



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA  
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Auditoría integral al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía de  
la Cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Limitada

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: García Saltos, Washington Renato

DIRECTOR: Medina Moscoso, Karla María, Mg

CENTRO UNIVERSITARIO GUARANDA

2014

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

Magister

Karla María Medina Moscoso

**DOCENTE DE LA TITULACION**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada” realizado por Washington Renato García Saltos, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, diciembre de 2013

f).....

## DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Washington Renato García Saltos, declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: “Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada” de la Titulación de Magister en Auditoría Integral, siendo la señora Magister Karla María Medina Moscoso director(a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad de 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 Washington Renato García Saltos

Cédula 020153222-3

## **DEDICATORIA**

A mi madre por ser la persona que me ha acompañado durante toda mi trayectoria estudiantil. A mi padre quién con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional y a mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

## **Agradecimiento**

A los directivos y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, quienes me apoyaron y me brindaron toda la información, durante el tiempo transcurrido para culminar mi trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPITULO I	
1.1 Descripción del estudio y justificación	
Misión.....	5
Objetivos Estratégicos.....	5
Estructura Orgánica.....	6
Volumen de Operaciones.....	8
Impacto en el entorno.....	9
Justificación.....	9
1.2 Objetivos y resultados esperados	
1.2.1 Objetivos	
General.....	10
Específicos.....	10
1.2.2 Resultados esperados.....	10
1.3 Alcance.....	11
Capitulo II MARCO REFERENCIAL	
2.1 Marco teórico	
2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.....	12
2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.....	12
2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	12

2.2.1. Auditoría Financiera.....	14
Normas Internacionales de Información Financiera.....	16
2.2.2. Auditoría de Control Interno .....	22
2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.....	25
2.2.4 Auditoria de Gestión.....	26
2.3 Proceso de la Auditoría Integral	
2.3.1 Planeación.....	29
2.3.1.1 Diagnóstico y Planificación Preliminar.....	29
2.3.1.2 Planificación Específica.....	31
2.3.2. Ejecución.....	32
2.3.3. Comunicación.....	36
2.3.4. Seguimiento.....	37

## Capitulo III ANÁLISIS DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes de la organización	
3.1.1. Misión.....	40
3.1.2. Visión.....	40
3.1.3. Organigrama.....	41
3.2. Cadena de Valor	
3.2.1. Procesos habilitantes	
3.2.1.1. Atención al Público.....	42
3.2.1.2 Verificación de Lavado de Activos.....	42
3.2.1.3. Revisión Central de Riesgos.....	42
3.2.2. Procesos básicos o agregador de valor	
3.2.2.1. Garantía hipotecaria.....	43
3.2.2.2. Garantía prendaria.....	44
3.2.3.1. Revisión de la Solicitud de Crédito.....	44
3.2.3.2. Aprobación de las solicitudes de crédito.....	45
3.2.3. Procesos gobernantes	
3.2.3.1. Elaboración y aprobación de políticas de crédito.....	45
3.3. Importancia de realizar el examen de auditoría.....	46

## Capitulo IV

4.1 Informe de Planificación Preliminar	
4.1.1. Antecedentes.....	49
4.1.2. Motivo del examen.....	49
4.1.3. Alcance del examen.....	49
4.1.4. Conocimiento de la entidad y su base legal	
4.1.4.1 Base legal.....	49
4.1.4.2 Principales disposiciones legales:.....	49
4.1.5. Principales políticas y estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada	

4.1.5.1 Naturaleza Jurídica.....	50
4.1.5.2 Principios.....	50
4.1.5 Jurisdicción.....	50
4.1.6 Principales políticas contables.....	50
4.1.7 Grado de confiabilidad de la información financiera.....	51
4.1.8 Determinación de las Operaciones Crediticias.....	51
4.1.9 Puntos de interés para la auditoría.....	51
4.1.10 Componentes a ser examinados en la planificación específica.....	52
4.1.11 Determinación de materialidad.....	52
4.2 Informe de Planificación Específica.....	
4.2.1 Referencia a la planificación.....	53
4.2.2 Resultados de la evaluación del control interno.....	53
4.2.3 Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría.....	53
4.2.4 Conclusión.....	53
4.2.5 Recomendación.....	54
4.2.6 Plan de Muestreo.....	54
4.2.7 Programa de Trabajo.....	54
4.2.8 Recursos humanos.....	54
4.2.9 Tiempo asignado.....	54
4.2.10 Distribución del trabajo y tiempo asignados.....	55
4.2.11 Productos a obtener.....	55
4.2.12 Recursos financieros.....	55
4.3 Informe de Auditoría Integral.....	
4.3.1 Tema o Asunto Tratado.....	56
4.3.2 Parte responsable.....	56
4.3.3 Responsabilidad del auditor.....	56
4.3.4 Limitaciones.....	56
4.3.5 Estándares aplicables o criterios.....	57
4.3.6 Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros.....	57
4.3.7 Otras conclusiones.....	57
4.3.8 Resumen de hallazgos.....	57
4.3.8.1 Auditoría Financiera.....	58
4.3.8.2 Auditoría Gestión.....	58
4.3.8.3 Auditoría de Cumplimiento.....	59
4.3.8.4 Auditoría de Control Interno.....	60
4.3.9. Presentación y aprobación de informe.....	62
Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	65

## **RESUMEN**

El presente trabajo de Titulación de la Maestría de Auditoría Integral tiene por objeto poner en práctica los conocimientos obtenidos en las distintas materias recibidas en la maestría y se inició seleccionando al Departamento de Crédito de la Agencia Echeandía de la COAC Guaranda Ltda. que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, seguidamente se aplicó las etapas de la auditoría integral en la institución seleccionada.

A través del Estatuto Social, Planes Estratégicos, Operativo y Presupuestario, Orgánico Estructural, Manual de Crédito y Estados Financieros, se obtuvo una visión general de componente a auditar elaborando el Informe de Planificación Preliminar, posteriormente se evaluó los controles internos existentes tanto en auditoría financiera, de gestión, de cumplimiento y control interno con matrices de riesgos obteniendo el nivel de riesgo y de auditoría y se elaboró el informe de auditoría específico.

Con estos resultados se elaboró los programas de auditoría y se aplicó en la Agencia, evidenciando deficiencias que fueron comunicados por escrito en reunión con la presencia de la Gerenta General, Jefe de Crédito y Cobranza y Jefe de Agencia.

**PALABRAS CLAVES:** etapas de auditoría, niveles de riesgo y de auditoría

## **ABSTRACT**

This degree of thesis work aims to put into practice the knowledge obtained in the subjects received in the mastery of comprehensive audit, began selecting the credit Department of the Agency Echeandía of the COAC Guaranda Ltda. which is under the control of the Superintendence of banking and insurance, then applied stages of the audit in the selected institution.

Through the Social Statute, strategic plans, operational and funding, structural organic, Manual of credit and financial statements, an overview of component was obtained to audit developing the preliminary planning report, subsequently assessed existing internal controls both in financial audit, management, compliance and internal control with matrices of risks obtaining the level of risk and audit and the specific audit report was prepared.

With these results audit programs was developed and applied at the Agency, showing deficiencies that were communicated verbally and in writing in meeting with the presence of the General Manager, credit and Collections Manager and head of Agency.

**KEY WORDS:** stages of audit, risk and audit

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación consistió en realizar una auditoría integral a un componente de una empresa controlada por la Superintendencia de Bancos.

Se seleccionó al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guaranda Limitada”, debido a que esta institución financiera está bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la cuenta de cartera tiene una participación del 94% del total de activo.

A este componente se aplicó una visión general de auditoría para obtener evidencia respecto a la información financiera, estructura de control interno, cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos en cada una de las etapas de auditoría.

Se inicia la auditoría revisando el Estatuto Social de la Cooperativa, Planes Estratégico, Operativo y Presupuestario, Manual y Reglamento de Crédito y Estados Financieros de la Agencia Echeandía, con esta información se consiguió una visión general y a través de la aplicación de las matrices de riesgo se evaluó los controles internos existentes obteniendo el enfoque de auditoría y riesgos.

Se elaboró y aplicó los programas para auditoría de cumplimiento, de gestión, financiero y de control interno, detectando deficiencias que fueron dadas a conocer a los funcionarios de la entidad financiera y conjuntamente con ellos se elaboró el cronograma de implementación de recomendaciones enfocadas a corregir debilidades identificadas por el equipo de auditoría, durante el proceso de instrumentación, liquidación y recuperación de los créditos de consumo y microcrédito otorgados por los funcionarios del Departamento de Crédito de la Agencia Echeandía.

Durante la aplicación de los programas de auditoría se presentaron problemas menores que fueron corregidos con la colaboración de los funcionarios de la Agencia Echeandía.

Se aplicó el método documental, de campo y experimental, el primero definió aspectos conceptuales y metodológicos de cada tipo de auditoría; el segundo aplicó procedimientos de auditoría en cada

proceso del componente auditado; y, el tercero se sometió una muestra para analizar el cumplimiento de parámetros cualitativos y cuantitativos para la concesión de créditos de consumo y microcrédito en la Agencia Echeandía.

## **CAPITULO I INTRODUCCIÓN**

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

### **Misión**

Somos una empresa financiera cooperativa bolivarenses controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que presta a sus socios y clientes productos y servicios financieros competitivos; manejada por personal debidamente capacitado con amplia experiencia y afán de servicio a la colectividad.

### **Objetivos Estratégicos**

- Consolidar la Posición Financiera de la Cooperativa, manteniendo un nivel de solvencia superior al promedio del sistema cooperativo, liquidez no menor al 16% y con una rentabilidad sobre activos al menos similar a la inflación en cada período, en el contexto de la Ley de Economía Popular y Solidaria;
- Alcanzar un crecimiento sostenido con calidad, que se refleja en una variación del 30% anual en activos (cartera) y pasivos en el 2012, 25% en el 2013 y 20% en el 2014, considerando un patrimonio técnico sobre activos ponderados por riesgo no menor al 15% y una cartera en riesgo que no supere el 4%;
- Fortalecer el clima laboral, estructurando el Área de Recursos Humanos, definiendo un esquema de capacitación integral y adecuar la Estructura Orgánica Funcional y Operativa a la normativa vigente y los requerimientos institucionales en los ámbitos de la intermediación financiera y aspectos legales;
- Mejorar la calidad de servicio, procurando mantener un porcentaje de socios activos no menor al 60% del total de socios y ampliar la cobertura institucional hacia nuevos segmentos de mercado, crecimiento de 6.000 socios hasta el año 2014; mantener un porcentaje de socios insatisfechos no mayor a un 10%.
- Implementar los principios y conceptos relacionados a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social, en el contexto de la normativa vigente;

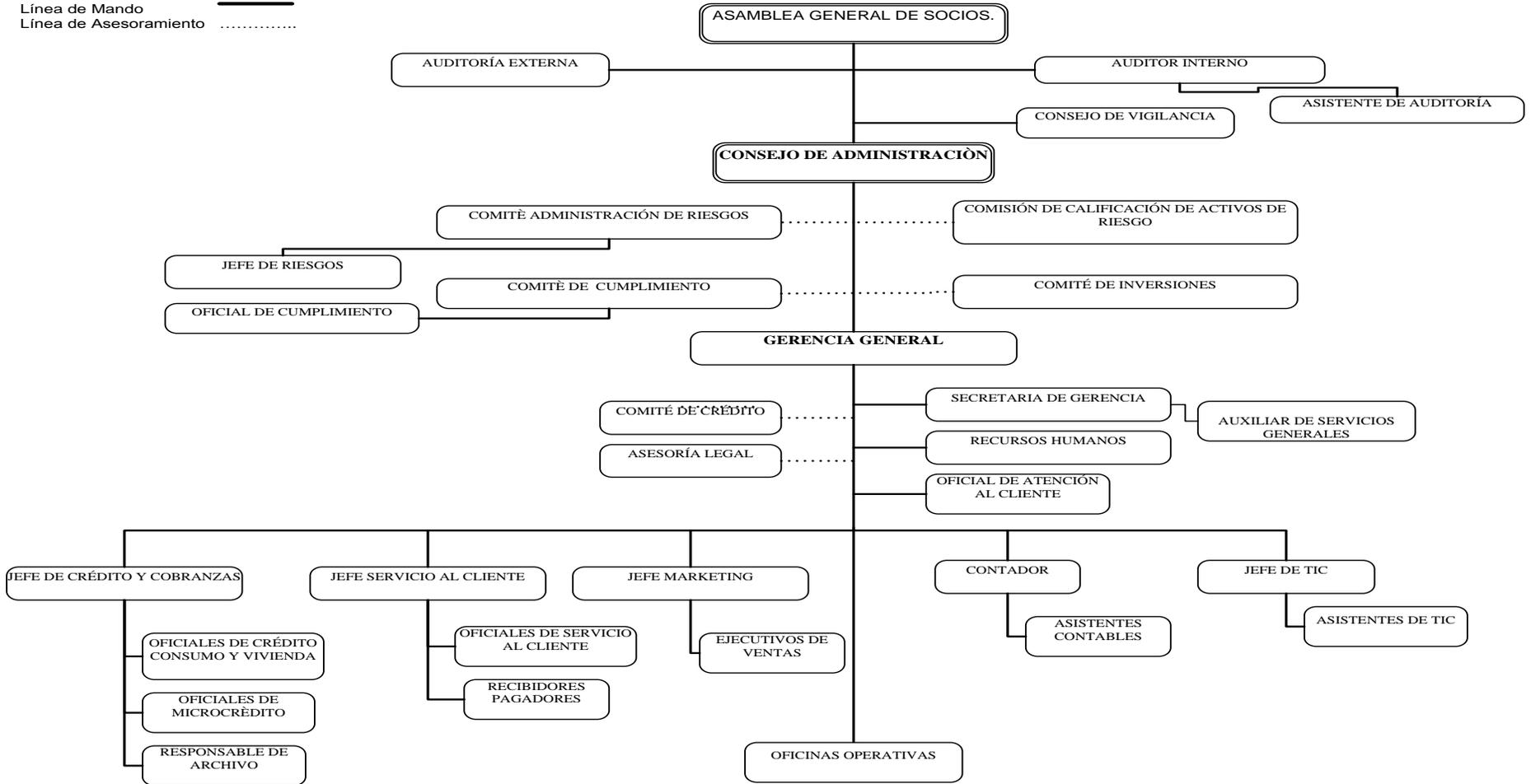
- Mejorar la estructura tecnológica de la Cooperativa, alineando a las mejores prácticas disponibles en el mercado, que permitan ofertar productos y servicios de calidad generando mayores ingresos para la entidad;
- Adecuar la infraestructura física y de equipamiento a las necesidades de la Cooperativa en función de su tamaño, tanto en Matriz, como en Agencias.

### **Estructura Orgánica**

# COOPERATIVA GUARANDA LTDA

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Línea de Mando —————  
 Línea de Asesoramiento ·········



## Volumen de Operaciones

El activo crece en el 2012 el 12,46% que en valores es de \$ 337.429,23, de la misma manera el pasivo crece también en el 6,67% que en valores es de \$ 143.759,75 y el patrimonio por su parte se incrementa en el 35,08% que en valores absolutos es de \$ 193 669,48.

La estructura financiera se presenta estable, con un crecimiento mensual en activo, pasivo y patrimonio.

El crecimiento de la cartera de crédito fue del 11,70% es decir en \$ 300.623, influenciando positivamente en el crecimiento del activo.

El crecimiento de los depósitos a la vista y plazo fijo en 4,85% y 185,44%, aportaron al crecimiento anual del pasivo.

CUENTA	DESCRIPCIÓN	Estados Financieros		Crecimiento o decrecimiento	Diferencia
		31/12/2011	31/12/2012		
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>2.708.789,83</b>	<b>3.046.219,06</b>	<b>12,46%</b>	<b>337.429,23</b>
<b>11</b>	<b>Fondos Disponibles</b>	<b>82.837,68</b>	<b>95.297,86</b>	<b>15,04%</b>	<b>12.460,18</b>
<b>12</b>	<b>Fondos interbancarios</b>	-	-	-	-
<b>13</b>	<b>Inversiones</b>	-	-	-	-
<b>14</b>	<b>Cartera de Crédito</b>	<b>2.570.019,03</b>	<b>2.870.642,11</b>	<b>11,70%</b>	<b>300.623,08</b>
1401	Cartera de créditos comercial vencer	-	-	-	-
1402	Cartera de créditos de consumo vencer	365.780,37	448.349,22	22,57%	82.568,85
1403	Cartera de créditos de vivienda vencer	-	-	-	-
1404	Cartera de créditos para la microempresa vencer	2.198.310,35	2.423.594,93	10,25%	225.284,58
1411	Cartera de créditos comercial que NDI	-	-	-	-
1412	Cartera de créditos de consumo que NDI	499,95	3.150,00	530,06%	2.650,05
1413	Cartera de créditos de vivienda que NDI	-	-	-	-
1414	Cartera de créditos para la microempresa NDI	44.937,07	46.915,94	4,40%	1.978,87
1421	Cartera de créditos comercial vencida	-	-	-	-
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	167,67	1.145,46	583,16%	977,79
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	-	-	-	-
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	29.521,00	65.324,26	121,28%	35.803,26
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	- 69.197,38	- 117.837,70	70,29%	(48.640,32)
<b>16</b>	<b>Cuentas por Cobrar</b>	<b>30.483,81</b>	<b>50.502,54</b>	<b>65,67%</b>	<b>20.018,73</b>
<b>17</b>	<b>Bienes Realizables</b>	-	-	-	-
<b>18</b>	<b>Activo Fijo</b>	<b>25.158,11</b>	<b>27.191,41</b>	<b>8,08%</b>	<b>2.033,30</b>
<b>19</b>	<b>Otros Activos</b>	<b>291,20</b>	<b>2.585,14</b>	<b>787,75%</b>	<b>2.293,94</b>

<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>2.156.715,68</b>	<b>2.300.475,43</b>	<b>6,67%</b>	143.759,75
<b>21</b>	<b>Obligaciones con el Público</b>	<b>825.056,66</b>	<b>1.087.785,98</b>	<b>31,84%</b>	262.729,32
2101	Depósitos a la Vista	578594,32	606683,17	<b>4,85%</b>	28.088,85
2103	Depósitos a Plazo	100960,79	288179,10	<b>185,44%</b>	187.218,31
2105	Depósitos restringidos	145501,55	192923,71	<b>32,59%</b>	47.422,16
<b>23</b>	<b>Obligaciones Inmediatas</b>	-	-	-	-
<b>24</b>	<b>Aceptaciones en Circulación</b>	-	-	-	-
<b>25</b>	<b>Cuentas por Pagar</b>	<b>78334,61</b>	<b>91583,87</b>	<b>16,91%</b>	13.249,26
<b>26</b>	<b>Obligaciones Financieras</b>	<b>73625,01</b>	<b>14725,03</b>	<b>-80,00%</b>	(58.899,98)
<b>27</b>	<b>Valores en circulación</b>	-	-	-	-
<b>29</b>	<b>Otros Pasivos</b>	<b>1179699,40</b>	<b>1106380,55</b>	<b>-6,22%</b>	(73.318,85)
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>552.074,15</b>	<b>745.743,63</b>	<b>35,08%</b>	193.669,48
31	Capital Social	<b>294743,67</b>	<b>344534,67</b>	<b>16,89%</b>	49.791,00
	Reclasificado	-	-	-	-
	Certificados No Reclasificados	-	-	-	-
33	Reservas	123923,36	257330,48	107,65%	133.407,12
34	Otros Aportes Patrimoniales	-	-	-	-
	Aportes Patrimoniales	-	-	-	-
35	Superavit por Valuaciones	133.407,12	143.878,48	7,85%	10.471,36
36	Resultados	-	-	-	-
3601	Acumulados	-	-	-	-
3603	Del Ejercicio	-	-	-	-

## 1.2 Impacto en el entorno

La Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada ofrece productos y servicios financieros competitivos a nivel provincial, respondiendo a la demanda de los clientes con oportunidad, honestidad, disciplina, responsabilidad y solidaridad; potencializando esfuerzos a través de políticas y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los segmentos poblacionales atendidos.

## 1.3 Justificación

La Cooperativa está constituida por tres oficinas operativas en los cantones de Guaranda, Caluma y Echeandía, ofreciendo productos y servicios financieros a sus socios y clientes, por esto, los Departamentos de Crédito, Cobranza y Captaciones son las áreas más importantes al interior de la instituciones, por financiar todo tipo de actividad productiva en la Provincia de Bolívar a través de la

generación de créditos de consumo, vivienda y microcrédito y la captación de recursos monetarios por medio de los depósitos de ahorro y plazo fijo.

En la Agencia Echeandía, el rubro de cartera de crédito representa el 94,24% del total de activos, constituyéndose el rubro de mayor importancia dentro de la estructura financiera.

## **1.4 Objetivos y resultados esperados**

### **1.4.1 Objetivos**

#### **General**

Realizar un Examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

#### **Específicos**

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.
- Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

### **1.4.2 Resultados esperados**

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

“Informe de auditoría”

“Plan de implementación de recomendaciones”

## **1.5 Alcance**

El examen comprendió el análisis de las operaciones crediticias, correspondiente a los créditos de consumo, vivienda y microcrédito, en la Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

## **Capitulo II MARCO REFERENCIAL**

## **2.1 Marco teórico**

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

Blanco (2009) señala, “La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación” p. 1.

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

Subia (2011) señala, “La globalización de las economías exige que las empresas y negocios adopten un desarrollo sustentable frente a la competencia. Los resultados de gestión constituyen un dato de suma importancia para la toma de decisiones y por lo tanto para el mejoramiento continuo empresarial. Ante este escenario, disponer de un informe de aseguramiento que garantice una evaluación integral de los resultados es casi obligatorio” p.16.

La esencia de la nueva auditoría debe ser el conocimiento integral del negocio auditado, la evaluación de riesgo centrada más en el entorno cambiante, profunda planeación estratégica y utilización extensiva de nuevas tecnologías de información y comunicación que tendrán influencia en los procedimientos de auditoría a aplicar.

Los objetivos de las auditorías financiera, de gestión, de cumplimiento y de control interno, se complementan entre ellas y la cobertura de la auditoría, bajo éste enfoque, se potencializa

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

Subia (2011) señala, “Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos

propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación” p. 14

Es pertinente a continuación realizar un análisis a la definición antes expuesta.

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

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

La presentación de un informe es uno de los objetivos básicos de la auditoría integral, con el objeto de aplicar correctivos y decisiones para el mejoramiento empresarial.

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

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

A continuación se presenta la descripción conceptual de cada una de las auditorías aplicadas en el presente trabajo.

### **2.2.1. Auditoría Financiera**

Sánchez (2010) señala, “es el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurado de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones” p. 2

Zaldumbide (2011) señala, “una afirmación es una aseveración o declaración hecha generalmente por la gerencia de una entidad, comunicada explícita e implícita a través de los estados financieros” pp. 16 – 17.

Estas aseveraciones se refieren a los activos, pasivos, ingresos, gastos y demás hechos económicos que se resumen y presentan como saldos en los estados financieros, en relación con:

**Veracidad:** También definida como existencia y ocurrencia: es decir que los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido.

**Integridad:** Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y ser presentadas en los estados financieros.

**Valuación y exposición:** Expresa 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. Además que las cuentas están descritas y clasificadas en los estados financieros.

### **Criterios aplicables para auditoría financiera**

Subía (2011) señala, “Toda actividad profesional y personal nos obliga a identificar y cumplir formas de desempeño que señalen que nuestra actuación es correcta. Cumplir normas o principios de conducta constituye un comportamiento adecuado. De idéntica forma, la auditoría, bajo sus diferentes enfoques requiere de estas normas de desempeño, que se denominan criterios” p. 22

Los criterios aplicables para la auditoría financiera son las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), que constituyen una adaptación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y que reemplazan a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).

Fueron preparadas por la Federación Nacional de Contadores del Ecuador, como miembro de la Federación Internacional de Contabilidad y deben respetarse al preparar y presentar los estados financieros, con el objeto de cubrir las expectativas de todos los usuarios de esta información.

Los inversionistas, empleados, prestamistas, proveedores, clientes, gobierno y organizaciones de control, demandan ciertos requisitos de la información financiera y la administración asume la responsabilidad de prepararla de forma, veraz, íntegra, correctamente valuada y adecuadamente presentada.

## **Normas Internacionales de Información Financiera**

### **NIIF 1 Adopción por primera vez de la Normas Internacionales de Información Financiera**

#### **Objetivo**

Establecer los procedimientos que se deben seguir cuando una empresa adopta las NIIF por primera vez como base de presentación para sus estados financieros con carácter general.

### **NIIF 2 Pagos basados en Acciones**

#### **Objetivo**

Establecer el tratamiento contable de una operación en la que una sociedad reciba o adquiera bienes o servicios ya sea en contraprestación por sus instrumentos de capital o mediante la asunción de pasivos de importe equivalente al precio de las acciones de la sociedad o a otros instrumentos de capital de la sociedad.

#### **Resumen**

Todas las operaciones de pago basadas en acciones deben registrarse en los estados financieros siguiendo el criterio de valoración a valor razonable.

Se reconoce un gasto cuando se consume los bienes o servicios recibidos. Las normas de valoración son las mismas para las sociedades cotizadas y para las que no cotizan en Bolsa.

En principio, las operaciones en las que se reciben bienes o servicios a cambio de instrumentos de capital de la sociedad deben registrarse al valor razonable de los bienes y servicios recibidos. Sólo el valor razonable de los bienes y servicios no pueden ser calculados de forma fiable se utilizará el valor razonable de los instrumentos de capital entregados.

La NIIF 2 requiere que el valor razonable de los instrumentos de capital entregados se base en los precios de mercado, si estuvieran disponibles, y que tenga en cuenta las condiciones en las que se han concedido dichos instrumentos de capital. A falta de precio de mercado, el valor razonable se calculará por medio de un modelo de valoración que permita calcular cuál hubiera sido el precio de dichos instrumentos de capital en la fecha de valoración en una operación realizada en condiciones de independencia mutua entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado. La NIIF 2 no especifica qué modelo de valoración concreto debe ser utilizado.

La información a revelar incluye:

La naturaleza y extensión de los acuerdos de pago en acciones que hayan existido durante el período; cómo se ha determinado el valor razonable de los bienes o servicios recibidos, o el valor razonable de los instrumentos de capital entregados durante el período; y el efecto de las operaciones de pago en acciones en el resultado del período y en la situación financiera de la sociedad.

### **NIIF 3 Combinaciones de negocios**

#### **Objetivo**

Establecer la información financiera que debe presentar una sociedad cuando lleva a cabo una combinación de negocios.

#### **Resumen**

El método de compra se utiliza para todas las combinaciones de negocios. El método de unión de intereses, que se utilizaba en virtud de la NIC 22 en determinados casos queda prohibido.

El fondo de comercio y otros activos inmateriales con vida indefinida no se amortizan, sino que deben ser sometidos a una prueba de deterioro de valor al menos de una vez al año.

El fondo de comercio ha sufrido un deterioro de valor si el importa en libros de la unidad generadora de efectivo al que el fondo de comercio ha sido asignado, supera a su valor recuperable.

Si la participación del adquirente en el valor razonable neto de los activos, pasivos y pasivos contingentes identificables de la sociedad adquirida es superior al coste, el exceso (en ocasiones denominado fondo de comercio negativo) se reconoce como ganancia inmediata.

La participación de los socios minoritarios en los activos netos adquiridos se registra al valor razonable.

La participación de los socios minoritarios se presentan formando parte del patrimonio neto en el balance de situación.

## **NIIF 4 Contratos de Seguros**

### **Objetivo**

Establecer los requisitos de información financiera aplicables a contratos de seguro hasta que el IASB termine la segunda fase de su proyecto sobre normas aplicables a los contratos de seguro.

### Resumen

Las aseguradoras están exentas de la aplicación del Marco del IASB y determinadas NIIF existentes.

Las reservas para catástrofes y las provisiones de estabilización quedan prohibidas.

Exige una prueba de la adecuación de los pasivos de seguro reconocidos y una prueba de deterioro para los activos de reaseguro.

Los pasivos de seguro no pueden compensarse con los correspondientes activos de reaseguro.

Los cambios de política contable están restringidos.

## **NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y explotaciones en interrupción definitiva**

### **Objetivo**

Establecer el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta y los requisitos de presentación e información de explotaciones en interrupciones definitivas.

### Resumen

Introduce la clasificación “mantenido para la venta” y el concepto de conjunto de enajenación (grupo de activos que se enajena en una misma operación, incluidos los correspondientes pasivos que también se transfieren).

Estos activos o grupo de enajenación no se amortizan.

## **NIIF 6 Exploración y Evaluación de Recursos Minerales**

### **Objetivo**

Establecer los requisitos de presentación de información financiera aplicables a la exploración y evaluación de recursos minerales.

### Resumen

Una sociedad puede desarrollar su política contable para activos de exploración y evaluación de conformidad con las NIIF sin considerar específicamente los requisitos recogidos en los párrafos 11 y 12 de la NIC 8, que establecen la jerarquía de las fuentes de PCGA según NIIF a falta de una norma específica. Por ello, una sociedad que adopte la NIIF 6 podrá seguir utilizando sus políticas contables existentes.

Exigir una prueba de deterioro de valor cuando existen indicios de que el importe en libros de los activos de exploración y evaluación supera su valor recuperable.

Permite comprobar el deterioro de valor para este tipo de activos, a un nivel superior que la 'entidad generadora de efectivo' tal y como se define en la NIC 36, aunque mide el deterioro de conformidad con la NIC 36 una vez identificado

## **NIFF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar**

### **Objetivo**

Requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

- a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; Y
- b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

### **Resumen**

2. La entidad agrupará los instrumentos financieros en las clases que sean apropiadas según la naturaleza de la información a revelar y que tengan en cuenta las características de dichos instrumentos financieros.
3. La entidad suministrará información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento balance categorías de activos financieros y pasivo financiero.
4. Clases de Activos Financieros:
  - a. activos financieros al valor razonable con cambios en resultados
  - b. inversiones mantenidas hasta el vencimiento
  - c. préstamos y partidas a cobrar
  - d. activos financieros disponibles para la venta,

e. pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados

4. La entidad revelará información que permita, a los usuarios de sus estados financieros, evaluar la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad esté expuesta en la fecha de presentación.

## **NIIF8 Segmentos operativos**

### **Objetivo**

Exige que las entidades adopten "el enfoque de la dirección" al revelar información sobre el resultado de sus segmentos operativos.

En general, ésta es la información que la dirección utiliza internamente para evaluar el rendimiento de los segmentos y decidir cómo asignar los recursos a los mismos.

Esta información puede ser distinta de la utilizada en la elaboración de la cuenta de resultados y del balance.

Por lo tanto, la entidad deberá desglosar las bases sobre las que la información por segmentos es preparada así como las reconciliaciones con los importes reconocidos en la cuenta de resultados y en el balance.

### **Resumen**

Un segmento operativo está determinado sustancialmente en la misma forma en que la información se reporta internamente y es usada por el jefe operativo tomador de decisiones para evaluar el comportamiento y tomar decisiones operativas.

Esto significa operar segmentos que podrían incluir componentes de un negocio que vende productos a otras empresas en el grupo consolidado (operaciones integradas verticalmente) así como también operaciones de arranque.

Las mediciones y resultados operativos de estos segmentos reportados al jefe tomador de decisiones son por lo general aquéllos que la compañía debe revelar en sus estados financieros.

Los métodos contables usados para determinar los resultados operativos del segmento no tienen que ser consistentes con aquéllos que una empresa utiliza para preparar los estados financieros consolidados.

La empresa deberá reconciliar los totales consolidados y revelar la naturaleza y extensión de cualquier clase de diferencias en la reconciliación.

El costo de cumplir con las revelaciones de la NIIF 8 será relativamente bajo. Si la información ya se está generando para uso del jefe tomador de decisiones operativas, la compañía debería tener que producir muy poca información incremental para satisfacer la declaración.

Los auditores, y los usuarios de los E.F. están preocupados porque si la empresa no aplica en forma correcta el criterio de agregación, se reducirá el grado y visibilidad de la información útil en sus estados financieros.

Ellos presumen que si la información es reportada y usada por el tomador de decisiones, entonces probablemente resulte significativa para los usuarios.

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

Jiménez (2011) señala, “el control interno es un proceso, ejecutado por el Consejo Directivo de una entidad, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” pp. 18 – 23

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno esta engranado a la consecución de 4 objetivos de una o más categorías separadas pero interrelacionadas”.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración.

Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo. Los componentes son:

**Ambiente de control:** El ambiente de control da el tono de una organización influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

**Valoración de riesgos:** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente.

La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

**Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

**Información y comunicación:** Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contiene información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje.

**Monitoreo:** Los sistemas de control interno al igual que los procesos y actividades son dinámicos y pueden variar en el tiempo, requiriendo ser monitoreados con determinada periodicidad para valorar su calidad y necesidad de renovación, o incluso definir su razón de existir.

Estas tareas de seguimiento se las puede realizar en dos modalidades, mediante acciones denominadas ongoing (en tiempo real, en la medida que ocurren los acontecimientos), tareas que generalmente son efectuadas por personal inmerso en el mismo proceso; y en evaluaciones separadas que generalmente son realizadas por personal externo o independiente al proceso, y que responden a un programa de trabajo establecido en base de la criticidad, importancia, y riesgos que impliquen o se relacionen con el proceso a ser evaluado. Las actividades de monitoreo aseguran que el control interno continua operando efectivamente.

## **Criterios Aplicables para auditoría del control interno**

Subía (2011) señala, “La auditoría del control interno tiene como objetivo fundamental evaluar el sistema de control interno para determinar su funcionamiento” pp. 25

El informe COSO, constituye un referente obligatorio en el diseño de sistemas de control interno aplicables para empresas privadas y públicas.

### **2.2.3. Auditoría de Cumplimiento**

Espinoza (2011) señala, “es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control 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” p. 14

En la Agencia se verificará el cumplimiento de las siguientes disposiciones legales.

- Ley Orgánica del Sistema Financiero
- Codificación de Resoluciones de la SBS
- Estatuto Social de la cooperativa
- Manuales y Reglamentos Internos aprobados por el Consejo de Administración de la cooperativa

### **Criterios aplicables para auditoría de cumplimiento**

Subía (2011), señala “Esta auditoría, determina el nivel de adecuación de las políticas, directrices, procesos, procedimientos y tareas, a la normativa legal aplicable al negocio” p. 31

Los criterios, en este caso, no pueden ser estandarizados, dependen de las actividades y el objeto social de la empresa.

Son requisitos fundamentales en una organización, la mantención y actualización de un archivo o compendio de leyes relacionadas con su industria en particular.

Es importante que todas las operaciones empresariales; operativas, financieras, técnicas o administrativas, cumplan con las disposiciones pertinentes, en estos casos, el auditor deberá planificar su trabajo considerando aquellas leyes o regulaciones que son fundamentales o tienen efecto significativo en las operaciones empresariales.

Normativa contable, tributaria, laboral, cambiaria, constituye entre otras, elementos clave de evaluación.

#### **2.2.4 Auditoría de Gestión**

Velásquez (2012), señala “Es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos” p. 14

Se ejecuta a través de un equipo de trabajo multidisciplinario, a fin de evaluar en forma objetiva y profesional los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

Eficiencia mide el uso de recursos

Eficacia mide el logro de resultados

Calidad mide el nivel de satisfacción logrado, es un resultado de impacto.

Por medio de indicadores de gestión que son la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas”

Velásquez (2012), señala “El primer pasó de la mejora en una situación inicial, cuya secuencia se desea ir concretando” pp. 17 - 20

Controlar es mantener el comportamiento de los factores vitales dentro de un rango previamente determinado, durante cierto período. Tanto los factores vitales como sus respectivos valores, incluyendo los rangos de variación tolerable, son establecidos de manera encadenada

Parece lógico pensar que si se desea mejorar para alcanzar un estado distinto del actual, resulta imprescindible establecer donde nos encontramos ahora.

Para conseguirlo será preciso hacer un diagnóstico de la situación actual que nos ubicará en un lugar determinado con relación al parámetro que queremos mejorar.

Si se trata, por ejemplo, del número de rechazos en una línea de fabricación, el diagnóstico deberá contabilizar los que se producen en el momento actual expresados en porcentaje sobre la cifra total de fabricados. Se podrá señalar dicho porcentaje sobre unos ejes de coordenadas provisionales.

Con la misma referencia que la utilizada para contabilizar la situación actual (porcentaje de rechazos) podrá establecerse el objetivo preciso que se desea alcanzar, el cual quedará determinado por un punto concreto en el interior de la nube, que en principio, se había definido como situación deseable.

Los ejes de coordenadas establecidos provisionalmente deben ser concretados a fin de poder mejorar con cifras la secuencia de la mejora. La mayor parte de los objetivos que se pueden establecer suelen ser simples, lo que significa que es posible contabilizarlos mediante una sola cifra (número de rechazos, euros, número de clientes satisfechos). Este será el parámetro adjudicado al eje vertical de las ordenadas, al cual podremos llamar "indicador".

Como no suele ser posible conseguir los objetivos de forma inmediata, el eje horizontal de abscisas puede servir para representar el plazo necesario para alcanzarlos.

Está muy extendida la falsa creencia de que para conseguir un objetivo basta con establecerlo, pero desgraciadamente esto no es así. El establecimiento de objetivos debe de ir acompañado de un plan de mejoras, ya que para elevar la situación actual hasta el nivel señalado como objetivo, durante el

plazo establecido, se necesita una fuerza ascensional a la que podemos denominar como medidas correctoras o acciones de mejora.

Se ha completado la secuencia de mejora ya que se cuenta con un diagnóstico de la situación actual, se ha establecido a dónde se quiere llegar, se cuenta con un sistema de medición representado por el cómputo del tiempo y por el indicador y se han implantado las medidas correctoras adecuadas.

Falta, sin embargo, un sistema de control del proceso de mejora, que indique durante el transcurso del plazo si se lleva la dirección correcta o es necesario modificar el plan de mejora inicial.

El plan de control deberá establecer un camino, que puede ser recto o proporcional, como el señalado en la figura, o puede determinar mayores direcciones correctas o hay que intensificar las medidas correctoras adoptadas.

### **Criterios aplicables para auditoría de gestión**

Subía (2011), señala “La auditoría de gestión se orienta a la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de los productos y servicios proporcionados por una organización” p. 31

Bajo este enfoque es necesario señalar en forma clara, la conceptualización de los 3 términos.

La eficiencia se relaciona con la optimización en el uso de los recursos, la eficacia mide el logro de las metas y objetivos empresariales y la calidad evalúa el nivel de satisfacción del cliente o usuario.

La evaluación de estas características tiene relación directa con la planificación empresarial y el presupuesto. La planificación estratégica que aporta con los grandes lineamientos organizacionales que se viabilizan a través de la planificación operativa que incluye objetivos debidamente cuantificados y presupuestados. Podemos concluir que la planificación empresarial constituye el criterio fundamental para la auditoría de gestión. En esta, se definen los estándares o umbrales fijados como metas y que servirán como parámetros de comparación de los indicadores de gestión, herramienta básica para la auditoría. Para el efecto es necesario que los objetivos operativos cumplan al menos con las siguientes características:

- Sus niveles de desempeño o logro deseado deben constituir un reto.
- Deben proyectarse de acuerdo a estimaciones realistas.
- Estar debidamente cuantificados en cuanto a las metas a lograr y el presupuesto a utilizar.
- Definir claramente los plazos de ejecución y su respectiva calendarización.

Esta información constituye el elemento de partida para una posterior evaluación, la misma que se realiza por medio de los indicadores. Agruparlos con relación a las áreas relevantes de la empresa, constituye un tablero de indicadores o cuadro de mando. Es necesario, disponer de información del desempeño real o logro de objetivos y metas, que constituye el indicador como los niveles deseados de gestión, el estándar.

La comparación de estos elementos, generalmente en forma de razón o división, constituye el índice.

## **2.3 Proceso de la Auditoría Integral**

### **2.3.1 Planeación**

#### **2.3.1.1 Diagnóstico y Planificación Preliminar**

Velásquez (2012), señala “El procedimiento para cumplir con los objetivos de esta fase es definir el tipo de examen y el alcance. Ejemplo: Enfoque Ambiental, Financiero, Gestión, Obra Pública y el período que efectuará la acción de control” pp. 23-30

Adicionalmente se debe solicitar la base legal y la normativa, en este punto es necesario identificar los criterios legales y técnicos. Ejemplo: El Sector de Telecomunicaciones tenemos criterios legales como la Constitución, La ley que Regula el Sector, y como criterios técnicos podemos considerar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, son criterios que deben ser sustentados con el marco legal y normativo necesario.

Una vez solicitada la base legal y normativa, se procede a definir componentes, áreas o rubros relevantes, considerando especialmente aquellos que tienen una incidencia importante en la misión, uso de recursos, y relación directa con las políticas de la empresa.

Definidos los componentes, nos encontramos en una primera aproximación para identificar el nivel de riesgo especialmente en lo que se relaciona al Riesgo Inherente que puede estar dado por la naturaleza de las operaciones, importancia monetaria, experiencia de los administradores, resultados obtenidos en auditorias anteriores entre otros.

Es necesario entender, que el riesgo inherente es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente

**Como ejemplo de componentes podemos señalar:**

- El componente técnico en una empresa de servicios de Telecomunicaciones
- El componente comercial
- El Proceso de Generación en empresas generadoras de electricidad
- El Proceso de Distribución
- Activos Corrientes
- Pasivos Corrientes
- Ingresos y Gastos
- Composición accionaria

Como pueden apreciar el propósito en esta fase es visualizar todos los riesgos y objetivos, identificando los pasos y métodos requeridos para llevar a cabo la auditoría. Considerando los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios. En la fase de Planeación Preliminar por lo general se busca obtener o estructurar la siguiente información:

- Información Estructural y Funcional: Identificación de competencias, niveles de responsabilidad, niveles de autoridad, responsabilidad en la toma de decisiones, tipo de organización, proceso administrativo.
- Visión estratégica de la organización: Revisar el Plan Estratégico institucional, Plan Táctico, Plan Operativo, la Visión, Misión, Objetivos y Metas, siendo necesario determinar en forma preliminar

el grado de alineamiento que tienen los objetivos y metas en relación a los planes implantados por la organización.

### **2.3.1.2 Planificación Específica**

En esta fase se retoman los componentes que se eligieron en la fase preliminar, se definen los procesos identificando los controles a fin de verificar su cumplimiento, como resultado de la aplicación de pruebas a los controles, se determina el nivel de confianza, se califica el nivel de riesgo de control que puede ser (Alto-Medio-Bajo) y sobre la base de esta calificación se diseñan los procedimientos de trabajo de tipo sustantivo o de cumplimiento.

En este proceso se ha identificado las entradas, las actividades del proceso y la salidas o resultados, como podemos apreciar se puede a este nivel identificar los diferentes controles que se generan en el proceso, sean estos de calidad, eficiencia, eficacia impacto, entre otros.

Pues bien, una vez que hemos identificado los componentes a evaluar, sugerimos aplicar en forma sistémica los siguientes pasos:

- Determinar las áreas a evaluar
- Definición de procesos
- Establecimiento de los controles clave
- Obtención de una muestra representativa
- Determinación del nivel de cumplimiento de los controles
- Establecimiento del nivel de confianza y riesgo de control
- Identificación de áreas críticas

Para concluir este punto, he considerado necesario agregar algunas definiciones o conceptos que se presentan en esta fase así:

**Riesgo Inherente.** Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos.

**Riesgo de control.** Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna.

**Riesgo de detección.** Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas

**Prueba.** Es la razón con que se demuestra una cosa, o sea, es la justificación de la razonabilidad de cierta afirmación

**Pruebas de cumplimiento.** Esta clase de pruebas tiende a confirmar el conocimiento que el auditor tiene acerca de los mecanismos de control de la entidad, obtenido en la etapa de evaluación de control interno, como a verificar su funcionamiento efectivo durante el período de permanencia en el campo. A estas pruebas se las conoce también como de los controles de funcionamiento o de conformidad.

**Pruebas sustantivas.** Tienen como objetivo comprobar la validez de las operaciones y/o actividades realizadas y pueden referirse a un universo o parte del mismo, de una misma característica o naturaleza, para lo cual se aplicarán procedimientos de validación que se ocupen de comprobar:

- La existencia de las actividades y operaciones.
- La propiedad de las operaciones y hechos económicos.
- La correcta valoración de las actividades y operaciones.
- La adecuada presentación de toda la información.
- La totalidad de las actividades y operaciones, es decir, que ninguna haya sido omitida.
- Que todos los hechos económicos estén debidamente clasificados y hayan sido registrados en forma oportuna y correcta

### **2.3.2. Ejecución**

En esta fase se aplican los programas de auditoría a través de procedimientos, en el que se utilizan técnicas de auditoría, como son Verbales, Físicas, Documentales, Analíticas; a fin de obtener evidencia suficiente, competente, y relevante; las técnicas de auditoría constituyen métodos prácticos

de investigación y pruebas que emplea el auditor para obtener la evidencia información adecuada y suficiente para fundamentar sus opiniones y conclusiones, contenidas en el informe.

En auditoría y especialmente en Auditoría de Gestión es necesario que desde la planificación el auditor aplique entrevistas, que constituyen la instrumentación para ganar acceso a datos más confiables.

La entrevista es el corazón del proceso de investigación, que maneja las destrezas y las técnicas de buscar, que decir y cómo decirlo desde el principio hasta el final del proceso; para lo cual el auditor debe determinar si las condiciones son aptas para fomentar discusiones constructivas y productivas, de lo contrario debe medir las opciones y determinar si los objetivos que persigue la entrevista se pueden cumplir o si tienen que reformularse y buscar el momento propicio para realizar dicho proceso.

Al comenzar la entrevista, el auditor debe usar la información que obtuvo \ durante la investigación preliminar lo cual le permitirá abrir la conversación y facilitar la realización de la entrevista, para lo cual el auditor deberá:

- Dar a la persona entrevistada información sobre el origen de la auditoría y las razones que dieron lugar la entrevista.
- Discutir el propósito y los objetivos de la entrevista
- Preguntar al entrevistado si tiene alguna pregunta o preocupación antes de entrar a los temas de la entrevista.
- Informar el tiempo que espera que dure la entrevista.

Las preguntas que hace el auditor están orientadas a los objetivos y el propósito de la entrevista. El estilo de las mismas está basado en cómo obtener la mayor información sin intimidar al entrevistado.

El auditor debe conducir la apertura y cierre de la entrevista de manera que demuestre al entrevistado que se le agradece por su tiempo y la información proporcionada y dar una idea general de lo próximo que ocurrirá en el proceso de la auditoría para mantener siempre la comunicación abierta para otras preguntas en el futuro.

Los ingredientes más importantes que se debe tomar en cuenta para que una entrevista resulte eficiente y efectiva son:

1. Técnica de formulación de preguntas

- Preguntas abiertas
- Preguntas cerradas
- Preguntas dirigidas

2. Destreza de escuchar

- Escuchar para oír
- Escuchar para entender

3. Paráfrasis

- Palabra por palabra
- Sustancia
- Inferencia

4. Destrezas de explorar

- Seguimiento al contenido
- Respondiendo para afectar

5. Tomando notas

- Narrativas
- Gráficas

6. Comunicación verbal

- Contacto de ojos
- Postura
- Comportamiento que distrae

Como resultado de esta fase se obtienen los hallazgos cuyos atributos de calidad son la Condición, Criterio, Causa y Efecto.

A fin de complementar nuestro estudio revisemos las siguientes definiciones:

**El hallazgo:** Se refiere a cualquier situación relevante que se determina, por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría, debe ser estructurado de acuerdo con determinados atributos (criterio, condición, causa y efecto) y, obviamente, tiene que ser de interés para la organización auditada.

Condición: Operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados; constituye la situación encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción.

Criterio: Es la norma o parámetro con la cual el auditor mide la condición. Constituyen las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición.

Causa: Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presentó la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o la norma.

Las recomendaciones que se formulen como resultado del estudio, deben estar directamente relacionadas con las causas que se hayan identificado.

Efecto: Es el resultado o consecuencia real o potencial que resulta de la comparación entre la condición y el criterio que debió ser aplicado.

Sean estos reales o potenciales, son la consecuencia de no aplicar el criterio. Deben definirse en lo posible en términos cuantitativos, como moneda, tiempo, unidades de producción o números de transacciones.

El establecimiento de efectos ayuda a demostrar la necesidad de acción correctiva y provee la evidencia sobre la importancia del hallazgo. Algunas veces no es posible la cuantificación del efecto, sin embargo esto no es una razón válida para no informar sobre observaciones importantes.

### 2.3.3. Comunicación

León (2010) señala, “La comunicación permanente que debe existir durante las fases de auditoría, entre los objetivos generales se presenta lo siguiente” pp. 44 - 45

- Establecer conclusiones con respecto a los comentarios
- Elaborar el informe de auditoría
- Plantear recomendaciones
- Comunicación de resultados

En el transcurso de una auditoría, los auditores mantendrán constante comunicación con los ejecutivos y empleados de la organización bajo examen, dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal pertinente respecto de los asuntos sometidos a examen; la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoría, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso, aspectos a considerarse:

- Habilidades de comunicación
- No es suficiente tener buena información sino saber comunicarla
- Tono de la voz
- Presentación
- Contacto visual
- Saber escuchar
- Manejar grupos
- Prudencia en la comunicación
- Presentación de comentarios
- Organice grupos de trabajo
- Preparar dos comentarios
- Presentación en plenaria
- Hacer retroalimentación con respecto a la forma de presentar estos resultados.

El informe de auditoría constituye el producto final del trabajo del auditor, a través del cual, genera un valor agregado que permitirá a la entidad auditada mejorar el desempeño de sus actividades, en la auditoría, puede incluir, la siguiente información:

- Párrafo introductorio
- Párrafo del alcance
- Párrafo de salvedades
- Párrafo de opinión
- Párrafos adicionales
- 

Los requisitos y cualidades del informe se puede considerar lo siguiente:

- Concisión
- Respaldo adecuado
- Objetividad
- Tono constructivo
- Importancia del contenido
- Utilidad y Oportunidad
- Claridad
- Productos de la comunicación de resultados
- Comunicaciones enviadas, recibidas
- Informes parciales, actas de sesiones de trabajo, puntos de vista de los funcionarios de la empresa
- Comentarios y recomendaciones incluidos en el informe borrador

#### **2.3.4. Seguimiento**

Como última fase tenemos el seguimiento de recomendaciones, que comprende un plan de implementación que define el Qué, Cómo, Cuándo, acciones que deben ser homologadas (consensuadas con el auditado) antes de su implementación. Además nos permite comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, el seguimiento se efectúa en un tiempo prudencial, después que se ha concluido la auditoría.

En la fase de seguimiento o monitoreo se puede considerar lo siguiente:

- Divulgar y homologar las recomendaciones de auditoría
- Crear un plan de implementación de recomendaciones
- Comprometer a la administración de la empresa

## **Capitulo III ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

### **3.1 Antecedentes de la organización**

#### **3.1.1. Misión**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada (2012) señala, “Somos una empresa financiera cooperativa bolivarenses controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que presta a sus socios y clientes productos y servicios financieros competitivos; manejada por personal debidamente capacitado con amplia experiencia y afán de servicio a la colectividad”.

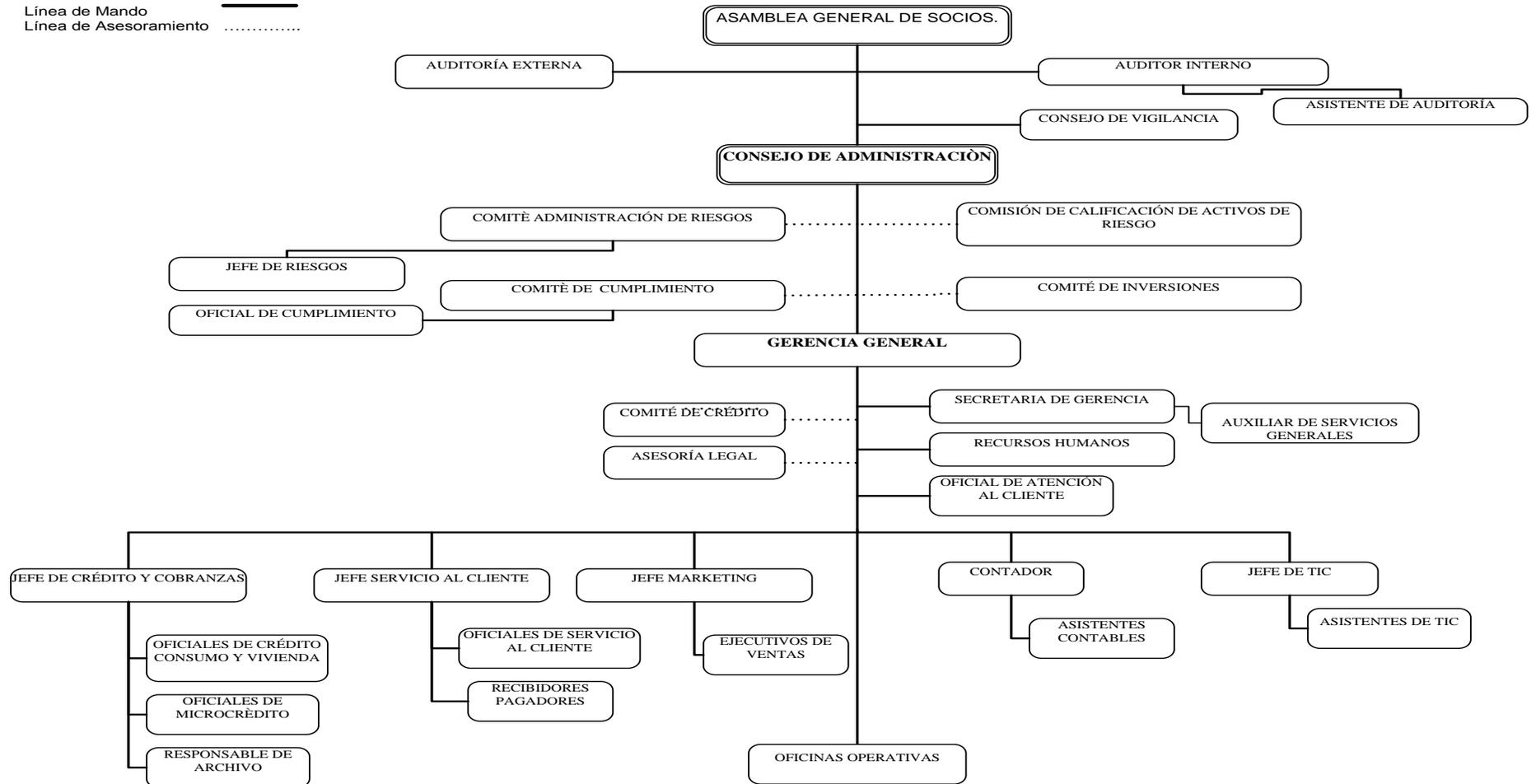
#### **3.1.2. Visión**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada (2012) señala, “En el año 2014 la Cooperativa Guaranda Limitada se encuentra mejor posicionada y en continuo crecimiento en el mercado local y nacional; sus indicadores financieros y excelencia en el servicio se refleja en la confianza del público; la calidez humana y responsabilidad social de su gobierno corporativo son motivo de garantía y seguridad”

### 3.1.3. Organigrama funcional

## COOPERATIVA GUARANDA LTDA ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Línea de Mando —————  
Línea de Asesoramiento .....



## **3.2. Cadena de Valor**

### **3.2.1. Procesos habilitantes**

#### **3.2.1.1. Atención al Público**

1. Socio se acerca a COAC para negociar un crédito.
2. Oficial de crédito brinda una atención oportuna y eficiente, guía al socio sobre opciones de crédito a acceder.
3. Fin

#### **3.2.1.2 Verificación de Lavado de Activos**

1. Oficial informa al Jefe de Crédito que el deudor, cónyuge y/o garantes consta en la Base de Sindicados
2. En caso de constar en la Base de Sindicados el Jefe de Crédito informará al socio

**Control:**

**En caso que el socio requiera mayor información o asesoramiento el Jefe de Crédito lo contactará con el Oficial de Cumplimiento.**

3. Fin

#### **3.2.1.3 Revisión Central de Riesgos**

1. Oficial ingresa a la página Web del Buró de Crédito con su clave personal
2. Consulta e imprime la información obtenida tanto del deudor, cónyuge y/o garantes
3. Analiza la información y revisa el nivel de endeudamiento y cuota estimada de pago.
4. Adjunta impresión al trámite de crédito
5. Fin

### 3.2.2. Procesos básicos o agregador de valor

#### 3.2.2.1. Garantía hipotecaria

1. Oficial entrega mediante memorándum al Asesor legal, la escritura original de la propiedad a ser hipotecada.

**CONTROL:**

**En caso de estar todo correcto continúa con el proceso de crédito, caso contrario informa al socio y en caso de poder enmendar puede continuar el trámite, caso contrario se devuelve los documentos al socio.(Fin)**

2. Oficial recibe contestación positiva y solicita al socio los demás requisitos:
  - a. Carta Impuesto predial
  - b. Certificado del Registro de la propiedad actualizada (máximo 15 días antes)
  - c. Certificado de avalúos y catastros
  - d. Certificado de no estar intervenida la propiedad en futuras obras municipales
  - e. Copia a color de cédula y certificado de votación del dueño de la propiedad y su cónyuge
3. Concreta cita entre el socio y Perito Avaluador contratado por la COAC y entrega copia de los documentos solicitados.
4. Recibe informe de avalúo del inmueble por parte del Perito Avaluador, y conforme el valor del avalúo determina el valor máximo del crédito a conceder, y continua con el proceso crediticio sea Consumo, Microcrédito o Vivienda.
5. Oficial una vez aprobado el crédito, envía al Asesor Legal los documentos mediante memorándum para la realización de la constitución de hipoteca:
  - a. Escritura original
  - b. Carta Impuesto predial
  - c. Certificado del Registro de la propiedad actualizada (máximo 15 días antes)
  - d. Certificado de avalúos y catastros
  - e. Certificado de no estar intervenida la propiedad en futuras obras municipales
  - f. Copia a color de cédula y certificado de votación del dueño de la propiedad y su cónyuge
  - g. Copia a color de la cédula y certificado de votación del comprador de la propiedad y su cónyuge de ser el caso

- h. Copia de la cédula y certificado de votación del Gerente General de la Coac
  - i. Copia certificada del Nombramiento del Gerente General de la Coac.
6. Oficial recibe minuta constituida legalmente inscrita en el Registro de la Propiedad por parte del Asesor Legal con su respectivo comentario de revisión.
  7. Fin.

### **3.2.2.2. Garantía prendaria**

1. Oficial una vez aprobado el crédito entrega mediante memorándum al Asesor Legal los documentos requeridos para la constitución de prenda con Reserva de Dominio para su revisión y elaboración del documento respectivo.
  - Factura Original
  - Copia cédula y certificado de votación deudor y cónyuge
  - Nombramiento y/o Poder especial del Representante legal de la empresa automotriz
  - Copia cédula y votación del representante legal de la empresa automotriz
  - Nombramiento del Gerente General de la Coac
  - Copia cédula y votación del Gerente Coac

#### **CONTROL:**

**En caso de estar todo correcto continúa, elabora contrato de prenda, caso contrario informa al socio y en caso de poder enmendar puede continuar el trámite, caso contrario se devuelve los documentos al socio.(Fin)**

2. Oficial recibe del Asesor legal el documento de constitución de prenda con Reserva de dominio debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad, con su respectivo comentario.
3. Fin.

### **3.2.3.1. Revisión de la Solicitud de Crédito**

1. Oficial de crédito entregan solicitudes de crédito con documentación de respaldo  
**CONTROL: Para la revisión y aprobación de las solicitudes corresponden a la Jefe de Crédito y a los Oficiales de Crédito, que les denominará Alterno, de acuerdo a los niveles de aprobación fijados en el Reglamento de Crédito Interno.**
2. Jefe de Crédito y Oficiales de crédito alternos analizan y verifican la consistencia de la información detallada en la solicitud en base a la documentación de respaldo

3. Consistencia
4. Entrega solicitudes a los oficiales respectivos y emite recomendaciones sobre las mismas
5. Envía a Oficiales de crédito para su corrección
6. Realizan correcciones y envían a Oficial de Crédito alerno.
7. Fin

### **3.2.3.2. Aprobación de las solicitudes de crédito**

1. Oficial de crédito entregan solicitudes de crédito con documentación de respaldo  
**CONTROL: De acuerdo a los montos de aprobación de las solicitudes corresponden a la Jefe de Crédito y Oficiales de Crédito alerno.**
2. Jefe de Crédito y Oficiales de crédito alerno analiza, aprueba o niega las propuestas de créditos por parte de los oficiales  
**CONTROL: En los casos que se requiera reforzar las propuestas de crédito quedaran pendientes hasta su nueva presentación**
3. No, Aprueba
4. Jefe de Crédito y Oficiales de crédito alternos entregan solicitudes a los oficiales para su legalización y desembolso
5. Fin
6. Si, Aprueba
7. Envía a oficial de crédito
8. Informa al socio sobre negación de crédito
9. Fin

### **3.2.3. Procesos gobernantes**

#### **3.2.3.1. Elaboración y aprobación de políticas de crédito**

1. Gerencia General y Jefe Unidad de Riesgos elaboran las políticas y procedimientos de crédito en función a los resultados obtenidos en cada ejercicio económico.
2. Jefe de la Unidad de Riesgos presenta la políticas y procedimientos al Comité de Administración Integral de Riesgos, para su análisis

**CONTROL: De acuerdo a los cambios sugeridos por el CAIR corresponden a la Gerencia General y Jefe Unidad de Riesgos realizan los cambios.**

3. Gerencia General y Jefe Unidad de Riesgos analiza, aprueba o niegan los cambios sugeridos
4. Jefe de la Unidad de Riesgos presenta las políticas y procedimientos al Comité de Administración Integral de Riesgos, para su análisis con los cambios sugeridos.
5. El CAIR presenta al Consejo de Administración, las políticas y procedimientos de crédito sugeridas por la Gerencia General y Jefe Unidad de Riesgo, para su aprobación.
6. El Consejo de Administración aprueba las políticas y procedimientos y resuelve autorizar que ponga en conocimiento del Jefe de Crédito y Oficiales de Crédito.
7. Si, Aprueban
8. Gerencia General y Jefe de Crédito difunde las políticas y procedimiento de crédito a los Oficiales de Crédito.
9. Jefe de Crédito y Oficiales de Crédito aplican las políticas y procedimientos de crédito.

### **3.3. Importancia de realizar el examen de auditoría**

El activo crece en el 2012 el 12,46% que en valores es de \$ 337.429,23, de la misma manera el pasivo crece también en el 6.67% que en valores es de \$ 143.759,75 y el patrimonio por su parte se incrementa en el 35,08% es decir \$ 193.669,48.

La cartera de crédito creció en el 11,70% es decir \$ 300.623,08, distribuido en crédito de consumo y microcrédito en \$ 82.568,85 y \$ 225.284,58 respectivamente, manteniendo un crecimiento estable respecto a la estructura financiera consolidada de la entidad.

Respecto a la calidad de la cartera, se observa que la morosidad de la cartera total es del 4,23%, cartera consumo del 0,95% y cartera microcrédito 4,43%, porcentajes que están directamente relacionados con el crecimiento de la cartera anual y con una cobertura de provisiones del 101,12% reflejando prudencia financiera en la actual administración.

El equipo de auditoria con estos resultados, resolvió evaluar la cuenta cartera de crédito por constituirse en el 94,24% del total de activo en la Agencia Echeandía y por presentar indicadores de

morosidad superior a los establecidos dentro del Plan Operativo Anual 2012 aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.

**Capitulo IV INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL DEL  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA AGENCIA  
ECHEANDÍA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA  
LIMITADA**

## **4.1 Informe de Planificación Preliminar**

### **4.1.1 Antecedentes**

Mediante oficio 001 de 12 de enero de 2013, el Ing. Renato García Saltos, Auditor General Interno, aprobó el Plan Anual de Control para el año 2013 de la Unidad de Auditoría Interna.

### **4.1.2 Motivo del examen**

El examen de auditoría integral al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, se efectuó según oficio circular 004-1-2013-AI de 1 de noviembre de 2013 emitida por el Auditor General Interno, con cargo al Plan Operativo de Control año 2013.

### **4.1.3 Alcance del examen**

El componente analizado corresponde al Departamento de Crédito y Cobranza, de la Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

### **4.1.4 Conocimiento de la entidad y su base legal**

#### **4.1.4.1 Base legal**

La Asamblea General de Representantes, en sesión ordinaria de 26 de marzo de 2010, resolvió reformar el Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.

#### **4.1.4.2 Principales disposiciones legales:**

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley General de Instituciones Financieras
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Manuales y Reglamentos internos

## **4.1.6 Principales políticas y estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada**

### **4.1.6.1 Naturaleza Jurídica**

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador; las cooperativas de ahorro y crédito tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país.

### **4.1.5.2 Principios**

Para su buen funcionamiento, la Cooperativa de Ahorro y Crédito se enmarcará conforme a lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, Decreto Ejecutivo 194, Ley General de Instituciones Financieras, Estatuto Social de la Cooperativa y Manuales y Reglamentos aprobados por el Consejo de Administración.

### **4.1.5.3 Jurisdicción**

Tendrá su sede en el Cantón Echeandía Provincia de Bolívar, con jurisdicción a nivel local, sus actividades de intermediación financiera son realizadas con los socios y clientes en su medio local y nacional.

### **4.1.6 Principales políticas contables**

La Cooperativa Guaranda Limitada para el registro y control de sus operaciones utiliza el Sistema Contable del Conexus, el mismo que se encuentra en funcionamiento en el área financiera contable a partir de 2009.

#### **4.1.7 Grado de confiabilidad de la información financiera**

El sistema contable permite el control de sus operaciones a través de comprobantes contables, registros a nivel de mayores generales y auxiliares proporcionando la siguiente información:

- Diario General Integrado
- Balance de Comprobación
- Mayor General
- Mayores Auxiliares
- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Flujo del Efectivo
- Estado de Ejecución Presupuestaria

#### **4.1.8 Determinación de las Operaciones Crediticias**

Las operaciones crediticias registradas por la Agencia Echeandía de la Cooperativa Guaranda Limitada, conforman un total de 686 créditos de consumo y microcrédito por 2.717.392,78 USD y representa el 94% del total de activos.

#### **4.1.9 Puntos de interés para la auditoría**

En el proceso de la Planificación Preliminar, se han observado los siguientes aspectos que deben considerarse al enfocar nuestras pruebas de auditoría:

- Operaciones crediticias sin contar con certificaciones de ingresos de sus deudores o depósito obligatorio en certificados de aportación.
- Inadecuado análisis de crédito
- Expedientes de socios sin la documentación respectiva.

#### **4.1.10 Componentes a ser examinados en la planificación específica**

En la evaluación preliminar y considerando el alcance constante en el correspondiente oficio circular para esta auditoría integral, se ha determinado la necesidad de que el componente que se detallan a continuación sea considerado para su análisis, de los cuales se efectuará el levantamiento de la información, evaluando sus controles y determinando los riesgos:

##### **Ingresos:**

Universo: Las operaciones crediticias de consumo y microcrédito registrado por la Agencia de Echeandía, conforman un total de 686 operaciones por 2.717.392,78 USD

Unidad de muestreo: Pagares, solicitud y liquidación de créditos.

Selección de Muestra: El análisis se efectuó a las operaciones de crédito de consumo y microcrédito considerando el cumplimiento de los parámetros cualitativos y cuantitativos en el período sujeto a examen.

#### **4.1.11 Determinación de materialidad**

De acuerdo a la materialidad de su saldo y movimiento, los resultados obtenidos en la evaluación inicial nos permiten concluir que las operaciones crediticias de consumo y microcrédito otorgadas por la entidad financiera, requieren ser auditados para mejorar sus controles internos.

## **4.2 Informe de Planificación Específica**

### **4.2.1 Referencia a la planificación**

El 5 de noviembre de 2013 se emitió el Informe de Planificación Preliminar del Examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito de la Agencia Echeandía, en el cual se determinó un enfoque de Auditoría Preliminar de pruebas de cumplimiento, al respecto se evaluaron los controles respecto de los componentes determinados, obteniéndose los resultados que se describen a continuación:

### **4.2.2 Resultado de la evaluación del control interno**

La evaluación del control interno, determinó las siguientes deficiencias:

- No se realiza análisis mensuales de cartera de crédito para determinar concentración de cartera por actividad económica.
- No se efectúa constataciones periódicas de pagarés existentes en las agencias.
- No cuentan con planes de implementación de recomendaciones emitidas por auditores internos y externos.

### **4.2.3 Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría**

La determinación y calificación de los factores específicos de riesgo constan en la Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoría, que se adjunta como anexo.

### **4.2.4 Conclusión**

La evaluación de control interno al Departamento de Crédito efectuado por Auditoría Interna determinó que se deben implementar acciones enfocadas a mejorar sus controles internos.

#### **4.2.5 Recomendación**

En consideración a la importancia de los hechos constantes en el párrafo anterior de conclusiones, en mi criterio es pertinente la realización del Examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito de la Agencia Echeandía, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

#### **4.2.6 Plan de Muestreo**

La muestra seleccionada se realizó aleatoriamente considerando los valores significativos y la importancia del proceso crediticio, que se adjunta como anexo.

En la misma se consideró las políticas y procedimientos crediticios vigentes y las carpetas de crédito, que permitieron el diseño de pruebas de cumplimiento que constan en el programa de auditoría a seguir.

#### **4.2.7 Programa de Trabajo**

En el programa de trabajo consta las pruebas de cumplimiento aplicarse en los procesos de concesión de créditos de consumo y microcrédito realizado por los funcionarios del departamento de crédito de la Agencia Echeandía, que se adjunta como anexo.

#### **4.2.8 Recursos humanos**

Para la realización del examen especial se requiere de:

Auditor:        Ing. Washington Saltos García

#### **4.2.9 Tiempo asignado**

Para la realización del trabajo, se asignó un tiempo estimado en 34 días laborables con un auditor.

Fecha de inicio: 1 de noviembre de 2013.

Fecha de terminación planificación preliminar estimada: 5 de noviembre de 2013

Fecha de entrega de planificación específica: 12 de noviembre de 2013

Fecha de entrega de borrador de informe: 10 de diciembre de 2013

#### 4.2.10 Distribución del trabajo y tiempo asignados

Se ha considerado de acuerdo a lo siguiente:

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
Auditor	Planificación y Programación	8 días
	Análisis de Normativa Interna y Externa	5 días
	Proceso de Concesión de Créditos	15 días
	Comunicación parcial de resultados	3 días
	Elaboración del borrador del informe	3 días
Total		34 días

#### 4.2.11 Productos a obtener

Como resultado del examen especial se emitirá:

- Informe.
- Anexos.
- Cronograma de cumplimiento de aplicación de recomendaciones.
- Papeles de trabajo

#### 4.2.12 Recursos financieros

Para el desarrollo del examen especial no se requiere el traslado del personal de auditoría por cuanto la comisión se cumple en la ciudad de Echeandía.

### **4.3 Informe de Auditoría Integral**

#### **4.3.1 Tema o Asunto Tratado**

Hemos realizado el examen de auditoría integral al Departamento de Crédito de la Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, para el año 2012, que incluyó la auditoría a los estados de situación financiera, de resultados, de flujo del efectivo y de cambios en el patrimonio; además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones, y del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de sus planes estratégico, operativo y presupuestario, por medio de los indicadores de gestión disponibles en la Cooperativa.

#### **4.3.2 Parte responsable**

La preparación de información financiera, el diseño del sistema de control interno y su funcionamiento; el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas; y los reportes de gestión son asignaciones propias de la gerencia y el personal de la Cooperativa que tenga relación con el tema abordado en la auditoría.

#### **4.3.3 Responsabilidad del auditor**

La responsabilidad del auditor es expresar una opinión independiente sobre aspectos evaluados de control interno, cumplimiento legal, gestión y financiero. Recalcando que ante la imposibilidad de analizar el ciento por ciento de las operaciones administrativas, financieras y operativas, se debe dejar constancia que los resultados fueron sustentados en muestras. Se respalda en papeles de trabajo que evidencia los elementos integrados en el análisis que permite generar una seguridad razonable de las opiniones emitidas.

#### **4.3.4 Limitaciones**

Es necesario señalar que la opinión vertida en el presente informe proporciona una seguridad razonable y no absoluta con respecto a los aspectos evaluados.

#### **4.3.5 Estándares aplicables o criterios**

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

#### **4.3.6 Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros**

La auditoría financiera, examinó sobre una base selectiva, la evidencia que sustenta las cifras de los estados financieros y el cumplimiento de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, considerando que la empresa aún no adopta las NIIF's.

#### **4.3.7 Otras conclusiones**

La auditoría al sistema de control interno, se orientó a la evaluación global del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación, y seguimiento. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la cooperativa en especial la Decreto Ejecutivo 194, Ley General de Instituciones Financieras, Estatuto Social de la Cooperativa y Manuales y Reglamentos aprobados por el Consejo de Administración. La auditoría de gestión incluyó la evaluación del avance del plan estratégico 2011-2014 y sus correspondientes planes operativos y presupuestarios por el periodo 2012.

#### **4.3.8 Resumen de hallazgos**

En función de los Cuestionarios de Control Interno y Programas de Auditoría que nos permitieron auditar los estados de situación financiera, de resultados, de flujo del efectivo y de cambios en el patrimonio; además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones, y del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de sus planes estratégico, operativo y presupuestario, a continuación se presentan las debilidades encontradas por el equipo de auditoría que deberán ser mejoradas por los directivos y funcionarios de la Cooperativa.

#### **4.3.8.1. Auditoría Financiera**

En el período auditado, de la revisión efectuada a los saldos de las cuentas relacionadas con el Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía, presentan razonabilidad en sus saldos.

#### **4.3.8.2. Auditoría Gestión**

##### **El porcentaje de incremento en las colocaciones no se cumplió**

De acuerdo con la Planificación Presupuestaria para el año 2012, la Agencia Echeandía de la Cooperativa Guaranda, proyectó incrementar sus colocaciones de crédito en un 25% (657.534 USD), proyección que no se cumplió, debido a la falta de líneas de crédito promocionales que aumenten el número de créditos otorgados, ocasionando que la cartera de crédito se incremente en un 11.89% (300.623.USD), faltando por colocar el 12.93% (356.910,89.USD) para cumplir con la meta proyectada. El Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito incumplieron la meta presupuestada establecida por el Consejo de Administración en el Plan Presupuestario 2012.

##### **Conclusión**

El incremento de la cartera de crédito en un 11.89% y no en el 25% en el año 2012, se originó por la falta de líneas de crédito promocionales que incentiven el crédito entre los socios.

##### **Recomendación**

##### **A la Gerencia General**

Dispondrá al Jefe de Marketing, la realización de estudios de mercado en los cantones de Caluma y Echeandía, enfocadas al rediseño de productos crediticios para atender las necesidades de socios y clientes en las agencias.

## **El porcentaje del índice de morosidad no se cumplió**

De acuerdo con la Planificación Estratégica y el Plan Operativo para el año 2012, la Agencia Echeandía de la Cooperativa Guaranda Limitada, se propuso mantener el índice de morosidad en el 4%, meta que no se cumplió, debido a la falta de un funcionario en el Departamento de Crédito que realice el seguimiento de cartera en riesgo, ocasionando que este índice se presente en el 4,23%, superando en 0,23% la meta proyectada. El Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito incumplieron la meta proyectada establecida por el Consejo de Administración en el Plan Estratégico y Operativo del 2012.

## **Conclusión**

La Agencia Echeandía se propuso mantener el índice de morosidad en el 4%, meta que no se cumplió, debido a la falta de un funcionario en el Departamento de Crédito que realice el seguimiento de cartera en riesgo.

## **Recomendación**

### **A la Gerencia General**

Dispondrá al Jefe de Agencia y Contadora, el análisis al Plan Operativo y Presupuestario del 2013 de la Agencia Echeandía, con el propósito de determinar el incremento de un funcionario en el Departamento de Crédito.

### **4.3.8.3 Auditoría de Cumplimiento**

#### **Encajes sin pignoración**

De la información proporcionada por los funcionarios de la Agencia Echeandía, se desprende que los depósitos de las siguientes operaciones crediticias no se encuentran pignorados o inmovilizados.

<b>No de crédito</b>	<b>Fecha</b>	<b>Valor</b>	<b>Encaje</b>
460202016172	30/11/2012	10000	333,33
460204012706	10/09/2012	10000	333,33
460204012938	07/06/2012	1600	53,33

Debido a que las Oficiales de Crédito no inmovilizaron estos valores en el Sistema Conexus, estos pudieran ser empleados por los socios para el pago de sus obligaciones crediticias. Los mencionados servidores inobservaron lo dispuesto en el artículo 4.2.6 “Depósito por garantía” del Manual de Crédito Vigente.

### **Conclusión**

Las Oficiales de Crédito de la agencia no pignoraron los valores depositados por concepto de encaje de tres socios, lo que podría ocasionar que estos valores sean empleados para el pago de sus obligaciones crediticias.

### **Recomendación**

#### **Al Jefe de Agencia**

Dispondrá a las Oficiales de Crédito, revisar y pignorar los valores depositados por los socios por concepto de encaje de los créditos otorgados en el 2012.

#### **4.3.8.4 Auditoría de Control Interno**

##### **No presentan informes de verificación**

De la revisión realizada a los files de crédito de cartera vigente se aprecia que los créditos No 460202017172 por 5.000 USD y 460204017172 por 5.000 USD no presentan informes de verificación domiciliaria, evidenciando que las Oficiales de crédito no comprobaron la consistencia de los datos proporcionados por los socios, ocasionando un probable incumplimiento en las obligaciones crediticias al no verificar la información proporcionada por estos socios. Los mencionados

funcionarios inobservaron el numeral 2, literal c, artículo 6.3.3.3 “Verificación, Inspección e Informe” del Manual de Crédito Vigente.

### **Conclusión**

Las Oficiales de Crédito de la agencia no comprobaron la consistencia de los datos proporcionados por los socios, ocasionando un probable incumplimiento en las obligaciones crediticias al no verificar la información proporcionada por estos socios.

### **Recomendación**

#### **Al Jefe de Agencia**

Dispondrá a las Oficiales de Crédito, verificar e inspeccionar la información proporcionada por los socios antes de aprobar y liquidar las operaciones crediticias de los socios de la agencia.

### **Constataciones periódicas de pagares**

En el período auditado, se evidencia que el Jefe de Agencia no programó constataciones periódicas de pagarés que son custodiados por las Oficiales de Crédito, debido a que no se realice un cruce de saldos entre los estados financieros e inventarios de pagarés, lo que ocasionó sobreestimación de saldos. Los mencionados funcionarios inobservaron el numeral 5, literal a, artículo 10.3.4 “Constatación Anual de Pagarés” del Manual de Crédito Vigente.

### **Conclusión**

El Jefe de Agencia no programó constataciones físicas de pagarés, que permitan realizar cruces de saldos entre los estados financieros e inventarios de pagarés.

## **Recomendación**

### **Al Jefe de Agencia**

Realizará anualmente constataciones de pagarés, en coordinación con las Oficiales de Crédito de la Agencia.

#### **4.3.9. Presentación y aprobación de informe**

Con oficio 005-1-2013 AI de 12 de diciembre de 2013, el Auditor presenta a la Gerenta General, Jefa de Crédito y Cobranza y Jefe de Agencia Echeandía de la Cooperativa Guaranda Limitada, los resultados provisionales de la auditoría realizada a la Agencia Echeandía, la misma que fue analizada y discutida al interior de la institución y mediante oficio 006-1-2013 AI de 12 de diciembre de 2013, el Auditor convoca a la Gerenta General, Jefa de Crédito y Cobranza y Jefe de Agencia Echeandía a la lectura de Informe de Auditoría Integral.

El 13 de diciembre de 2013 a las 9h00, se reúnen en el salón principal de la Cooperativa Guaranda Limitada, el Auditor, la Gerenta General, Jefa de Crédito y Cobranza y Jefe de Agencia Echeandía, para analizar y discutir los resultados obtenidos de la Auditoría Integral realizada a la Agencia Echeandía de la Cooperativa y finalmente con los presentes se elabora el Cronograma de Aplicación de Recomendaciones, que permitirá a los directivos y funcionarios mejorar su gestión diaria.

## **Conclusiones**

- ❖ La aplicación de la auditoría integral en la institución financiera, permitió al auditor interno cubrir su trabajo en lo financiero, gestión, cumplimiento y control interno.
- ❖ Aplicando cuestionarios de control interno para obtener el nivel de confianza y riesgo fueron oportunos para elaborar los programas de auditoría en función a las debilidades presentadas en la agencia.
- ❖ Implementando el cronograma de recomendaciones, permitió que los directivos y funcionarios de la Cooperativa Guaranda Limitada mejoren sus controles aplicando correctivos sugeridos por la auditoría integral realizada a la Agencia.

## Recomendaciones

- ❖ La auditoría integral aplicado al trabajo diario de auditor interno o externo permite cubrir un campo amplio de evaluación, con el fin de mejorar los controles al interior de las instituciones auditadas.
- ❖ Es importante trabajar en nuevos y mejores formatos de informes de auditoría integral, con el fin de unificar criterios profesionales y trabajar bajo un mismo enfoque.
- ❖ Este nuevo enfoque de auditoría integral, exige a los auditores internos y externos a prepararse permanentemente en todos las áreas, enfocados a cubrir su campo de análisis en el área financiera, gestión, cumplimiento y control internos de los componentes o instituciones a ser examinadas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- BLANCO, Luna Yanel (2009): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Ecoediciones, Colombia
- SUBIA, Guerra Jaime Cristobal (2011): Marco Conceptual de la Auditoría Integral, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador
- SANCHEZ, Gabriel (2006): Auditoría de Estados Financieros, Editorial Pearson Educación, Mexico.
- ZALDUMBIDE, Cobeña José María, (2011), Auditoría Financiera II, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador
- JIMENEZ, Ortega Marco Antonio, (2011), Auditoría de Control Interno I, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador
- ESPINOZA, Arizaga María Lorena, (2011), Auditoría de Cumplimiento I, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador
- VELASQUEZ, Naves Marcelo Gerardo, (2012), Auditoría de Gestión I, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador
- León Cornejo Gilberto Marcelo, (2012), Auditoría de Gestión V, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador

## **ANEXOS**

### **AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO**

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL**

<b>Entidad:</b>	Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada
<b>Área o rubro evaluado:</b>	Departamento de Crédito y Cobranza
<b>Período :</b>	Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012

No.	Preguntas	Parámetros						Recomendaciones	Acciones Tomadas por la Entidad
		INCIPIENTE	BASICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR		
	Auditoría de Cumplimiento	10,0	20,0	30,0	40,0	50,0	60,0		
1	¿Ha adoptado el Consejo de Administración, políticas y objetivos por escrito para los créditos de consumo y para la microcrédito?			X			30,0		
2	¿Son revisadas por lo menos anualmente las políticas de crédito para verificar si guardan relación con las condiciones del mercado?			X			30,0		

Echeandía; 15 de noviembre de 2013

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL INTERNO**

Aplicado

Ing. William Garcia Chávez  
**JEFE DE AGENCIA ECHEANDIA**

Supervisión

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE TESIS**

<b>RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CALCULO DE NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>NORMA</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
Auditoria de Cumplimiento	60,00	MODERADO
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>60,00</b>	<b>MODERADO</b>

---

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL  
 INTERNO**

---

Supervisado

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE  
 TESIS**

**AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA AGENCIA ECHEANDÍA DE LA COAC GUARANDA LIMITADA**

**PROGRAMA DE AUDITORIA**

DETALLE	REF. P/T	RESPONS.	FECHA
<p><b><u>OBJETIVOS</u></b></p> <p align="center">-</p> <p>Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.</p> <p>Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.</p> <p>Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.</p> <p><b><u>PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p><b><u>Auditoria de Cumplimiento</u></b></p> <p>1. Compruebe la aprobación de los créditos seleccionados para la muestra por parte de los estamentos respectivos a través del Libro de Actas del Comité de Crédito.</p> <p>2. Comunique los resultados provisionales a los estamentos respectivos.</p> <p>3. Elaborar el Informe de Auditoría Integral dirigido a la Gerencia.</p>			
		R.G.S.	03/12/2013
		R.G.S.	06/12/2013
		R.G.S.	10/12/2013

<b>Elaborado por:</b> R.G.S.	<b>Fecha:</b> 19/11/2013
<b>Revisado por:</b> R.G.S.	<b>Fecha:</b> 19/11/2013

\_\_\_\_\_  
Elaborado

\_\_\_\_\_  
Supervisado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL INTERNO**

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE TESIS**

## **ANEXOS**

### **AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL**

<b>Entidad:</b>	Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada
<b>Área o rubro evaluado:</b>	Departamento de Crédito y Cobranza
<b>Período :</b>	Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012

No.	Preguntas	Parámetros						Recomendaciones	Acciones Tomadas por la Entidad
		INCIPIENTE	BASICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR		
	Auditoria de Control Interno	1,7	1,9	2,9	3,8	4,8	42,1		
1	¿Se requiere de dos firmas autorizadas para cambiar la situación de un socio / cliente.			X			3,2		
2	¿Se produce frecuentemente un informe sobre cuentas vencidas?				X		4,2	Este se emite diariamente	
3	¿ Están claramente identificadas en las carpetas de crédito las cuentas que han sido renovadas o ampliadas		X				2,1	No se genera diariamente	
4	¿Existen controles vigentes con respecto a las garantías de modo que se controla la descripción de las prendas o hipotecas con los títulos de propiedad y se realiza verificaciones periódicas de los bienes prendados?		X				2,1		
5	¿Se ha establecido una política de cobranzas que asegure que se envíe notificaciones antes de los 30 días de retraso, refuerzan los esfuerzos de cobranza y se mantiene un registro de gestión?			X			3,2		
6	¿Aprueba el castigo de cartera el Consejo de Administración?		X				2,1	Sólo el Comité de Crédito	
7	¿Es procesado todo préstamo previa la aprobación escrita de por lo menos dos personas?				X		4,2		
8	¿Se verifican las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?				X		4,2		
9	¿Se suscrito un pagaré por cada operación crediticia?				X		4,2		
10	¿El sistema de contabilización de intereses está de acuerdo a las regulaciones y PCGA?				X		4,2		

11	¿Se entrega la socio / cliente copia de la liquidación de su préstamo?				X		4,2		
12	¿Se otorga a cada préstamo un número de referencia que permita una fácil identificación?				X		4,2		
13	¿Existen registros automatizados individuales que consoliden las deudas de los clientes?				X		4,2		
14	¿Tiene cada registro indicación del tipo de garantía que respalda el préstamo?				X		4,2		
15	¿Todo préstamo es procesado y contabilizado el mismo día en que se suscribió la operación?				X		4,2		
16	¿Se concilian con una periodicidad establecida todas las cuentas de préstamos?				X		4,2		
17	¿Cuándo un socio/cliente cancela o abona sus préstamos se actualizan sus saldos inmediatamente?				X		4,2		
18	¿Los plazos concedidos para cada crédito están conforme a la norma interna?				X		4,2		
19	¿Todos los pagarés y garantías que respaldan los préstamos, se archivan durante el día bajo estrictas seguridades y durante la noche en bóveda?				X		4,2		
20	¿Son los pagarés devueltos al socio cuando cancela una operación tiene el sello de cancelado y fecha?				X		4,2		
21									

Echeandía; 15 de noviembre de 2013

---

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL INTERNO**

---

Aplicado

Ing. William Garcia Chávez  
**JEFE DE AGENCIA ECHEANDIA**

---

Supervisión

Mg. Karla Medina  
**DIRECTOR DE TESIS**

<b>RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CALCULO DE NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>NORMA</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
Auditoria de Control Interno	42,11	ALTO
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>42,11</b>	<b>ALTO</b>

---

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**Auditor General Interno**

---

Supervisado

Mg. Karla Medina  
**Directora de Tesis**

**AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA AGENCIA  
ECHEANDÍA DE LA COAC GUARANDA LIMITADA  
PROGRAMA DE AUDITORIA**

DETALLE	REF. P/T	RESPONS.	FECHA
<b><u>OBJETIVOS</u></b>			
<p>-</p> <p>Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.</p> <p>Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.</p> <p>Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.</p>			
<b><u>PROCEDIMIENTO</u></b>			
<b><u>Auditoria de Control Interno</u></b>			
1. Seleccione una muestra de créditos concedidos en el 2012 y compruebe la aplicabilidad de las disposiciones internas a través de la constatación en los file de crédito de los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos para calificarlos como sujeto de crédito.		R.G.S.	24/11/2013
1.1. Compruebe la existencia de documentos personales en los files de crédito de los socios para determinarlos como sujetos de crédito.		R.G.S.	25/11/2013
1.2. Confirme la acreditación reglamentaria de depósitos de ahorros por medio del Estado de Cuenta del Socio.		R.G.S.	27/11/2013
1.3. Confirme la acreditación reglamentaria de depósitos en certificados de aportación por medio del Estado de Cuenta del Socio.		R.G.S.	29/11/2013
2. Comunique los resultados provisionales a los estamentos respectivos.		R.G.S.	06/12/2013

3. Elaborar el Informe de Auditoría Integral dirigido a la Gerencia.		R.G.S.	10/12/2013
--	--	--------	------------

---

Elaborado

Ing. Renato García  
Saltos  
**Auditor General Interno**

---

Supervisado

Mg. Karla Medina  
**Directora de Tesis**

**MUESTREO ALEATORIO SIMPLE PARA ESTIMAR LA PROPORCIÓN DE UNA POBLACIÓN**

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>	<b>AUDITORIA INTERNA</b>
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL:</b>	<b>CONCESIÓN DE CRÉDITO</b>
<b>PERÍODO DE REVISIÓN:</b>	<b>1 DE ENERO DE 2012 Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012</b>
<b>CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA:</b>	<b>CRÉDITOS VIGENTES</b>

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	686	Fórmula	67
Error Muestra (E)	5%	Muestra Óptima	61
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	94%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,881		

<b>Fórmula para poblaciones infinitas</b>	<b>Porcentaje de Muestra</b>	0,09
<b>Fórmula para poblaciones finitas</b>	Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza	
	E= Error de muestreo (precisión)	
	N= Tamaño de la Población	
	P= Proporción estimada	
	Q= 1-P	

<b>ELABORADO POR:</b>	Ing. Renato García Saltos	<b>FECHA:</b>	24/11/2013
<b>REVISADO POR:</b>	Ing. Renato García Saltos	<b>FECHA:</b>	24/11/2013

### Muestra seleccionada

No	Tipo	No .Crédito	Cuota	Fecha Concesión	Valor	Pagare	Fecha Vencimiento	Tasa Interes
1	Consumo	460202016101	24	21/03/2012	2.700,00	88	21/03/2014	13,9
2	Consumo	460202016111	12	16/05/2012	2.000,00	130	16/05/2013	13,9
3	Consumo	460202016121	24	22/06/2012	3.000,00	211	22/06/2014	13,9
4	Consumo	460202016131	24	14/08/2012	4.000,00	287	14/08/2014	13,9
5	Consumo	460202016141	24	03/09/2012	4.000,00	342	03/09/2014	13,9
6	Consumo	460202016151	24	18/10/2012	3.300,00	438	18/10/2014	13,9
7	Consumo	460202016161	24	30/11/2012	10.000,00	580	30/11/2014	13,9
8	Consumo	460202016171	24	28/12/2012	4.000,00	671	28/12/2014	13,9
9	Microcrédito	460204012415	1	10/01/2012	3.000,00	9	06/09/2012	18,9
10	Microcrédito	460204012425	12	17/01/2012	1.000,00	19	17/01/2013	18,9
11	Microcrédito	460204012435	1	20/01/2012	2.000,00	29	16/09/2012	18,9
12	Microcrédito	460204012445	18	31/01/2012	2.000,00	39	29/07/2013	18,9
13	Microcrédito	460204012455	12	10/02/2012	1.000,00	49	10/02/2013	18,9
14	Microcrédito	460204012465	18	16/02/2012	2.000,00	62	16/08/2013	18,9
15	Microcrédito	460204012475	4	01/03/2012	1.200,00	74	24/02/2013	18,9
16	Microcrédito	460204012485	1	22/03/2012	10.000,00	89	17/11/2012	18,9
17	Microcrédito	460204012495	12	03/04/2012	1.000,00	100	03/04/2013	18,9
18	Microcrédito	460204012505	12	13/04/2012	1.000,00	113	13/04/2013	18,9
19	Microcrédito	460204012515	1	10/05/2012	4.000,00	128	05/01/2013	18,9
20	Microcrédito	460204012525	1	23/05/2012	2.500,00	139	18/01/2013	18,9
21	Microcrédito	460204012535	24	29/05/2012	3.000,00	149	29/05/2014	18,9
22	Microcrédito	460204012545	24	31/05/2012	3.000,00	159	30/05/2014	18,9
23	Microcrédito	460204012555	24	11/06/2012	3.000,00	173	11/06/2014	18,9
24	Microcrédito	460204012565	24	14/06/2012	3.000,00	186	14/06/2014	18,9
25	Microcrédito	460204012575	24	20/06/2012	3.000,00	198	20/06/2014	18,9
26	Microcrédito	460204012585	24	21/06/2012	3.000,00	209	21/06/2014	18,9
27	Microcrédito	460204012595	24	26/06/2012	3.000,00	222	26/06/2014	18,9
28	Microcrédito	460204012605	24	29/06/2012	2.000,00	233	29/06/2014	18,9
29	Microcrédito	460204012615	1	16/07/2012	3.000,00	245	13/03/2013	18,9
30	Microcrédito	460204012625	1	25/07/2012	4.000,00	257	22/03/2013	18,9
31	Microcrédito	460204012635	24	31/07/2012		267	31/07/2014	18,9

									4.000,00
32	Microcrédito	460204012645	1	02/08/2012	3.000,00	277	30/03/2013	18,9	
33	Microcrédito	460204012655	1	14/08/2012	3.500,00	290	11/04/2013	18,9	
34	Microcrédito	460204012665	1	17/08/2012	10.000,00	301	14/04/2013	18,9	
35	Microcrédito	460204012675	24	22/08/2012	4.000,00	315	22/08/2014	18,9	
36	Microcrédito	460204012685	1	28/08/2012	9.000,00	327	25/04/2013	18,9	
37	Microcrédito	460204012695	1	31/08/2012	9.000,00	339	28/04/2013	18,9	
38	Microcrédito	460204012705	1	10/09/2012	10.000,00	351	08/05/2013	18,9	
39	Microcrédito	460204012715	24	12/09/2012	4.000,00	360	12/09/2014	18,9	
40	Microcrédito	460204012725	1	14/09/2012	1.500,00	370	12/05/2013	18,9	
41	Microcrédito	460204012735	24	20/09/2012	4.000,00	380	20/09/2014	18,9	
42	Microcrédito	460204012745	1	24/09/2012	9.500,00	390	22/05/2013	18,9	
43	Microcrédito	460204012755	24	26/09/2012	4.000,00	403	26/09/2014	18,9	
44	Microcrédito	460204012765	18	28/09/2012	2.000,00	416	28/03/2014	18,9	
45	Microcrédito	460204012775	1	08/10/2012	405,66	428	08/12/2012	18,9	
46	Microcrédito	460204012785	1	18/10/2012	405,66	440	18/12/2012	18,9	
47	Microcrédito	460204012795	1	26/10/2012	7.000,00	451	23/06/2013	18,9	
48	Microcrédito	460204012805	1	31/10/2012	5.000,00	463	28/06/2013	18,9	
49	Microcrédito	460204012815	1	01/11/2012	796,84	472	01/01/2013	18,9	
50	Microcrédito	460204012827	1	01/11/2012	796,84	483	01/01/2013	18,9	
51	Microcrédito	460204012837	24	01/11/2012	4.000,00	493	01/11/2014	18,9	
52	Microcrédito	460204012847	24	09/11/2012	4.000,00	504	09/11/2014	18,9	
53	Microcrédito	460204012857	24	15/11/2012	4.000,00	515	15/11/2014	18,9	
54	Microcrédito	460204012867	24	20/11/2012	4.000,00	526	20/11/2014	18,9	
55	Microcrédito	460204012877	1	23/11/2012	4.000,00	538	21/07/2013	18,9	
56	Microcrédito	460204012887	36	27/11/2012	8.000,00	548	27/11/2015	18,9	
57	Microcrédito	460204012897	1	28/11/2012	8.000,00	557	26/07/2013	18,9	
58	Microcrédito	460204012907	1	29/11/2012	2.500,00	568	27/07/2013	18,9	
59	Microcrédito	460204012917	2	30/11/2012	10.000,00	578	28/07/2013	18,9	
60	Microcrédito	460204012927	1	03/12/2012	6.000,00	590	31/07/2013	18,9	
61	Microcrédito	460204012937	18	07/12/2012	1.600,00	601	07/06/2014	18,9	

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada**  
**Agencia de Echeandía**  
**Departamento de Crédito y Cobranza**  
**De 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012**

Muestra seleccionada						Requisitos cualitativos				Requisitos cuantitativos		OBSERVACIONES
No	Tipo de crédito	No de crédito	Cuota	Fecha de Concesión	Valor	Solicitud de Crédito	Autorización de la consulta en la Central de Riesgos.	Calificación en la Central de Riesgo	Informe de verificación	Depósito en ahorro por encaje	Depósito en certificados de aportación	
3	Consumo	460202017172	24	22/06/2012	5.000,00	X	X	A		166,67	50	No cuenta con el Informe de Verificación domiciliaria
7	Consumo	460202016172	24	30/11/2012	10.000,00	X	X	A	X	333,33	100	Depósitos en ahorros sin pignorar en el Sistema Conexus
48	Microcredito	460202017172	1	31/10/2012	5.000,00	X	X	N/A		166,67	50	No cuenta con el Informe de Verificación domiciliaria
59	Microcredito	460204012706	2	30/11/2012	10.000,00	X	X	N/A	X	333,33	100	Depósitos en ahorros sin pignorar en el Sistema Conexus
61	Microcredito	460204012938	18	07/12/2012	1.600,00	X	X	A	X	53,33	16	Depósitos en ahorros sin pignorar en el Sistema Conexus

**ANEXOS**

**AUDITORIA FINANCIERA**

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO									
<b>Entidad:</b>		Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada							
<b>Área o rubro evaluado:</b>		Departamento de Crédito y Cobranza							
<b>Período :</b>		Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012							
No.	Preguntas						TOTAL FACTOR	Recomendaciones	Acciones Tomadas por la Entidad
		INCIPIENTE	BASICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO			
	Auditoría Financiera	6,7	13,3	20,0	26,7	33,3	53,3		
1	¿Las personas a cargo de la preparación de los registros contables y de su revisión no manejan efectivo?		X				13,3		
2	¿Se mantiene un registro diario con resúmenes de las operaciones de crédito tales como: préstamos concedidos, pagos recibidos, intereses cobrados, etc.?			X			20,0		Excepto los intereses que lo lleva el Departamento de Caja
3	¿Se preparan frecuentemente inventario de los préstamos, garantías y se concilian estos con sus mayores?			X			20,0		El inventario se lleva diario y mensualmente se cuadra con los pagarés existentes.

Echeandía; 15 de noviembre de 2013

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
AUDITOR GENERAL INTERNO

Aplicado

Ing. William Garcia Chávez  
JEFE DE AGENCIA ECHEANDIA

Supervisión

Mg. Karla Medina  
DIRECTOR DE TESIS

<b>RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CALCULO DE NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>NORMA</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
Aud Financiera	53,33	MODERADO
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>53,33</b>	<b>MODERADO</b>

Elaborado

Supervisado

Ing. Renato García  
Saltos

**Auditor General Interno**

Mg. Karla Medina  
**Directora de Tesis**

**AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA AGENCIA  
ECHEANDÍA DE LA COAC GUARANDA LIMITADA**

**PROGRAMA DE AUDITORIA**

DETALLE	REF. P/T	RESPONS.	FECHA
<p><b><u>OBJETIVOS</u></b></p> <p align="center">-</p> <p>Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.</p> <p>Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.</p> <p>Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.</p> <p><b><u>PROCEDIMIENTO</u></b></p> <p><b><u>Auditoría Financiera</u></b></p> <p>1. Obtenga el Plan Anual Presupuestario 2012 de la Agencia Echeandía de la Coac Guaranda Limitada y compruebe su cumplimiento a través de la ejecución presupuestaria institucional.</p> <p>2. Comunique los resultados provisionales a los estamentos respectivos.</p> <p>3. Elaborar el Informe de Auditoría Integral dirigido a la Gerencia.</p>			
		R.G.S.	20/11/2013
		R.G.S.	06/12/2013
		R.G.S.	10/12/2013

<b>Elaborado por: R.G.S.</b>	<b>Fecha: 19/11/2013</b>
<b>Revisado por: R.G.S.</b>	<b>Fecha: 19/11/2013</b>

\_\_\_\_\_  
Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**Auditor General Interno**

\_\_\_\_\_  
Supervisado

Mg. Karla Medina  
**Directora de Tesis**

AGENCIA ECHEANDÍA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GUARANDA LTDA"

AUDITORIA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

CUENTA	DESCRIPCIÓN	Diciembre de 2012		Cumpli miento	Análisis del mes	
		Proyectado	Ejecutado		Diferencia	Cump / Incump
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>3.636.333,00</b>	<b>3.046.219,06</b>	<b>83,77%</b>	<b>(590.113,94)</b>	<b>-16,23%</b>
<b>11</b>	<b>Fondos Disponibles</b>	<b>211.594,00</b>	<b>95.297,86</b>	<b>45,04%</b>	<b>(116.296,14)</b>	<b>-54,96%</b>
<b>12</b>	<b>Fondos interbancarios</b>	-	-	-	-	-
<b>13</b>	<b>Inversiones</b>	<b>70.212,00</b>	-	-	-	-
<b>14</b>	<b>Cartera de Crédito</b>	<b>3.227.553,00</b>	<b>2.870.642,11</b>	<b>88,94%</b>	<b>(356.910,89)</b>	<b>-11,06%</b>
1401	Cartera de créditos comercial vencer	-	-	-	-	-
1402	Cartera de créditos de consumo vencer	518.946,00	448.349,22	86,40%	(70.596,78)	-13,60%
1403	Cartera de créditos de vivienda vencer	-	-	-	-	-
1404	Cartera de créditos para la microempresa vencer	2.709.295,00	2.423.594,93	89,45%	(285.700,07)	-10,55%
1411	Cartera de créditos comercial que NDI	-	-	-	-	-
1412	Cartera de créditos de consumo que NDI	-	3.150,00	0,00%	3.150,00	-
1413	Cartera de créditos de vivienda que NDI	-	-	-	-	-
1414	Cartera de créditos para la microempresa NDI	50.869,00	46.915,94	92,23%	(3.953,06)	-7,77%
1421	Cartera de créditos comercial vencida	-	-	-	-	-
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	-	1.145,46	0,00%	1.145,46	-
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	-	-	-	-	-
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	28.446,00	65.324,26	229,64%	36.878,26	129,64%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	(80.003,00)	- 117.837,70	147,29%	(37.834,70)	47,29%
<b>16</b>	<b>Cuentas por Cobrar</b>	<b>53.367,00</b>	<b>50.502,54</b>	<b>94,63%</b>	<b>(2.864,46)</b>	<b>-5,37%</b>
<b>17</b>	<b>Bienes Realizables</b>	-	-	-	-	-
<b>18</b>	<b>Activo Fijo</b>	<b>72.707,00</b>	<b>27.191,41</b>	<b>37,40%</b>	<b>(45.515,59)</b>	<b>-62,60%</b>
<b>19</b>	<b>Otros Activos</b>	<b>900,00</b>	<b>2.585,14</b>	<b>287,24%</b>	<b>1.685,14</b>	<b>187,24%</b>
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>2.688.375,00</b>	<b>2.300.475,43</b>	<b>85,57%</b>	<b>(387.899,57)</b>	<b>-14,43%</b>
<b>21</b>	<b>Obligaciones con el Público</b>	<b>991.545,00</b>	<b>1.087.785,98</b>	<b>109,71%</b>		<b>9,71%</b>

2101	Depósitos a la Vista
2103	Depósitos a Plazo
2105	Depósitos restringidos
<b>23</b>	<b>Obligaciones Inmediatas</b>
<b>24</b>	<b>Aceptaciones en Circulación</b>
<b>25</b>	<b>Cuentas por Pagar</b>
<b>26</b>	<b>Obligaciones Financieras</b>
<b>27</b>	<b>Valores en circulación</b>
<b>29</b>	<b>Otros Pasivos</b>
<b>3 PATRIMONIO</b>	
31	Capital Social
	Reclasificado
	Certificados No Reclasificados
33	Reservas
34	Otros Aportes Patrimoniales
	Aportes Patrimoniales
35	Superavit por Valuaciones
36	Resultados
3601	Acumulados
3603	Del Ejercicio

				96.240,98	
651.934,00	606683,17	93,06%	(45.250,83)	-6,94%	
195.535,00	288179,10	147,38%	92.644,10	47,38%	
144.076,00	192923,71	133,90%	48.847,71	33,90%	
-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	
<b>130.139,00</b>	<b>91583,87</b>	<b>70,37%</b>	<b>(38.555,13)</b>	<b>-29,63%</b>	
<b>73.625,00</b>	<b>14725,03</b>	<b>20,00%</b>	<b>(58.899,97)</b>	<b>-80,00%</b>	
-	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>1.493.066,00</b>	<b>1106380,55</b>	<b>74,10%</b>	<b>(386.685,45)</b>	<b>-25,90%</b>	
<b>947.951,00</b>	<b>745.743,63</b>	<b>78,67%</b>	<b>(202.207,37)</b>	<b>-21,33%</b>	
376.284,00	<b>344534,67</b>	<b>91,56%</b>	<b>(31.749,33)</b>	<b>-8,44%</b>	
-	-				
-	-				
293.300,00	257330,48	87,74%	(35.969,52)	-12,26%	
-	-				
-	-				
278.367,00	143.878,48	51,69%	(134.488,52)	-48,31%	
-	-				
-	-				
-	-				

Elaborado

Supervisado

Ing. Renato García Saltos  
Auditor General Interno

Mg. Karla Medina  
Directora de Tesis

**ANEXOS**

**AUDITORIA DE GESTIÓN**

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL									
<b>Entidad:</b>		Agencia Echeandía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada							
<b>Área o rubro evaluado:</b>		Departamento de Crédito y Cobranza							
<b>Período :</b>		Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012							
No.	Preguntas	Parámetros						Recomendaciones	Acciones Tomadas por la Entidad
		INCIPIENTE	BASICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR		
	Auditoría de Gestión	10,0	20,0	30,0	40,0	50,0	60,0		
1	¿La Gerencia General ha emitido el Plan Estratégico y Plan Operativo 2012 para la Agencia Echeandía?			X			30,0		
2	El Plan Estratégico y Plan Operativo 2012 es aprobado por el Consejo de Administración?			X			30,0		

Echeandía; 15 de noviembre de 2013

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL INTERNO**

Aplicado

Ing. William Garcia Chávez  
**JEFE DE AGENCIA ECHEANDIA**

Supervisión

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE TESIS**

<b>RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CALCULO DE NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>NORMA</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
Aud de Gestión	60,00	MODERADO
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>60,00</b>	<b>MODERADO</b>

---

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL  
 INTERNO**

---

Supervisado

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE TESIS**

**AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA AGENCIA  
ECHEANDÍA DE LA COAC GUARANDA LIMITADA**

**PROGRAMA DE AUDITORIA**

DETALLE	REF. P/T	RESPONS.	FECHA
<b><u>OBJETIVOS</u></b>			
Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.			
Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.			
Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.			
<b><u>PROCEDIMIENTOS</u></b>			
<b><u>Auditoría de Cumplimiento</u></b>			
1. Obtenga el Plan Operativo Anual 2012 de la Agencia Echeandía y verifique su cumplimiento a través de indicadores financieros aplicados a su estructura financiera.		R.G.S.	22/11/2012
2. Comunique los resultados provisionales a los estamentos respectivos.		R.G.S.	06/12/2013
3. Elaborar el Informe de Auditoría Integral dirigido a la Gerencia.		R.G.S.	10/12/2013

<b>Elaborado por:</b> R.G.S.	<b>Fecha:</b> 19/11/2013
<b>Revisado por:</b> R.G.S.	<b>Fecha:</b> 19/11/2013

\_\_\_\_\_  
Elaborado

\_\_\_\_\_  
Supervisado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL INTERNO**

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE TESIS**

**AGENCIA ECHEANDÍA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GUARANDA LTDA"**

**AUDITORIA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA**

**DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

CUENTA	DESCRIPCIÓN	Estados Financieros		Crecimiento o decrecimiento	Diferencia
		31/12/2011	31/12/2012		
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>2.708.789,83</b>	<b>3.046.219,06</b>	<b>12,46%</b>	337.429,23
<b>11</b>	<b>Fondos Disponibles</b>	<b>82.837,68</b>	<b>95.297,86</b>	<b>15,04%</b>	12.460,18
<b>12</b>	<b>Fondos interbancarios</b>	-	-	-	-
<b>13</b>	<b>Inversiones</b>	-	-	-	-
<b>14</b>	<b>Cartera de Crédito</b>	<b>2.570.019,03</b>	<b>2.870.642,11</b>	<b>11,70%</b>	300.623,08
1401	Cartera de créditos comercial vencer	-	-	-	-
1402	Cartera de créditos de consumo vencer	365.780,37	448.349,22	22,57%	82.568,85
1403	Cartera de créditos de vivienda vencer	-	-	-	-
1404	Cartera de créditos para la microempresa vencer	2.198.310,35	2.423.594,93	10,25%	225.284,58
1411	Cartera de créditos comercial que NDI	-	-	-	-
1412	Cartera de créditos de consumo que NDI	499,95	3.150,00	530,06%	2.650,05
1413	Cartera de créditos de vivienda que NDI	-	-	-	-
1414	Cartera de créditos para la microempresa NDI	44.937,07	46.915,94	4,40%	1.978,87
1421	Cartera de créditos comercial vencida	-	-	-	-
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	167,67	1.145,46	583,16%	977,79
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	-	-	-	-
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	29.521,00	65.324,26	121,28%	35.803,26
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	- 69.197,38	- 117.837,70	70,29%	(48.640,32)
<b>16</b>	<b>Cuentas por Cobrar</b>	<b>30.483,81</b>	<b>50.502,54</b>	<b>65,67%</b>	20.018,73
<b>17</b>	<b>Bienes Realizables</b>	-	-	-	-
<b>18</b>	<b>Activo Fijo</b>	<b>25.158,11</b>	<b>27.191,41</b>	<b>8,08%</b>	2.033,30
<b>19</b>	<b>Otros Activos</b>	<b>291,20</b>	<b>2.585,14</b>	<b>787,75%</b>	2.293,94
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>2.156.715,68</b>	<b>2.300.475,43</b>	<b>6,67%</b>	143.759,75
<b>21</b>	<b>Obligaciones con el Público</b>	<b>825.056,66</b>	<b>1.087.785,98</b>	<b>31,84%</b>	262.729,32
2101	Depósitos a la Vista	578594,32	606683,17	4,85%	28.088,85
2103	Depósitos a Plazo	100960,79	288179,10	185,44%	187.218,31
2105	Depósitos restringidos	145501,55	192923,71	32,59%	47.422,16
<b>23</b>	<b>Obligaciones Inmediatas</b>	-	-	-	-
<b>24</b>	<b>Aceptaciones en Circulación</b>	-	-	-	-
<b>25</b>	<b>Cuentas por Pagar</b>	<b>78334,61</b>	<b>91583,87</b>	<b>16,91%</b>	13.249,26

<b>26</b>	<b>Obligaciones Financieras</b>	<b>73625,01</b>	<b>14725,03</b>	<b>-80,00%</b>	(58.899,98)
<b>27</b>	<b>Valores en circulación</b>	-	-	-	-
<b>29</b>	<b>Otros Pasivos</b>	<b>1179699,40</b>	<b>1106380,55</b>	<b>-6,22%</b>	(73.318,85)
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>552.074,15</b>	<b>745.743,63</b>	<b>35,08%</b>	193.669,48
31	Capital Social	<b>294743,67</b>	<b>344534,67</b>	<b>16,89%</b>	49.791,00
	Reclasificado	-	-	-	-
	Certificados No Reclasificados	-	-	-	-
33	Reservas	123923,36	257330,48	107,65%	133.407,12
34	Otros Aportes Patrimoniales	-	-	-	-
	Aportes Patrimoniales	-	-	-	-
35	Superávit por Valuaciones	133.407,12	143.878,48	7,85%	10.471,36
36	Resultados	-	-	-	-
3601	Acumulados	-	-	-	-
3603	Del Ejercicio	-	-	-	-
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>164.547,83</b>	<b>255.051,16</b>	<b>55,00%</b>	90.503,33
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>237.653,28</b>	<b>326.870,15</b>	<b>37,54%</b>	89.216,87

**Fuente:** Estados Financieros 2011 y 2012 de la Agencia Echeandía de la Coac Guaranda Limitada

---

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL INTERNO**

---

Supervisado

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE TESIS**

**AGENCIA ECHEANDÍA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GUARANDA  
LTDA"**

**AUDITORIA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA  
DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

<b>INDICADORES FINANCIEROS</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Resultados</b>
MOROSIDAD BRUTA TOTAL	$(1411+1412+1413+1414+1415+1416+1417+1418+1421+1422+1423+1424+1425+1426+1427+1428) / (14 - 1499)$	4,23%
MOROSIDAD COMERCIAL CARTERA	$(1411+1415+1421+1425) / (1401+1405+1411+1415+1421+1425)$	0%
MOROSIDAD CONSUMO CARTERA	$(1412+1416+1422+1426) / (1402+1406+1412+1416+1422+1426)$	0,95%
MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	$(1411+1415+1421+1425) / (1401+1405+1411+1415+1421+1425)$	0%
MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	$(1411+1415+1421+1425) / (1401+1405+1411+1415+1421+1425)$	4,43%
PROVISIONES /CARTERA DE CREDITO IMPRODUCTIVA	$(1411+1415+1421+1425) / (1401+1405+1411+1415+1421+1425)$	101,12%

**Fuente:** Oficio Circular SBS INJ DNJ SN 2012 10364 de 15 de oct de 2012 emitido por el Superintendente de Bancos y Seguros

Elaborado

Supervisado

Ing. Renato García  
Saltos  
**AUDITOR GENERAL  
INTERNO**

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE TESIS**

**AGENCIA ECHEANDÍA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "GUARANDA LTDA"**  
**AUDITORIA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

**DIMENSION FINANCIERA**

**Crecimiento**

Alcanzar un crecimiento sostenido con calidad, que se refleja en una variación del 30% anual en activos (cartera) y pasivos en el 2012, 25% en el 2013 y 20% en el 2014, considerando un patrimonio técnico sobre activos ponderados por riesgo no menor al 15% y una cartera en riesgo que no supere el 4%;

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>INDICADORES DE GESTION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RESULTADO ESPERADO</b>	<b>HALLAZGOS</b>
Implementar la metodología de microcrédito, acorde las recomendaciones técnicas y funcionales del producto;	Cartera Microcrédito Tecnología / Cartera Microcrédito Total	Crédito	5% al 2012; 10% al 2013; 15% al 2014	Se evidencia que se implementarán acciones en el 2012 tendientes a la consecución de esta meta.
Disminuir la proporción de cartera en riesgo en relación a la cartera total, mediante una adecuación de los procedimientos de cobranza extrajudicial y judicial;	Cartera riesgo / cartera total Provisiones / cartera riesgo	Crédito	Índice de cartera en riesgo < 4%. Provisión / cartera en riesgo > 100%	Se observó que al término del 2012, la morosidad de cartera total es del 4,23%, superando la meta en el 0,23%.
Establecer nuevos segmentos sociales y de mercado a quienes ofertar los servicios de la COAC, de acuerdo a los resultados de investigaciones de fuentes primarias, lo que permitirá diseñar una nueva cartera de productos y servicios específicos;	Segmentos identificados Cartera de productos y servicios vigente	Marketing	Incorporación de dos nuevos segmentos de mercado (2012) y uno a partir del 2013 Adecuar y rediseñar la cartera de productos y servicio	La cartera de crédito creció en el 11,89% en el 2012, faltando un 12,43% para cumplir con la meta establecida en el POA 2012, ocasionado por la falta de incursionar los productos financieros en nuevos segmentos de mercado
Revisar las políticas y planes de difusión (mercadeo) de crédito y captaciones, a nivel de Matriz y Agencias, que serán diferenciadas;	Aprobación Consejo de Administración	Marketing / Crédito / Servicio Cliente / Jefes Agencia	Manuales, procedimientos y procesos actualizados y aplicados;	Se difundió la normativa interna

Elaborado

Ing. Renato García Saltos  
**AUDITOR GENERAL  
 INTERNO**

Supervisado

Mg. Karla Medina  
**DIRECTORA DE TESIS**

Oficio No: 005-1-2013-AI  
Sección: Auditoría General Interna  
Asunto: Comunicación de resultados provisionales

Echeandía; 12 de diciembre de 2013

Economista

Paola García Meza

**GERENTA GENERAL**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LIMITADA**

Calle Convención de 1884 No 910 y 10 de Agosto

Guaranda – Provincia de Bolívar

De mi consideración:

En cumplimiento al oficio 004-1-2013-AI de 1 de noviembre de 2013 emitido por el Auditor General Interno, comunico a usted, los resultados obtenidos del examen de auditoría integral al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, con la finalidad de que expongan sus puntos de vista y explicaciones; así como se adopten las acciones correctivas pertinentes:

### **1 Auditoría Financiera**

En el período auditado, de la revisión efectuada a los saldos de las cuentas relacionadas con el Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía, presentan razonabilidad en sus saldos.

### **2 Auditoría Gestión**

**El porcentaje de incremento en las colocaciones no se cumplió**

De acuerdo con la Planificación Presupuestaria para el año 2012, la Agencia Echeandía de la Cooperativa Guaranda, proyectó incrementar sus colocaciones en un 25% (657.534 USD), proyección que no se cumplió, debido a la falta de líneas de crédito promocionales que aumenten el número de créditos otorgados, ocasionando que la cartera de crédito se incremente en un 11.89% (300.623.USD), faltando por colocar el 12.93% (356.910,89.USD) para cumplir con la meta proyectada. El Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito incumplieron la meta presupuestada establecida por el Consejo de Administración en el Plan Presupuestario 2012.

### **Conclusión**

El incremento de la cartera de crédito en un 25% durante el año 2012, no consideró el aumento de líneas de crédito promocionales, que contribuya al incremento en el número de créditos otorgados.

### **Recomendación**

#### **A la Gerenta General**

Dispondrá al Jefe de Marketing, la realización de estudios de mercado en el cantón de Echeandía, enfocadas al rediseño de productos crediticios para atender las necesidades de socios y clientes en las agencias.

### **El porcentaje de índice de morosidad no se cumplió**

De acuerdo con la Planificación Estratégica y el Plan Operativo para el año 2012, la Agencia Echeandía de la Cooperativa Guaranda Limitada, se propuso mantener el índice de morosidad en el 4%, meta que no se cumplió, debido a la falta de un funcionario en el Departamento de Crédito que realice el seguimiento de cartera en riesgo, ocasionando que este índice se presente en el 4,23%, superando en 0,23% la meta proyectada. El Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito incumplieron la meta proyectada establecida por el Consejo de Administración en el Plan Estratégico y Operativo del 2012.

### **Conclusión**

La Agencia Echeandía se propuso mantener el índice de morosidad en el 4%, meta que no se cumplió, debido a la falta de un funcionario en el Departamento de Crédito que realice el seguimiento de cartera en riesgo.

## **Recomendación**

### **A la Gerenta General**

Dispondrá al Jefe de Agencia y Contadora, el análisis al Plan Operativo y Presupuestario del 2013 de la Agencia Echeandía, con el propósito de determinar el incremento de un funcionario en el Departamento de Crédito.

## **3 Auditoría de Cumplimiento**

### **Encajes sin pignoración**

De la información proporcionada por los funcionarios de la Agencia Echeandía, se desprende que las siguientes operaciones crediticias no se encuentran pignorados los valores depósitos por concepto de encaje.

No de crédito	Fecha	Valor del crédito	Valor del encaje
460202016172	30/11/2012	10000	333,33
460204012706	10/09/2012	10000	333,33
460204012938	07/06/2012	1600	53,33

Debido a que las Oficiales de Crédito no inmovilizaron estos valores en el Sistema Conexus, producto de lo cual podrían ser empleados por los socios para el pago de sus obligaciones crediticias. Los mencionados servidores inobservaron lo dispuesto en el artículo 4.2.6 "Depósito por garantía" del Manual de Crédito Vigente.

## **Conclusión**

Las Oficiales de Crédito de la agencia no pignoraron los valores depósitos por concepto de encaje de tres socios, lo que podría ocasionar que estos valores sean empleados para el pago de sus obligaciones crediticias.

## **Recomendación**

### **Al Jefe de Agencia**

Dispondrá a las Oficiales de Crédito, revisar y pignorar los valores depositados por los socios por concepto de encaje de los créditos otorgados en el 2012.

## **4 Auditoría de Control Interno**

### **No presentan informes de verificación**

De la revisión realizada a los files de crédito de cartera vigente se aprecia que los créditos No 460202017172 por 5.000 USD y 460204017172 por 5.000 USD no presentan informes de verificación domiciliaria, evidenciando que las Oficiales de crédito no comprobaron la consistencia de los datos proporcionados por los socios, ocasionando un probable incumplimiento en las obligaciones crediticias al no verificar la información proporcionada por estos socios. Los mencionados funcionarios inobservaron el numeral 2, literal c, artículo 6.3.3.3 “Verificación, Inspección e Informe” del Manual de Crédito Vigente.

## **Conclusión**

Las Oficiales de Crédito de la agencia no comprobaron la consistencia de los datos proporcionados por los socios, ocasionando un probable incumplimiento en las obligaciones crediticias al no verificar la información proporcionada por estos socios.

## **Recomendación**

### **Al Jefe de Agencia**

Dispondrá a las Oficiales de Crédito, verificar e inspeccionar la información proporcionada por los socios antes de aprobar y liquidar las operaciones crediticias de los socios de la agencia.

Renato García Saltos

Auditor

c.c. Jefe de Crédito y Cobranza  
Jefe de Agencia Echeandía

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA AGENCIA ECHEANDÍA DE LA COOPERATIVA GUARANDA LIMITADA. POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

En la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, a los trece días de mes de diciembre de dos mil trece, a las nueve horas, el Ing. Washington Renato García Saltos a cargo de la Unidad de Auditoría Interna, se constituye en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe del Examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranza de la Agencia Echeandía de la Cooperativa Guaranda Limitada, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, que fue realizado por Auditoría Interna de conformidad a la oficio circular 004-1-2013-AI de 1 de noviembre de 2013.

Se convocó mediante oficio circular 006-1-2013-AI de 12 de diciembre de 2013, a los funcionarios relacionados con el examen, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	CEDULA DE CIUDADANÍA
Yolanda Paola García	Gerenta		0201177383

Meza	General		
Liliam Geovanina Rodríguez Oleas	Jefe de Crédito y Cobranza		0200988707
William Bernardo García Chávez	Jefe de Agencia Echeandía		0201512704
Washington Renato García Saltos	Auditor Interno		020153222-3

Propósito	Actividad	Personal a cargo del cumplimiento de la actividad	Plazo												Medio de Verificación	Firma de responsable	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Aumentar el número de créditos otorgados en la agencia	Dispondrá al Jefe de Marketing, la realización de estudios de mercado en los cantones de Caluma y Echeandía, enfocadas al rediseño de productos crediticios para atender las necesidades de socios y clientes en las agencias.	Gerenta General													X	Estados financieros	
Mejorar la calidad de la cartera en la Agencia	Dispondrá al Jefe de Agencia y Contadora, el análisis al Plan Operativo y Presupuestario del 2013 de la Agencia Echeandía, con el propósito de determinar el incremento de un funcionario en el Departamento de Crédito.	Gerenta General													X	Estados financieros	
Cumplimiento de parámetros cualitativos para concesión de créditos	Dispondrá a las Oficiales de Crédito, revisar y pignorar los valores depositados por los socios por concepto de encaje de los créditos otorgados en el 2012.	Jefe de Agencia		X												Estados financieros	
Cumplimiento de parámetros cuantitativos para concesión de créditos	Dispondrá a las Oficiales de Crédito, verificar e inspeccionar la información proporcionada por los socios antes de aprobar y liquidar las operaciones crediticias de los socios de la agencia.	Jefe de Agencia		X												Estados financieros	

