



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de Auditoría Integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.,

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Argüello Córdova, Susana Edith

DIRECTOR: Subía Guerra, Jaime Cristóbal, Econ.

CENTRO UNIVERSITARIO PORTOVIEJO

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magíster

Liz Valle Carrión

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: Examen de Auditoría Integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012, realizado por Susana Edith Argüello Córdova, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2014



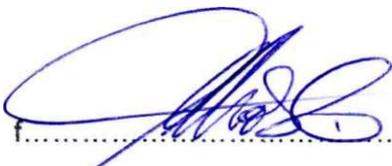
Econ. Jaime Subía Guerra

DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

"Yo, Susana Edith Arguello Córdova, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de Auditoría Integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012, de la Titulación Magíster en Auditoría Integral, siendo el economista Jaime Cristóbal Subía Guerra, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones ilegales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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



Argüello Córdova Susana Edith
Cédula de ciudadanía: 130824398-7

Autora: Argüello Córdova Susana Edith

Cédula de ciudadanía: 130824398-7

DEDICATORIA

A mi Dios Padre Celestial, por la FÉ y Templanza que me brinda en todo momento.

A mis bellos hijos Christian, Mishel y Alex, inspiraciones de mi dedicación, motores de mi vida que me impulsan a ser cada día mejor.

A mis adorados Abuelitos y Madre, quienes me motivan con sus consejos en mis facetas profesionales y estudiantiles.

A mis hermanos y amigos de mi vida Priscila, Paola, Carolina, Jaime y Kathy, por brindarme su ayuda y comprensión siempre.

A todos mis sobrinos a quienes amo como míos.

AGRADECIMIENTO

Mi fraterno y sincero agradecimiento a los Directivos, personal docente y administrativo de la Universidad Técnica Particular de Loja, por la loable gestión de formar profesionales y darme la oportunidad de contribuir con el país mediante el conocimiento adquirido.

Al Gerente General y Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., quienes me apoyaron y colaboraron en todo momento para aportar con la entrega del presente trabajo.

De manera especial, agradezco al economista Jaime Subía Guerra, Mgs. por haberme guiado y orientado acertadamente en la presente tesis.

A todos mis compañeros de la Maestría y amigos que de una u otra manera colaboraron conmigo hasta la culminación del presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO Y JUSTIFICACIÓN	6
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	6
1.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	7
1.1.1.1. BASE LEGAL	7
1.2. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	12
1.2.1. OBJETIVOS	12
1.2.2. RESULTADOS ESPERADOS	13
1.3. PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA	13

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO	17
2.1.1. MARCO CONCEPTUAL DE LA AUDITORÍA INTEGRAL Y LOS SERVICIOS DE ASEGURAMIENTO	17
2.1.2. IMPORTANCIA Y CONTENIDO DEL INFORME DE ASEGURAMIENTO	19
2.2. DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL Y LOS CRITERIOS PRINCIPALES DE LAS AUDITORÍAS QUE CONFORMAN LA AUDITORÍA INTEGRAL.	21
2.2.1. AUDITORÍA FINANCIERA	21
2.2.2. AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	27
2.2.3. AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	29
2.2.4. AUDITORÍA DE GESTIÓN	30
2.3. PROCESO DE LA AUDITORÍA INTEGRAL	31
2.3.1. PLANEACIÓN	32
2.3.2. EJECUCIÓN	33
2.3.3. COMUNICACIÓN	34
2.3.4. SEGUIMIENTO	35

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. INTRODUCCIÓN	37
3.1.1. MISIÓN, VISIÓN, ORGANIGRAMA, FUNCIONAL	40
3.2. CADENA DE VALOR	41
3.2.1. PROCESOS GOBERNANTES	42
3.2.2. PROCESOS PRODUCTIVOS, FUNDAMENTALES U OPERATIVOS	42
3.2.3. PROCESOS HABILITANTES, DE SOPORTE O APOYO	43
3.3. IMPORTANCIA DE REALIZAR UN EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS	46

CAPÍTULO IV

INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS DEL PÚBLICO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANA LTDA., DEL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO DE 2011 Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

4. PROCESO DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL	49
4.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EFECTUAR EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL	50
4.2. PRINCIPALES ACTIVIDADES	52
4.3. INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS DEL PÚBLICO	55
4.4. PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME	77
5. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS	77
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
6.1. CONCLUSIONES	78
6.2. RECOMENDACIONES	79
7. BIBLIOGRAFÍA	80
8. ANEXOS	82

RESUMEN

El examen de auditoría integral realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., permite aportar sugerencias a los Miembros de los Consejos, administradores y al personal que labora en actividades relacionadas al proceso de captación de recursos, buscando aplicar mecanismos idóneos para incrementar su rentabilidad y retribuyendo a los socios con una tasa de interés adecuada tanto para la organización como para los depositantes, en este sentido se han realizado varias recomendaciones que contribuirán a la gestión y al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

Realizar una auditoría integral implicó la aplicación de normas técnicas y el análisis de leyes, políticas, reglamentos y disposiciones relacionadas al proceso de captación de recursos, nuestro examen buscó comprender la manera en la cual la entidad precauteló los recursos de los socios y determinar oportunidades de mejora que contribuyan a la eficiencia y eficacia de estas operaciones y por ende aporten al crecimiento sostenido de la organización.

Palabras Claves: Captación, Objetivos, Recursos, Miembros de Consejos.

ABSTRACT

The comprehensive audit examination conducted to Cooperative of Savings and Credit Santa Ana Ltd., allows to make suggestions to Council Members, managers and staff working in areas related to the process of fundraising activities , seeking to implement appropriate mechanisms to increase profitable and rewarding to partner with an appropriate rate of interest to both the organization and for depositors in this regard have been made several recommendations that will contribute to the management and achievement of the objectives and goals of the organization.

Conduct a comprehensive audit involved the application of technical standards and analysis of laws, policies , regulations and provisions related to the process of raising funds; our review was to understand the way in which the entity take care of resources from partners and identify opportunities for contribute to improving the efficiency and effectiveness of these operations and thus contribute to the sustained growth of the organization.

Keywords: Fundraising, objectives, resources, Members of the Council.

INTRODUCCIÓN

En varias Cooperativas de la provincia del Ecuador el desconocimiento por parte de las principales autoridades respecto al proceso de la intermediación financiera ha ocasionado que las entidades con el afán de obtener recursos de sus socios capten a tasas de intereses más altas de lo establecido por el Banco Central del Ecuador, lo que conlleva a que las entidades tengan más pasivos con costo y por ende dependan del spread de tasas de intereses, llegando a mediano plazo a no tener liquidez para afrontar las obligaciones con el público.

Realizar un examen de auditoría integral significa verificar la gestión institucional, mediante la evaluación financiera determinando si los estados financieros se encuentran acordes a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados; de Cumplimiento: si los principales directivos de una entidad han aplicado las disposiciones establecidas mediante leyes, normativas o reglamentos por los diversos Órganos de Control, de Gestión: evaluando el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales invirtiendo efectivamente los recursos a fin de obtener la mayor rentabilidad para los inversionistas; de Control Interno: evaluando los cinco elementos de control interno (CI) como el ambiente de control de la institución, la valoración del riesgo, las actividades de control que la entidad realiza, los sistemas de información y comunicación que la empresa posee; y, la frecuencia del monitoreo que se efectúa para minimizar el riesgo.

El examen de auditoría integral realizado al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012, se fundamenta en la evaluación del control interno, al cumplimiento de leyes y normativas, a la gestión implementada por los Principales Directivos de la Cooperativa; y, a la evaluación financiera, de los procesos relacionados con la captación de recursos de sus socios.

En el primer capítulo se presenta un resumen de los antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., su historia, los principales miembros del Consejo de Administración, estructura orgánica, base legal con la que opera esta entidad financiera, su misión, visión, valores y objetivos institucionales.

El segundo capítulo aborda todo lo referente al marco teórico de la investigación, conceptos, descripción y criterios de las fases que conforman la auditoría integral, la experticia de reconocidos maestros nacionales e internacionales aportan a fin de fomentar el criterio auditor; bajo este contexto se han identificado conceptos sobre el Marco Conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento, importancia y contenido del informe de aseguramiento, descripción conceptual y los criterios principales de las auditorías financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, el proceso de planeación, ejecución e informe de la auditoría integral.

En el tercer capítulo se efectúa un análisis de la entidad y su cadena de valor en el que se detallan los procesos gobernantes, operativos y de soporte, referidos al proceso de captación de recursos relacionado con el giro normal del negocio.

En el cuarto capítulo se presenta el proceso integral de la auditoría que incluye la planificación, ejecución, comunicación de resultados y el informe de auditoría que contiene comentarios y recomendaciones así como el plan de implementación de sugerencias, producto de los hallazgos que se obtuvieron en la auditoría integral realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

La metodología utilizada se realizó por etapas conforme se iba desarrollando la auditoría, en la planificación preliminar y específica se aplicó el análisis estratégico, el método deductivo, observación y tabulación de resultados obtenidos en los cuestionarios de control interno, y el diseño del programa de auditoría a implementarse en la siguiente fase. En la ejecución se aplicó el mencionado programa de auditoría, se realizaron comparaciones, entrevistas y análisis de las conclusiones obtenidas. En la comunicación de resultados se realizó la difusión de resultados, la recopilación documental y análisis de las causas. El examen de auditoría integral se realizó conforme a lo planificado y permitió opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados al proceso de captación de recursos, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial de la captación de recursos, como producto de este examen se generó el informe de examen integral y las acciones correctivas desarrolladas en el plan de implementación de recomendaciones, en la que quedó establecido el compromiso del Gerente General y de los Jefes Departamentales para solventar las observaciones detectadas en el examen de auditoría integral realizado a la Cooperativa.

INTRODUCCIÓN

1. Descripción del estudio y justificación.

Las cooperativas surgen como un sistema paralelo al sistema bancario para apoyar a los pequeños productores agrícolas, artesanos, comerciantes minoristas, obreros en general, que carecen de condiciones para ser sujetos de crédito en otras entidades financieras.

Desde el punto de vista bancario y financiero, en la actualidad existe un grupo de cooperativas que realizan intermediación financiera; la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., desde el 5 de junio de 2012 se encuentra bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Es una entidad dedicada a la intermediación de recursos financieros destinados a colocarlos en los sectores productivos del Cantón y de la Provincia de Manabí. Este proceso de captación de recursos conlleva a ofrecer a sus socios tasas de intereses competitivas con el sistema financiero, a fin de que lleguen a la Cooperativa e inviertan sus recursos, la decisión de definir las tasas de intereses pasivas para este proceso; debe ser coordinado entre los principales directivos a fin de equilibrar las ganancias que se obtendrán producto de la intermediación financiera.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben adoptar las mejores decisiones para precautelar los recursos de los socios y determinar oportunidades de mejora que contribuyan a la eficiencia y eficacia de la intermediación financiera, decisiones que deben quedar plasmadas en actas de sesiones realizadas por los miembros representantes de las Asambleas, Consejos de Administración, Vigilancia y Comités de Créditos a fin de establecer controles, vigilar procedimientos en base a las decisiones adoptadas por los principales directivos de la institución, estas decisiones impactarán en el progreso de la cooperativa de sus socios y por ende en el cantón Santa Ana Ltda., y la Provincia de Manabí.

Las auditorías aportan con recomendaciones a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de una organización, mismas que se encuentran paralelas a las normativas y leyes vigentes dispuestas para las actividades relacionadas con la intermediación financiera. En un ambiente cada vez más competitivo es necesario que los procesos, procedimientos, políticas y métodos que se aplican para el desarrollo de las operaciones y actividades sean evaluados periódicamente, a fin de evidenciar su cumplimiento y que estos tengan impactos positivos en el entorno social.

1.1. Antecedentes de la empresa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., fue constituida mediante acuerdo Ministerial 0799 de 10 de junio de 1977 e ingresó al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros para realizar operaciones de intermediación financiera con el público mediante

Resolución No. 85-030-DC del 28 de Octubre de 1985. Es una entidad de derecho privado cuyo objetivo principal es promover la cooperación económica y social entre los socios, así como fomentar la educación, difundir y practicar los principios del cooperativismo. La COAC Santa Ana Ltda., tiene su oficina matriz en el cantón Santa Ana Provincia de Manabí, ubicada en la calle Eloy Alfaro y Ángel Rafael Álava y opera con su primera oficina especial en el cantón 24 de mayo a partir del 22 de mayo de 2011. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., en el cantón Santa Ana y en sus alrededores ha logrado un rango diferencial debido a los servicios que presta con solidaridad y equidad brindando oportunidades de desarrollo en todos los niveles sociales.

El cantón Santa Ana se encuentra ubicada al sur oeste de la provincia de Manabí cuyas principales fuentes de trabajo e ingresos son la agricultura y la ganadería. Provee productos agropecuarios como; arroz, maíz, café, yuca, hortalizas, y ganado vacuno, que se comercializan en Manabí y en otras provincias; existe una vía de primer orden hasta la cabecera cantonal y las Parroquias, Honorato Vásquez y Ayacucho, la población está en constante emigración, tiene recursos naturales, turísticos y culturales desaprovechados.

Esta entidad financiera cuenta con el apoyo de Plan Internacional en la implementación de proyectos de educación financiera dirigida a los jóvenes y desarrollo de metodología de crédito grupal, sus fuentes de fondeos son los ahorros de sus socios. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., a junio de 2012 se mantiene en el grupo de cooperativas muy pequeñas en tamaño de activos, entre las Cooperativas reguladas en el Ecuador (Ranking SBS), con una cartera de US\$ 6,02 millones, alrededor de 17.170 socios y 2.949 prestatarios.

1.1.1. Tipo de investigación.

El presente trabajo de investigación incluirá los tipos de investigación documental, de campo y experimental, en la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., ubicada en el cantón Santa Ana calle Eloy Alfaro y Ángel Rafael Álava, Provincia de Manabí.

1.1.1.1. Base legal.

Las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas y reguladas por la Constitución de la República del Ecuador, por el marco regulatorio dictado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

y por la normativa interna dictaminada por los Miembros de la Asamblea General de Representantes de Socios y el Consejo de Administración.

Las principales normas de carácter regulatorio son:

- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y su reglamento.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidario, mientras se reglamenta la ley, sigue en vigencia la siguiente normativa.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario que rige la constitución, organización, Funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público (Decreto ejecutivo 1061), emitido el 16 de febrero de 2012.
- Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria.
- Catálogo único de cuentas y normas internacionales de Información Financiera.
- Resoluciones, circulares, instructivos, oficios y demás normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria
- Regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador, referentes a tasas de interés y otras que afectan al Sistema Financiero Nacional.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento.
- Resoluciones, circulares, instructivos, oficios y demás normas expedidas por el servicio de Rentas Internas.
- Códigos de Trabajo, Comercio y Civil; y
- Normas regulatorias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Las principales normas internas son:

- Estatuto Social de la Cooperativa, última fecha de aprobación 10 de Junio de 2010.
- Código de ética y conducta, última fecha de aprobación 1 de Junio de 2010.
- Manual para la administración integral de riesgos, última fecha de aprobación 28 de diciembre de 2011.
- Manual de control interno (Sistema de Prevención de Lavado de activos) última fecha de aprobación 9 de septiembre de 2010.
- Manual de Administración del Recurso Humano, última fecha de aprobación 1 de septiembre de 2009.
- Reglamento Interno del Personal, última fecha de aprobación 11 de abril de 2005.
- Reglamento Orgánico Funcional, última fecha de aprobación 11 de abril de 2005.
- Manual de funciones, última fecha de aprobación 25 de mayo de 2010.
- Otros manuales y reglamentos internos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., definió y puso en vigencia el Plan Estratégico Institucional para el período 2011-2015 aprobado en Asamblea General celebrada el 25 de marzo de 2011, en el que establecieron lineamientos para su gestión en el mediano plazo que involucra a todos los departamentos que integran la entidad financiera en mención. Los objetivos corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., son:

Tabla 1 Objetivos Corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

PERSPECTIVA CORPORATIVA	OBJETIVOS
Cliente	Mejorar la calidad y calidez de los productos y servicios que oferta la Cooperativa, con el objetivo de incrementar la calidad y cantidad de sus clientes, atendiendo especialmente a los sectores más desprotegidos y a la gente joven, recuperando sus clientes inactivos y llegando a servir a un 50% de la población económicamente activa en el Cantón Santa Ana, un 20% de la población económicamente activa en los cantones aledaños y un 5% de la población económicamente activa en otros cantones de la provincia de Manabí.
Procesos Internos	Establecer una estructura organizacional eficiente, que permita una identificación clara de las funciones y tiempos de respuesta en sus servicios, con un adecuado control de los riesgos operativos y tecnológicos, acordes con los estándares de calidad en la prestación de servicios financieros; involucrando a todos los actores de los procesos y manteniendo flujos de comunicación eficaces y oportunos que sustenten adecuadamente la toma de decisiones.
Financiero Tecnología Aprendizaje y Crecimiento.	Mantener un control permanente de los costos operacionales, con parámetros de eficiencia que permitan incrementar la productividad del personal y la rentabilidad de la institución, fortaleciendo de esta manera el patrimonio, mediante una política de reinversión de los excedentes en la implementación de recursos tecnológicos y mejora del servicio que se ofrece a socios y clientes. Fortalecer a la institución, capacitando adecuadamente al personal técnico del área informática, reduciendo sustancialmente la dependencia de los proveedores, en el mantenimiento y desarrollo de las aplicaciones computacionales; impulsar la implementación de procesos tecnológicos modernos, capacitando al personal en su uso y aplicación; mostrar a la Cooperativa, como un modelo eficiente de desarrollo tecnológico.

Fuente: Plan Estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Con relación a la captación de recursos del público en el Plan Operativo Anual de 2012 de la Cooperativa Santa Ana Ltda., programó la implementación de políticas y mecanismos necesarios a fin de que el jefe de mercadeo de la entidad presente un plan de captaciones, proyecciones estimadas de depósitos a plazo y otros productos de ahorro, promociones y propagandas.

- **Misión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana" Ltda., es una institución financiera, comprometida con el desarrollo de la comunidad, en sus zonas de influencia; que genera confianza a través de la prestación de servicios de calidad, con personal honesto y capacitado; que asume con responsabilidad los principios de una economía social y solidaria

- **Visión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana" Ltda., en el 2015 será reconocida como la opción más beneficiosa y confiable para administrar los recursos financieros personales, de la familia, del pequeño empresario y del gran empresario, en el cantón Santa Ana y demás cantones de la provincia de Manabí; ofreciendo sus servicios con calidad y calidez, e impulsando con amor, el desarrollo económico y humano de todos y cada uno de sus asociados.

- **Valores Institucionales**

La cooperativa regula sus actividades de conformidad y de acuerdo con los siguientes principios:

Respeto: Consideración del criterio a nuestros semejantes.

Honradez: En el servicio al socio y en el servicio entregado.

Eficiencia: Desempeño de las funciones con profesionalismo, disciplina, oportunidad y diligencia en la gestión que se realiza.

Amabilidad: Actuación oportuna, efectiva, precisa y confiable.

Integridad: Actuación sustentada en la honradez, entereza, rectitud, moralidad y entrega desinteresada de la capacidad, conocimiento y experiencia laboral.

- **Estructura Orgánica**

Para el cumplimiento de sus objetivos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se encontró integrada por la Asamblea General de Representantes, cinco miembros del Consejo de Administración, Gerente General y por los siguientes niveles administrativos.

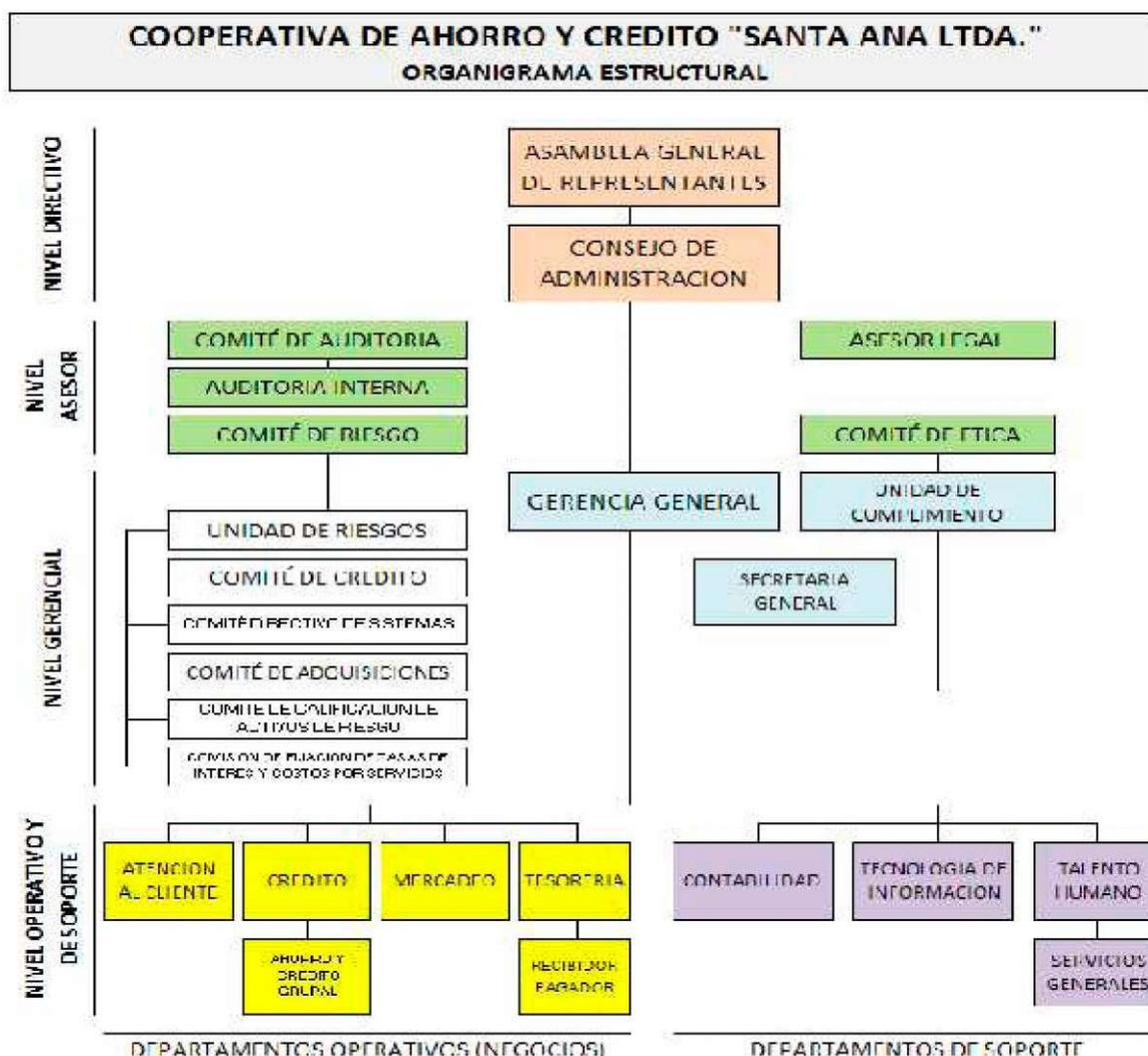


Figura 1. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
Fuente: Secretaría de Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

1.2. Objetivo y resultados esperados.

1.2.1. Objetivos.

General

Realizar un examen de auditoría integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012.

Específicos

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., durante los períodos del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2012.

2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de captaciones de recursos del público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.2.2. Resultados esperados.

Los resultados que se espera obtener en el examen de auditoría integral al proceso de captaciones de recursos del público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., son: el informe de auditoría con comentarios y recomendaciones a las principales observaciones que se detectarán en los procesos de control interno, de gestión, financiera y de cumplimiento a las normativas establecidas para las entidades financieras, así como el plan de implementación de recomendaciones y los documentos de papeles de trabajo de todas las fases del examen de auditoría integral.

1.3. Presentación de la memoria.

Las Cooperativas de ahorro y crédito son instituciones locales, con participación de la comunidad y brindan servicios financieros a sus cooperados. Se fondean generalmente en su propia área de influencia, recursos con los que ofrecen financiamiento a sus socios, generalmente microempresarios.

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito son consideradas como un plan económico que fomenta el ahorro y la inversión, generando un movimiento importante de la vida de muchos países, considerando que de acuerdo a las necesidades se han desarrollado diferentes clases de cooperativas.

Entre las principales líneas de negocios y actividades que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se detallan:

Productos de Captaciones

Depósitos a la vista.-

Depósitos a Plazo fijo: 30, 60, 90, 120, 180, 360 días

Ahorro Programado Multipropósito Ahorro Infantil

"Ahorrando, ahorrando salgo ganando" Ahorro

Emprendedor.

Productos de Colocación

Consumo

Microcrédito

Vivienda

Inversiones

Otros servicios.-

Seguro de desgravamen

Transferencias de dinero Bono

de vivienda Seguro de vida

Servicios exequiales Tarjeta

de débito, entre otras.

Adicionalmente y de acuerdo al Plan Operativo Anual de 2011 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., dentro de su plan de desarrollo señaló la implementación de un nuevo producto denominado Microfinanzas integrada para jóvenes, luego de la experiencia positiva en el producto Banca Comunal. El proyecto de Microfinanzas para jóvenes se viene desarrollando desde el año 2010 sin embargo se espera consolidarlo en el 2011 con el apoyo del Plan Internacional. El Plan Operativo Anual 2012, refleja de manera adecuada el detalle de actividades concernientes al cumplimiento de objetivos estratégicos, así como también los responsables, cronograma de cumplimiento, recursos y presupuesto asignado.

La Cooperativa Santa Ana mantiene su posición de liderazgo en el cantón Santa Ana y está bien comprometida con el territorio donde opera. Sus raíces históricas en el cantón representan la base principal de la confianza que le reconoce la comunidad. Su alcance en profundidad a través de bancos comunales y el apoyo de Plan Internacional con el producto de educación financiera dirigida a los jóvenes representan sus principales fortalezas frente a los competidores que no disponen de productos similares en esa misma área de operaciones.

El capital social a diciembre de 2012 es de US\$ 491 mil y representa el 54,65% del patrimonio de la Cooperativa. Durante el periodo octubre 2010 - septiembre 2011, la COAC Santa Ana logró incrementar su Patrimonio en un 31,05%, aún más comparado con el crecimiento anual del 15% reportado al cierre de 2010. El ritmo de crecimiento de patrimonio de la COAC Santa Ana se ha ido incrementando durante todo el período fiscal 2012. El índice de liquidez sobre el activo total a junio de 2012 es 12,3%. A junio de 2012, el pasivo de la Cooperativa llegó a US\$ 6,3 millones, con una concentración de depósitos alrededor del 82,5% del total del pasivo, el 12,2% corresponde a préstamos y el 3,9% a cuentas por pagar. El 26,1% de los pasivos se compone por depósitos a plazo fijo contra el 53% de depósitos a la vista, a esta misma fecha el requerimiento mínimo de liquidez es del 20,2% y no está cubierto por el indicador de liquidez de segunda línea debido a la alta concentración de los mayores depositantes¹.

En particular, durante el último trimestre, para fortalecer aún más las cuentas patrimoniales de la cooperativa, se ha decidido adoptar una política según la cual cada socio tiene que depositar a patrimonio un monto correspondiente al 2% del crédito otorgado hasta un monto de US\$ 500 de aportación; lo que permitirá a futuro poner bases más sólidas para crecer en ahorros sin incrementar adicionalmente el nivel de apalancamiento.²

Por su parte Subía, (2010:5) en su texto Marco Conceptual de la Auditoría Integral, señala que la auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada respecto al desempeño organizacional. La experiencia en los diferentes tipos de auditoría refleja un análisis incompleto de las operaciones que normalmente ejecuta una empresa. La auditoría o los exámenes especiales, con orientación financiera, establecen la razonabilidad de los informes financieros, importante objetivo que puede complementarse con otros para obtener una evaluación integral.

¹ Hppt://www.sbs.gob.ec/entidades financieras/balances (consulta 15-10-2013)

² Hppt://www.sbs.gob.ec/entidades financieras/estadísticas (consulta 23-01-2013)

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico.

Para Sabino (1985) el marco teórico es un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. En el mismo sentido, Tamayo y Tamayo (1997) señala que todo investigador debe hacer uso de conceptos para poder organizar sus datos y percibir las relaciones que hay entre ellos. Bajo estos preceptos, en el presente capítulo se presentarán de manera organizada los conceptos relativos al Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento (Normas y Procedimientos de Auditoría Integral), la importancia y contenido del informe de aseguramiento y la descripción conceptual de los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral:

- Auditoría financiera
- Auditoría de control interno
- Auditoría de cumplimiento y
- Auditoría de gestión.

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

Blanco (2003:15) la Auditoría Integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.

Es un proceso porque está constituida por un enlace lógico de fases desde la planificación hasta la presentación de un informe. Es independiente y objetivo porque constituye un requisito fundamental para el desarrollo de toda auditoría, lo que garantiza el logro de resultados en la evaluación que se aplica a la empresa. La presentación de un informe, es uno de los objetivos básicos de la auditoría integral, a fin de aplicar correctivos para el mejoramiento empresarial.

Evalúa la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos económicos y en el logro de las metas y objetivos calculados prioritariamente mediante indicadores.

El cumplimiento de las normas administrativas, técnicas y legales, que se evalúan en todos

los procesos de una auditoría integral.

El enfoque integral señala la necesidad de evaluar los siguientes aspectos:

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

La auditoría integral implica la ejecución de un trabajo enfocado en los procesos financieros, de cumplimiento, de control interno y de gestión. La auditoría integral es un modelo de cobertura global y por lo tanto no se trata de una suma de auditorías.

El Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., con oficio CSAL-2013-011 de 8 de enero de 2013, autorizó la ejecución de este examen de auditoría integral al proceso de captación de recursos de sus socios y clientes, como producto de este examen se emitió un informe sustentado en la situación general y de las posibles causas que podrían afectar el normal desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales, respaldados en evidencias como planes operativos anuales, planes estratégicos, resoluciones y normativas establecidas por los organismos de control.

El enfoque integral encaminó a evaluar en los períodos 2011 y 2012, primero el cumplimiento de las leyes y normas aplicables en las entidades financieras, posteriormente a verificar el sistema de control interno aplicado, los resultados obtenidos durante los períodos en mención producto de la gestión ejecutada respecto al uso de recursos y logro de objetivos institucionales, y la información financiera en la que involucra los recursos que se lograron captar en los diferentes plazos, tasas y productos de captaciones que ofertaba la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Blanco (2003: 3) define el objetivo de un servicio de aseguramiento como el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando de esta manera, la probabilidad de que la

información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. El nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del examen realizado.

Para Blanco (2003:4) existen varios servicios de aseguramiento que forman parte de la negociación o del requerimiento que efectúe el contratista. Para que un contrato constituya un servicio de aseguramiento debe contener los siguientes elementos:

- Una relación tripartita que implique a: un contador profesional, una parte responsable y un supuesto destinatario de la información.
- Un tema o asunto determinado: criterios confiables, un proceso de contratación y una conclusión.

2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

La importancia y contenido del informe de aseguramiento radica en expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca de la auditoría realizada. El contenido del informe de aseguramiento debe estar sustentado en todos los aspectos a evaluarse: financiero, de control interno y de gestión, con criterios adecuados y documentado con evidencias que pretendan incrementar la credibilidad de la evaluación efectuada.

Por su parte Blanco (2003:28), en su texto *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*, señala que la forma de conclusión a ser expresada por el auditor está determinada por la naturaleza de la temática y por el objetivo acordado en el contrato diseñado para satisfacer las necesidades del usuario del informe del auditor. El Informe final del auditor debe contener una expresión clara de su conclusión sobre la temática basándose en el criterio confiable identificado. La culminación de cada una de las fases o segmentos principales de la auditoría integral es la emisión del informe. Con base en los resultados que se vayan obteniendo en la auditoría integral, el auditor debe rendir a los administradores u órganos de dirección de la entidad examinada o a la parte contratante informes eventuales, intermedios y final.

Blanco, (2003:30), indica que por lo general los elementos que componen el informe de un servicio de aseguramiento de acuerdo con la norma internacional debe incluir:

- *Título*: un título apropiado que ayude a identificar la naturaleza del examen.;
- *Un destinatario*: identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe;
- *Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto*: la descripción incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto y el período de tiempo cubierto;
- *Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio*: esto le informa a los lectores que la parte responsable es responsable de la materia sujeto y que el rol del profesional en ejercicio es expresar una conclusión sobre la materia sujeto;
 - *Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado*: si bien el profesional en ejercicio no puede controlar la distribución del informe, éste informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe y para qué propósito, y provee una advertencia para otros lectores diferentes de los identificados respecto de que el informe está destinado solamente para los propósitos especificados;
- *identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato*: cuando un profesional en ejercicio desempeña un contrato para el cual existen estándares específicos, el informe identifica esos estándares específicos. Cuando no existen estándares específicos, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar. El informe incluye una descripción del proceso del contrato e identifica la naturaleza y la extensión de los procedimientos aplicados;
- *identificación del criterio*: el informe identifica el criterio contra el cual fue evaluada o medida la materia.
- *La conclusión del auditor, incluyendo cualquier reserva o negación de conclusión*: el informe informa a los usuarios de la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto evaluada contra el criterio y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión.
- *Fecha del informe*: la fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales.
- *El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe*: el nombre informa a los lectores sobre el individuo o la firma que asume la responsabilidad por el contrato.

El informe de auditoría integral incluye el dictamen financiero, la evaluación del sistema de control interno, una opinión sobre el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la evaluación de la gestión empresarial.

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

En el proceso del examen de la auditoría integral al abordar temas sobre control interno, de cumplimiento de leyes y normas, de la planificación organizacional y su correspondiente evaluación como complemento al enfoque financiero se hace más complejo, esto implica establecer procedimientos más eficientes que cubran las exigencias en cuanto a conocimiento y competitividad en cada aspecto a evaluar. En tal sentido, los objetivos de cada aspecto a evaluar son:

Auditoría financiera.- dictaminar la razonabilidad de los estados financieros.

Auditoría de gestión.- evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial

Auditoría de cumplimiento.- verificar el cumplimiento a las disposiciones legales y normativas en el desarrollo de las operaciones, incluidas las relacionadas con el impacto medioambiental, y

Auditoría de control interno.- evaluar el funcionamiento del sistema de control interno y dictaminar sobre este aspecto.

2.2.1. Auditoría Financiera.

Para Sánchez (2006:2) señala que la auditoría de estados financieros puede definirse como 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. Lo que se pretende en una auditoría financiera es afirmar:

- La veracidad de las transacciones individuales y de los saldos
- La integridad de las transacciones individuales y la consecuente razonabilidad de los saldos.
- La adecuada valuación y exposición en los estados contables, de los saldos resultantes de las transacciones individuales.

Las consideraciones señaladas identifican rubros relevantes de la información financiera. Es necesario entonces, evaluar el proceso de registro contable para verificar que el mismo

garantice:

- Veracidad y legalidad: que las operaciones se sustenten en documentación que garantice la propiedad de los activos y el reconocimiento legal de los pasivos.
- Integridad: el proceso de registro agrupará todas las operaciones de similares características en grupos homogéneos y sus controles impedirán que se reporte información incompleta.
- Correcta valuación: los valores registrados son referentes validos de precios de mercado. Se respeta no sólo el precio de adquisición sino también los incrementos o disminuciones que sean pertinentes, de tal forma que se asignen valores correctos.

Los estados financieros básicos de acuerdo con los postulados básicos que nos presentan las Normas Internacionales de Información Financiera son:

- Estado de Situación Financiera o Balance General
- Estado de Resultados u Operaciones, denominado también Estado de Estado de Pérdidas y Ganancias, de Gastos y Rendimientos
- Estado de Variaciones en el Capital Contable
- Estado de Flujos de Efectivo y
- Notas aclaratorias a los estados financieros.

Whittington (1999:3) señala que en una auditoría de los estados financieros, los auditores se comprometen a reunir evidencia necesaria obteniendo un control de interno de la empresa, inspeccionando documentos, observando activos, investigando dentro y fuera de la compañía, entre otros procesos, con la finalidad de proporcionar un alto nivel de seguridad de que los estados financieros cumplan las disposiciones emitidas en las Normas Internacionales de Información Financiera, principios contables, entre otros criterios.

La Superintendencia de Compañías con Resolución 06-Q,ICI-003-2006 de 21 de agosto de 2006, adoptó las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, NIAA, sean de aplicación obligatoria, a partir del 1 de enero de 2009, a quienes ejercen funciones de auditoría. Adicionalmente, ésta Institución dictó el Instructivo complementario para la implementación de los principios contables establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF para los entes controlados por la Superintendencia de Compañías, que en cierto modo se convierte en la base legal que sustenta la aplicación de las

NIIF en el Ecuador utilizando para el efecto la traducción al español de las IFRS, es decir, los Estándares Internacionales de Reportes Financieros³.

En relación a lo dispuesto en la Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20 de noviembre de 2008, publicada en el Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008, se dispone las siguientes opciones de presentación de estados financieros para el primer grupo de compañías que aplicarán Normas Internacionales de Información Financiera NIIF a partir del 1 de enero de 2010:

OPCIÓN 1.- Presentación de estados financieros trimestrales y anuales de 2010 (incluidas notas explicativas) comparativos con 2009, aplicando íntegramente las NIIF.

OPCIÓN 2.- Presentación de Estados Financieros bajo normas locales NEC los primeros tres trimestres de 2010, y presentación de estados financieros anuales de 2010 (incluidas notas explicativas) comparativos con 2009, aplicando íntegramente las NIIF. A partir del 2011 deben presentar estados financieros comparativos 2010, aplicando íntegramente las NIIF.

Las NIIF son consideradas "basadas en principios" como un conjunto de normas en el sentido de que establecen normas generales, así como dictar tratamientos específicos. Las Normas Internacionales de Información Financiera comprenden:

- Normas Internacionales de Información Financiera (Normas después de 2001)
- Normas Internacionales de Contabilidad (Normas antes de 2001)
- Interpretaciones NIIF (Normas después de 2001)
- Interpretaciones de las NIC (Normas antes de 2001)

Al 2013 se encuentran vigentes 13 NIIF, las cuales direccionan al contador u auditor a comparar los procesos aplicados en los estados financieros por la entidad evaluada, a continuación se detallan las NIIF con sus respectivos objetivos:

NIIF 1. Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.- El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como su información financiera intermedia, relativos a una parte del periodo cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

³ Suplemento del Registro Oficial No. 94 de 23 de diciembre de 2009

- (a) sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos que se presenten;
- (b) suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y
- (c) pueda ser obtenida a un costo que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

NIIF 2. Pagos basados en acciones. - El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una *transacción con pagos basados en acciones*. En concreto, requiere que la entidad refleje en el resultado del periodo y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados a las transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.

NIIF 3. Combinación de negocios.- El objetivo de esta NIIF es mejorar la relevancia, la fiabilidad y la comparabilidad de la información sobre *combinaciones de negocios* y sus efectos, que una entidad informante proporciona a través de sus estados financieros. Para lograrlo, esta NIIF establece principios y requerimientos sobre la forma en que la *entidad adquirente*:

- (a) reconocerá y medirá en sus estados financieros los activos *identificables* adquiridos, los pasivos asumidos y cualquier *participación no controladora* en la *entidad adquirida*;
- (b) reconocerá y medirá la *plusvalía* adquirida en la combinación de negocios o una ganancia procedente de una compra en condiciones muy ventajosas; y
- (c) determinará qué información revelará para permitir que los usuarios de los estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de la combinación de negocios.

NIIF 4. Contratos de seguro.- El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los *contratos de seguro*, la entidad emisora de dichos contratos (que en esta NIIF se denomina *aseguradora*), hasta que el Consejo complete la segunda fase de su proyecto sobre contratos de seguro. En particular, esta NIIF requiere:

- (a) realizar un conjunto de mejoras limitadas en la contabilización de los contratos de seguro por parte de las aseguradoras.

(b) revelar información que identifique y explique los importes de los contratos de seguro en los estados financieros de la aseguradora, y que ayude a los usuarios de dichos estados a comprender el importe, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros procedentes de dichos contratos.

NIIF 5. Mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas.- El objetivo de esta NIIF es especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las *operaciones discontinuadas*. En particular, la NIIF requiere que:

- (a) Los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su importe en libros y su *valor razonable* menos los *costos de venta*, así como que cese la depreciación de dichos activos; y
- (b) los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, se presenten de forma separada en el estado de situación financiera, y que los resultados de las operaciones discontinuadas se presenten por separado en el estado del resultado integral.

NIIF 6. Exploración y evaluación de recursos minerales.- El objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera relativa a la *exploración y evaluación de recursos minerales*. En particular, la NIIF requiere que:

- (a) mejoras limitadas en las prácticas contables existentes para los desembolsos por *exploración y evaluación*;
- (b) que las entidades que reconozcan activos para exploración y evaluación realicen una comprobación de su deterioro del valor de acuerdo con esta NIIF, y midan cualquier deterioro de acuerdo con la NIC 36 *Deterioro del Valor de los Activos*;
- (c) revelar información que identifique y explique los importes que en los estados financieros de la entidad surjan de la exploración y evaluación de recursos minerales, que ayude a los usuarios de esos estados financieros a comprender el importe, calendario y certidumbre de los flujos de efectivo futuros de los activos para exploración y evaluación que se hayan reconocido.

NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a revelar.- El objetivo de esta NIIF es 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 periodo y lo esté al final del periodo sobre el que se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos. Los principios contenidos en esta NIIF complementan a los de reconocimiento, medición y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32 *Instrumentos Financieros: Presentación* y de la NIC 39 *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición*.

NIIF 8. Segmentos de operación.- Principio básico.- Una entidad revelará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera.

NIIF 9. Instrumentos financieros.- El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre *activos financieros* de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

NIIF 10. Estados financieros consolidados.- El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados cuando una entidad controla una o más entidades distintas.

NIIF 11. Acuerdos conjuntos.- El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación de información financiera por entidades que tengan una participación en acuerdos que son controlados conjuntamente (es decir *acuerdos conjuntos*).

Cumplimiento del objetivo.- Para cumplir el objetivo del párrafo 1, esta NIIF define *control conjunto* y requiere que una entidad que es una *parte de un acuerdo conjunto* determine el tipo de acuerdo conjunto en el que se encuentra involucrada mediante la evaluación de sus derechos y obligaciones y contabilice dichos derechos y obligaciones de acuerdo con el tipo de acuerdo conjunto.

NIIF 12. Información a revelar sobre participaciones en otras entidades.- El objetivo de esta NIIF es requerir que una entidad revele información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar:

- (a) la naturaleza de sus *participaciones en otras entidades* y los riesgos asociados con éstas, y
- (b) los efectos de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.

NIIF 13. Valor razonable.- Esta NIIF:

- (a) define *valor razonable*;
- (b) establece en una sola NIIF un marco para la medición del valor razonable; y
- (c) requiere información a revelar sobre las mediciones del valor razonable.

En el numeral 1 de la Norma Ecuatoriana de Auditoría 25 "El dictamen del auditor sobre los estados financieros", regula el proceso de emisión de los informes, en el que indica:

"... Este pronunciamiento aplica para los informes de auditores emitidos en relación con auditorías de estados financieros históricos presentados con la intención de reflejar la situación financiera, los resultados de las operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados, describe los diferentes tipos de informes, las circunstancias en que se aplica cada uno de ellos..."

2.2.2. Auditoría de Control Interno.

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos humanos, materiales y financieros disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

Para Estupiñán (2006:19) el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos,

que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. En este sentido los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

- Operaciones.- relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información financiera.- relacionada con la preparación de estados financieros confiables.
- Cumplimiento.- relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Estupiñán (2006:26) el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la manera como la administración dirige un negocio y están integrados en el proceso de administración. Los componentes son:

- Ambiente de Control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Seguimiento.

El ambiente de control establece el tono de una empresa, es el fundamento de los demás componentes del control interno, los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos, la competencia del personal que labora en las empresas, la filosofía de la empresa, la delegación de autoridad y responsabilidad de la administración, como organiza y desarrolla a su gente y el compromiso de los principales directivos de la entidad.

Las empresas enfrentan una variedad de riesgos derivados de la naturaleza misma del negocio, la valoración del riesgo es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base que determine como deben administrarse los riesgos, respecto a los impactos externos del medio.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se estén llevando a cabo los procedimientos establecidos en las mencionadas políticas. Las actividades de control se dan en todos los niveles de la organización cuyas actividades son aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de los activos y segregación de responsabilidades.

La información y comunicación debe ser identificada, capturada y comunicada de manera oportuna y efectiva a fin de que facilite a todos los empleados a cumplir sus responsabilidades. Todas las empresas deben capturar información pertinente, financiera y no financiera relacionada con actividades mediante sistemas de información formal e informal.

Los sistemas de control interno requieren ser monitoreados constantemente a este seguimiento se lo conoce como el monitoreo ongoing es decir debe ser constante, incluye las actividades de administración y supervisión, las comunicaciones recibidas externas, la estructura organizacional, los datos registrados mediante los sistemas de información, el monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente.

2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.

Las organizaciones se encuentran sujetas a leyes y regulaciones cuyo incumplimiento puede poner en peligro la continuidad de cualquier organización o generar grandes pérdidas financieras por multas y recargos que pueden afectar la imagen, credibilidad y ocasionar hasta el cierre de la empresa.

En ocasiones estos incumplimientos pueden ser ocasionados por desconocimientos de los responsables de cumplir con tales regulaciones o simplemente por no tener un adecuado sistema de supervisión que garantice su cumplimiento.

Para Blanco (2003: 189) la auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se están realizando 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 medias de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

Para Arízaga (2001: 28) la afirmación a evaluar en esta auditoría es aquella mediante la cual la gerencia asevera que la entidad está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades. Tal responsabilidad comprende la identificación de las leyes y regulaciones aplicables y el establecimiento de políticas y procedimientos de la estructura de control

interno, diseñados para proporcionar una razonable seguridad que la entidad cumple con esas leyes y regulaciones. La responsabilidad del auditor para probar e informar sobre el cumplimiento con las leyes y regulaciones, varía de acuerdo con los términos de compromisos.

2.2.4. Auditoría de Gestión.

Para Blanco (2003: 233) la auditoría de gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de los objetivos previstos por la organización. La auditoría de gestión es considerada como un diagnóstico organizacional que evalúa el posicionamiento de la empresa y las competencias internas del recurso humano que lo conforman en todos los niveles. Entre los objetivos de la auditoría de gestión, se detallan:

- * Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos, planes organizacionales, a través de indicadores de gestión.

- * Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.

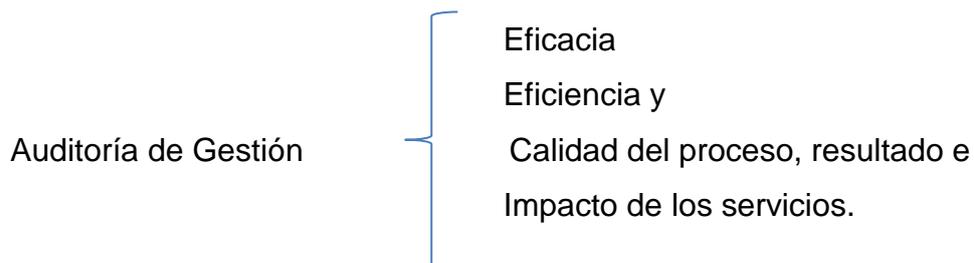
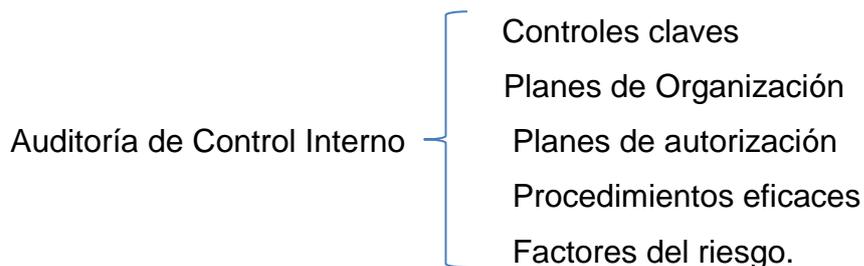
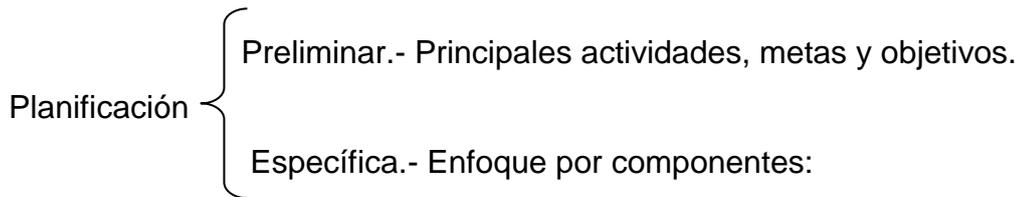
- * Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- * Determinar el grado de confiabilidad del control interno a través de la evaluación de riesgos o factores de riesgos internos y externos que podrían afectar la consecución de objetivos institucionales.

El enfoque en la auditoría de gestión se sustenta en la visión sistémica, es decir conocer en forma general la empresa, su contexto interno y externo, de igual forma comprender su posicionamiento estratégico, es fundamental e indispensable que se identifiquen los procesos más relevantes de la empresa, la interrelación de los procesos que van desde el procesamiento de insumos hasta la generación de productos o servicios, sean a nivel de insumos, procesos o a nivel de producto, lo que nos permite definir las variables desde la misión empresarial para determinar la eficiencia del uso de los recursos, la eficacia en los objetivos y la calidad de atención que se brinda.

2.3. Proceso de la auditoría integral.

Para que el auditor coordine secuencialmente que procesos debe efectuar en cada etapa de la auditoría es necesario describir en cada una de las fases los procedimientos que se pretenden realizar o ejecutar. El proceso de auditoría integral es sistemático porque hay una interrelación indudable entre las diferentes fases que lo conforman:

- Diagnóstico general.- Conocimiento de la organización de la empresa



Auditoría de Cumplimiento

Leyes
Reglamentación interna y
externa.
Instrucciones emitidas.

- Ejecución del trabajo.- Aplicación de programas de trabajo y obtención de evidencia.
- Comunicación de resultados.- Los hallazgos de auditoría y el informe.
- Monitoreo.- Seguimiento de aplicación de recomendaciones.

2.3.1. Planeación.

La fase de planeación se refiere a los lineamientos generales que regulan la aplicación de la auditoría integral para garantizar las fuentes de información, investigación y diagnóstico preliminar de la empresa, con la finalidad de comprender el negocio y su entorno, su proceso contable y la realización de procedimientos analíticos preliminares, estas actividades nos permiten evaluar el riesgo y desarrollar un plan de auditoría adecuado.

El propósito estratégico en la fase de planeación es definir el marco de actuación de la organización, para ello se prevee la revisión de informes de auditorías anteriores, información especializada del tipo de empresa, legislación y normativa aplicable, información financiera, planes estratégicos, operativos, de inversión y de gestión, para el efecto existen diseños de cuestionarios que nos permiten obtener la información referida con la finalidad de evaluar el riesgo de control y elaborar un plan global de auditoría y un programa de auditoría. En el cuestionario se deben incluir preguntas orientadas a la obtención de información relacionada con:

- La naturaleza del negocio y su cobertura
- Sistemas de información
- Número de empleados
- Puntos de interés para la auditoría, problemas frecuentes y pendientes
- Número de clientes
- Disponibilidad de información financiera y su periodicidad
- Resultados de indicadores de gestión
- Administración, custodia, control de inventarios y activos fijos
- Leyes regulaciones y normativa aplicable a la empresa.

En la auditoría integral se deberá realizar pruebas orientadas al cumplimiento de los controles claves o relevantes relacionadas a la auditoría financiera, de gestión, de control interno y de cumplimiento legal, cuyos resultados se incorporarán en el plan de auditoría, cuyos objetivos son:

- En la auditoría de gestión se evaluará el grado de eficiencia, eficacia y la calidad de los servicios.
- En la auditoría de control interno se determinará que los procesos están operando en forma efectiva y consistente durante el ejercicio fiscal.
- En la auditoría de cumplimiento se comprobará que las operaciones, registros y demás actividades cumplan con las normas legales establecidas por los diversos organismos de control; y,
- En la auditoría financiera es dictaminar la razonabilidad de los estados financieros.

La diferenciación de los objetivos facilita la identificación de los controles claves o relevantes, identificados para evaluar los procesos de las auditorías que componen la auditoría integral los que deben ser específicos y adecuados a la naturaleza de cada objetivo. La planeación concluye con el programa de auditoría específica, es decir constituye la agrupación ordenada de procedimientos y pruebas de auditoría, diseñados con los resultados que se obtuvieron en la aplicación de cuestionarios, entrevistas, revisión selectiva de procesos, confirmación, conciliaciones, este programa debe incluir pruebas de cumplimiento o sustantivas.

2.3.2. Ejecución.

En esta fase se aplican los procedimientos de auditoría integral consensuados en el programa de auditoría específica, los hallazgos producto de la verificación deben reflejar una condición contraria a las leyes y normativas establecidas.

Para Blanco (2003:44-45) la auditoría de gestión incluye el examen que se realizará a la empresa con el propósito de evaluar el grado de eficiencia con que se han administrado los recursos y eficacia en el logro de objetivos institucionales. En la auditoría de gestión se verificará lo siguiente:

- La existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Comprobará la confiabilidad de la información que se toma de base para el cálculo de los indicadores de gestión.
- La existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y eficiencia de los

mismos.

- La estructura organizacional de la empresa.

En la auditoría de control interno los procesos que se deben aplicar son los procedimientos sustantivos y de cumplimiento, en las pruebas sustantivas incluyen pruebas de detalles de los saldos y operaciones de la entidad, el objetivo es confirmar que estos han estado operando de forma efectiva y consistente, las pruebas de controles se basan en cuestionarios, verificaciones y constataciones.

Entre los procesos que se han de realizar en una auditoría financiera es la revisión de los estados financieros intermedios y finales escogiendo las principales cuentas que representan movimientos producto de la naturaleza del negocio.

En la auditoría de cumplimiento se comprobará que las operaciones, registros y demás actuaciones de la empresa cumplan con las leyes y normativas establecidas para cada proceso efectuado en la entidad.

2.3.3. Comunicación.

La comunicación durante el proceso de auditoría deberá ser constante y oportuna, el auditor deberá comunicar los asuntos de interés a los principales directivos, Gerentes o Jefes de la entidad, con la finalidad de que los encargados de la administración tomen las acciones correctivas apropiadas.

Las comunicaciones del auditor con los encargados de la administración pueden hacerse en forma oral o escrita, dependiendo de la gravedad o de la afectación a la observación detectada, el auditor deberá asegurarse de que los encargados de la gestión están debidamente informados de las debilidades significativas halladas en el control interno. La comunicación de resultados de las pruebas de los controles se debe hacer oportunamente, las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, concisas, constructivas y oportunas.

Por lo general el nivel adecuado para informar resultados, es un nivel más alto de las personas que se presume están involucrados en las irregularidades detectadas. Los resultados de una auditoría pueden ser sobre irregularidades por incumplimiento, fraudes, error por desconocimiento.

Para Sotomayor (2006:138) el proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia, el informe de auditoría es esperado con interés por el auditado, de manera que no se debe escatimar esfuerzo, tiempo y dedicación para su elaboración, revisión, reproceso y presentación final.

El objetivo principal del informe es inducir a la entidad examinada que adopte las medidas necesarias para la corrección de los procedimientos y el fortalecimiento del control interno, en donde se proponer aparte de las soluciones, un tiempo de implementación.

El informe de auditoría integral es sometido a varias revisiones con la finalidad de garantizar la objetividad respecto de los temas evaluados, los elementos que componen la estructura del informe de auditoría integran son:

- Temas o asunto determinado
- Parte responsable
- Responsabilidad del auditor
- Limitaciones
- Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios
- Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros
- Otras conclusiones.

Las recomendaciones deberán estar sustentadas en papeles de trabajo que identifiquen el hallazgo; este proceso nos permitirá diseñar sugerencias específicas y viables para un mejor desempeño de la empresa.

2.3.4. Seguimiento.

La responsabilidad del cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, del cumplimiento de las leyes y normativas pertinentes, de la evaluación del proceso de control interno en el desempeño de las distintas operaciones de una empresa le corresponde a sus administradores, los principales directivos deben establecer procedimientos de control continuo a fin de evaluar el cabal cumplimiento de las normas generales y específicas.

El control continuo más conocido como ongoing previene que la organización incurra en faltas ante la administración pública con las consecuentes sanciones que implica su

incumplimiento; y, por otro lado permite efectuar una buena gestión en materia de prevención, control y detección de errores y fraudes. Los administradores son los primeros llamados a establecer una cultura de honestidad y rectitud dentro de la empresa, lo que contribuirá que todos los empleados se comprometan con estos principios en la actividad empresa.

Una eficiente supervisión de la dirección, de la integridad de los sistemas contables y de la información financiera, así como la implementación de sistemas de control dirigidos al control del riesgo, al control financiero y al cumplimiento de las leyes, normativas y regulaciones, es responsabilidad de los empleados encargados de la administración.

ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Introducción.

La Calificadora de Riesgo Microfinanza Rating con base en los balances al 30 de junio de 2012, decidió confirmar la calificación de **BB-** a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., con perspectiva estable. La calificación significa lo siguiente:

"...La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos..."⁴

Las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., están empeñadas en impulsar procesos de mejoramiento continuo, encaminados a transformar la institución, mejorando su funcionamiento operativo, el servicio a sus socios y clientes, la respuesta a los requerimientos de las entidades de control y en general, buscando fortalecerla para beneficio de la sociedad a la que presta sus servicios.

Con el propósito de aprovechar las fortalezas y oportunidades, así como reducir las debilidades atacar las amenazas y aprovechar al máximo los logros conseguidos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se propuso la consecución de los siguientes objetivos organizacionales para los períodos fiscales 2011 y 2012:

- Mejorar la imagen de la oficina matriz, especialmente en el área de atención a clientes y ventanillas.
- Investigar e implementar nuevas metodologías para captación de ahorros, utilizar recursos y facilidades del sistema computacional.
- Implementar una metodología para la administración de riesgos, con la participación de todo el personal, consiguiendo un nivel de socialización que permita un aporte positivo permanente y una continuidad sostenida de su aplicación.

⁴ Hppt://www.sbs.gob.ec/entidades financieras/ biblioteca(consulta 05-11-2013)

- Reestructurar los procesos en función de los resultados obtenidos con la generación de la matriz de riesgos y la elaboración del mapa de riesgos.
- Fortalecer los productos que se mantiene en el mercado e implementar el nuevo producto "Microfinanzas Integradas para Jóvenes", con el apoyo del Plan Internacional.
- Implementar el sistema de "Lavado de Activos".

A marzo de 2011 se realizó la Asamblea General de Representantes y se aprobó la capitalización del 100% de utilidades.

La COAC Santa Ana Ltda., no posee sistema automatizado se elaboran los reportes en forma manual, con riesgo de pérdida de información, errores u omisiones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana no ha introducido nuevos productos de ahorro y crédito durante el primer trimestre de 2012, continúa exitosamente el desarrollo del programa de educación financiera y ahorro juvenil, con el apoyo de Plan Internacional. La entidad cuenta con una adecuada variedad de servicios no financieros como: acreditaciones de sueldo al sector público, pago del bono de desarrollo humano, pago de jubilados y montepío, pagos de tarjetas de crédito del Banco Pichincha, pago del SOAT, seguros de vida, transferencias de valores a Banco Pichincha, se reciben remesas desde España, pago del RISE, matriculación vehicular y el servicio de cajeros automáticos en la matriz y agencia, que operan con la red Coonecta.

La Cooperativa no dispone de proyecciones financieras de mediano y largo plazo, lo que no le permite anticipar los riesgos futuros.

Fortalezas

- Buena imagen de confianza y solidez en el área de operaciones
- Diferenciación respecto a los competidores en los servicios de bancos comunales y educación financiera

Apoyo de Plan Internacional.

Oportunidades

- Expansión geográfica en cantones aledaños
- Desarrollo del nicho de mercado de jóvenes y adolescentes.
- Alto potencial en economías de escala con el crecimiento de la cartera.

Debilidades

- Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia recientemente incorporados.
- La Cooperativa no tiene una imagen claramente posicionada
- Los documentos de soporte (normativa, reglamentación, manuales) no han sido socializados.
- La falta de liquidez produce demoras en la entrega de créditos. Amenazas
- Interés de otras cooperativas por instalar agencias en Santa Ana.
- Los socios conocen muy poco sobre las políticas institucionales, productos y servicios que ofrece la cooperativa.
- Falta conocimiento del mercado local y de las zonas de influencia.

3.1.1. Misión, visión, organigrama funcional.

Misión: Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito comprometida con el desarrollo de la comunidad, en sus zonas de influencia; que genera confianza a través de la prestación de servicios de calidad, con personal honesto y capacitado; que asume con responsabilidad los principios de una economía social y solidaria.

Visión: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana" Ltda., en el 2015 será reconocida como la opción más beneficiosa y confiable para administrar los recursos financieros personales, de la familia, del pequeño empresario y del gran empresario, en el cantón Santa Ana y demás cantones de la provincia de Manabí; ofreciendo sus servicios con calidad y calidez, e impulsando con amor, el desarrollo económico y humano de todos y cada uno de sus asociados.

El Organigrama Estructural en el que actualmente se sustenta el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." es el siguiente:

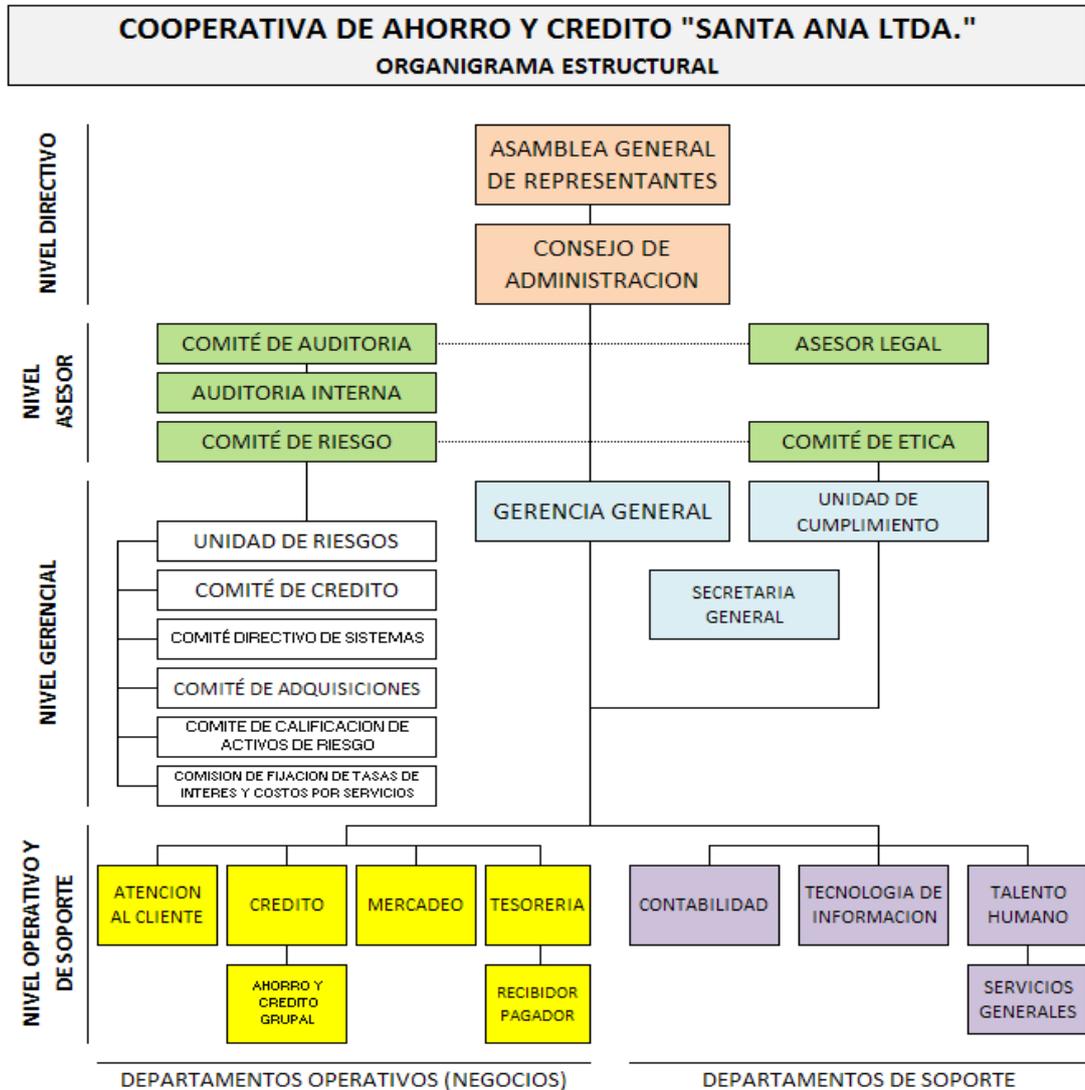


Figura 2. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
Fuente: Secretaría de Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

3.2. Cadena de valor.

A continuación se detallan los procesos que se llevan a cabo en mayor o menor grado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. agrupados de acuerdo a la clasificación antes indicada, y que se encuentran incorporados en el Manual de Procesos aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., a los veinticuatro días del mes de febrero de 2012.

3.2.1. *Procesos gobernantes.*

Los Procesos Gobernantes son los que proporcionan directrices a los procesos operativos y de soporte, son realizados por la alta gerencia y Jefes Departamentales, a fin de dar cumplimiento a los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, de negocios, financiera, reglamentación institucional, la administración integral de riesgos, entre otros.

Tabla 2. Procesos Gobernantes

GRUPO 01		PROCESOS GOBERNANTES
CODIGO	DESCRIPCION	
101	PLANIFICACION INSTITUCIONAL	
10101	PLANIFICACION ESTRATEGICA	
10102	PLANIFICACION DE NEGOCIOS	
10103	PLANIFICACION FINANCIERA	
102	REGLAMENTACION INSTITUCIONAL	
10201	POLITICAS INSTITUCIONALES	
10202	GESTION INSTITUCIONAL DE RIESGOS	
10203	RECURSOS HUMANOS	

Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

3.2.2. *Procesos productivos, fundamentales u operativos.*

Los procesos productivos se refieren a todos los procesos que tienen que ver con el giro del negocio, estos procesos para su eficiente ejecución, requieren de una normativa clara y precisa, de un soporte documental sólido y de un conjunto de procesos de soporte que respondan en forma eficiente, eficaz y oportuna.

Tabla 3. Procesos Operativos

GRUPO 02		PROCESOS OPERATIVOS
CODIGO	DESCRIPCION	
201	GESTION DE PRODUCTOS	
20101	ANALISIS SECTORIAL	
20102	DESARROLLO DE PRODUCTOS	
202	MARKETING	
20201	ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DE DATOS	
20202	INVESTIGACION DE MERCADO	

20203	IMAGEN CORPORATIVA
203	COMERCIALIZACION
20301	PLANES DE COMERCIALIZACION
20302	PROSPECCION DE SOCIOS Y CLIENTES
20303	NEGOCIACION
20304	ATENCION DE CLIENTES-POSVENTA
204	GESTION DE CREDITOS
20401	ATENCION DE SOCIOS Y CLIENTES
20402	ANALISIS Y APROBACION DE CREDITOS
20403	GESTION DE GARANTIAS Y SEGUROS
20404	RECUPERACION NORMAL DE CREDITOS
20405	RECUPERACION EXTRAJUDICIAL DE CREDITOS
20406	RECUPERACION POR VIA JUDICIAL
20407	CAJAS COMUNALES
205	CAPTACIONES A LA VISTA
20501	ATENCION A SOCIOS Y CLIENTES
206	TRANSACCIONES DE TESORERIA
20601	MOVIMIENTOS DE BOVEDA
20602	CAPTACIONES A PLAZO FIJO
20603	INVERSIONES
20604	ADMINISTRACION DE CAJA CHICA
207	PROCESOS VARIOS
20701	PAGO DE BONO DE DESARROLLO HUMANO
20702	CUADRE DE CAJAS Y TESORERIA
20703	REMESAS
20704	PAGOS SPI BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
20705	SISTEMAS DE PAGOS EN LINEA BANCO CENTRAL
208	INFORMACION A ENTIDADES DE CONTROL
20801	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
20802	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
20803	CONSEP
209	PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS
20901	CUMPLIMIENTO

Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

3.2.3. Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.

Los Procesos de Soporte apoyan los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los

materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.

Tabla 4. Procesos de Soporte

GRUPO 03		PROCESOS DE SOPORTE
CODIGO	DESCRIPCION	
301	GESTION CONTABLE	
30101	CONTABILIDAD	
30102	PAGOS DE NOMINAS	
30103	PAGO A PROVEEDORES	
30104	PROVEEDURIA	
30105	CONTROL PRESUPUESTARIO	
30106	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	
302	SOPORTE ADMINISTRATIVO	
30201	SECRETARIA GENERAL	
30202	ASESORIA LEGAL	
30203	SERVICIOS GENERALES	
303	SOPORTE EJECUTIVO Y DE CONTROL	
30301	AUDITORIA INTERNA	
30302	PARTICIPACION DE COMITES O COMISIONES	
304	TECNOLOGIA DE INFORMACION	
30401	SERVICIOS A USUARIOS	

Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se evaluará en el proceso Operativo y de Soporte, los subprocesos que a continuación se detallan, aplicados por la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., para las captaciones de recursos, con corte al 31 de diciembre del 2011 y 2012:

Tabla 5. Captaciones a la vista

205	CAPTACIONES A LA VISTA
20501	ATENCION A SOCIOS Y CLIENTES
20501001	Información varada sobre servicios y trámites
20501002	Información sobre afiliaciones
20501003	Afiliaciones
20501004	Actualización de datos de socios o clientes
20501005	Ayuda en llenado o elaboración de documentos
20501006	Certificaciones de cuentas de ahorros

20501007	Llenado de solicitudes de tarjeta de débito
20501008	Tramitación de tarjetas de débito
20501009	Recepción de solicitudes de cierre de cuenta
20501010	Liquidación por cierre de cuenta.
20501011	Trámite de seguro de vida o discapacidad
20501012	Depósito de Ahorros
20501013	Retiro de ahorros en efectivo
20501014	Retiro de ahorros en cheque
20501015	Entrega de cheque por retiro de ahorros
20501016	Captación de ahorros
20501017	Apertura de caja
20501018	Cierre de caja
206	TRANSACCIONES TESORERÍA
20602	Captaciones a Plazo Fijo
20602001	Captación de inversiones
20602002	Recepción de depósitos plazo fijos
20602003	Cancelación de depósitos a plazo fijo
20602004	Renovación de depósitos a plazo fijo
20602005	Cancelación anticipada de depósitos a plazo fijo.
20603	Inversiones
20603001	Aprobación de inversiones
20603002	Ejecución de inversiones
20603003	Mantenimiento de inversiones
20603004	Liquidación de inversiones
20603005	Renovación de inversiones
209	Cumplimiento
20901	Cumplimiento
20901001	Elaboración y mantenimiento del Manual de Prevención de Lavado de Activos.
20901002	Supervisión y cumplimiento del Manual de Prevención de Lavado de Activos
20901004	Informe mensual de cumplimiento.
301	GESTION CONTABLE
30101	CONTABILIDAD
3010101	Registro contable de las operaciones de obligaciones con el público
3010102	Verificación de saldos contables
3010103	Constitución de provisiones para inversiones
30105	CONTROL PRESUPUESTARIO
3010501	Elaboración del presupuesto
3010502	Ejecución del presupuesto

Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Área de Captación

El financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., proviene de las siguientes fuentes:

- > Apertura de cuentas de socios y clientes
- > Depósitos a plazo
- > Préstamos externos
- > Capitalización de utilidades.

Los diferentes productos que oferta la Cooperativa, se detallan a continuación:

- > Ahorro a la vista, apertura con USD 30,00
- > Ahorro infantil, monto mínimo de apertura USD 3,00
- > Ahorro programado multipropósito, monto mínimo de apertura USD 1,00 monto mínimo de los depósitos programados USD 10,00, monto mínimo para reactivar una cuenta USD 1,00.
- > Ahorro Fabrica Sueños, monto mínimo de apertura USD 2,00
- > Depósitos a plazo fijo, monto mínimo USD 100,00

3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de captación de recursos.

El riesgo de liquidez está presente en toda institución financiera y surge por las diferencias en los vencimientos de los pasivos y activos, lo que puede originar problemas en la disponibilidad de recursos necesarios para cubrir las demandas de liquidez. Ante esta situación una institución financiera puede verse obligada a vender cartera de crédito e inversiones a descuentos significativos o inusuales o captar recursos a costos excesivos para cubrir sus necesidades de liquidez.

La Cooperativa registra particularmente niveles de liquidez bajos en comparación con la concentración de sus depósitos. La entidad no ha presentado sostenibilidad en el cumplimiento de los indicadores normativos de liquidez estructural; situación que generó que la Superintendencia de Bancos y Seguros, le requiera un nuevo plan de acción en los términos previstos en la normativa vigente, no obstante la institución está trabajando para fortalecer su manejo de liquidez, a través de la disminución de colocaciones, contratación de líneas de crédito, mejoramiento del plan de inversión y manejo de la tesorería. Adicionalmente, es necesario realizar una auditoría integral a uno de los procesos operativos agregadores de valor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., por las razones que se detallan:

- De acuerdo al Plan Operativo Anual de 2011 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., dentro de su plan de desarrollo señala la implementación de un nuevo producto denominado microfinanzas integradas para jóvenes, luego de la experiencia positiva en el producto Banca Comunal. El proyecto de microfinanzas para jóvenes se viene desarrollando desde el año 2010 sin embargo se esperó la consolidación durante el período fiscal 2011 con el apoyo del Plan Internacional.
- El capital social se compone de certificados de aportación que son nominativos e indivisibles, y son transferibles entre socios. La fuente primaria de capitalización para la COAC Santa Ana es representada por las aportaciones de los socios, el costo de afiliación para los asociados es de US\$ 20; además se capitalizan el 100% de los excedentes.
- Para fortalecer aún más las cuentas patrimoniales de la cooperativa, se decidió adoptar una política según la cual cada socio tiene que depositar a patrimonio un monto correspondiente al 2% del crédito otorgado hasta un monto de US\$ 500 de aportación; lo que permitirá a futuro contar con una base más sólida para crecer en ahorros sin incrementar adicionalmente el nivel de apalancamiento.
- Considerado su tamaño, la COAC Santa Ana no cuenta con un departamento dedicado al mercadeo, sin embargo esta función está compartida entre el oficial de captaciones de depósitos a plazo, la gerencia de crédito y la gerencia general. Entre las principales herramientas de mercadeo utilizadas, la Cooperativa Santa Ana es muy activa en su área de operaciones a través de mensajes radio, además particular atención ha sido dedicada al lanzamiento de la oficina especial con rifas y ofertas especiales válidas para los primeros meses a partir de la apertura de la agencia en el cantón 24 de Mayo (tasas de interés más ventajosas por ejemplo), o trato más ventajoso para los socios que presentan otros socios a la Cooperativa

Ante lo indicado, y dada la importancia de la captación de recursos de los socios y clientes de la COAC y los riesgos inherentes a éstas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., ha definido planes, procesos, políticas y procedimientos acordes con su misión y visión, apegados a la normativa que regula a las Cooperativas de Ahorro y Crédito; aspectos que ameritan ser evaluados y auditados periódicamente con un enfoque integral.

Informe del Examen de Auditoría Integral al Proceso de Captación de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012.

4. Proceso del examen de auditoría integral.

El proceso del examen de auditoría integral, inició con las siguientes órdenes de trabajo: oficio 035-PAA-MAIN de 15 de julio de 2013, suscrito por la Coordinadora Académica de la Maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, y oficio CSAL-2013-011 de 8 de enero de 2013, suscrito por el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

El examen de auditoría integral se lo realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., comprendió la evaluación a la cuenta obligaciones con el público, al control interno de los procesos operativos relacionados con captaciones a la vista, transacciones de tesorería, prevención de lavado de activos, a determinar la eficiencia, eficacia de la gestión institucional y al cumplimiento de las disposiciones legales relativas con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y su reglamento y demás normativas establecidas.

Las diversas actividades que se efectuaron en las instalaciones de la mencionada Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se plasmaron en el cronograma que se detalla a continuación, en el que se identifican el número de días para cada actividad, la fecha en la que se ejecutó, los oficios que en ciertas actividades se utilizaron.

En la planificación preliminar se realizó el conocimiento de la entidad financiera mediante la lectura del Estatuto Orgánico, los reglamentos relacionados con el proceso de captación, inversión y riesgos, balances e informes emitidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Con la información identificada en cada uno de los procesos de la auditoría integral se procedió a realizar los cuestionarios de evaluación financiera, de cumplimiento, de control interno y de gestión, con la finalidad de obtener los resultados porcentuales relativos al nivel de confianza y nivel de riesgo, conjuntamente con el informe del diagnóstico institucional.

4.1. Cronograma de actividades para efectuar examen de auditoría integral.

Tabla 6. Cronograma del examen de auditoría integral

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y ESPECÍFICA 30%	Nº DÍAS	FECHA	Nº DE OFICIO/ MEMORANDO
1. Orden de trabajo notificación	1	8 de enero de 2013 y 15 de julio de 2013	Oficio CSAL-2013-011 de 8 de enero de 2013, Oficio 035-PAA-MAIN de 15 de julio de 2013, Oficio circular 001-UTPL-EAI-SEAC-2013, de 16 de julio de 2013.
2. Visita observación y entrevistas	10	Del 22 de julio al 2 de agosto de 2013	Oficio 001-UTPL-EAI-SEAC-2013 de 18 de julio de 2013
3. Recopilación y revisión archivos permanentes y continuos.	10	Del 5 al 16 de agosto de 2013	Oficio 002 al 009-UTPL-EAI-SEAC- 2013.
4. Diagnóstico organizacional	2	19 y 20 de agosto de 2013	INFORME
5. Definición objetivos y estratégicas de auditoría	8	Del 21 al 30 de agosto de 2013	DETALLADOS EN EL INFORME PRELIMINAR
6. Análisis de información y documentación.	10	Del 2 al 13 de septiembre de 2013	
7. Evaluación del marco integral de control interno; análisis del riesgo y determinación nivel de confianza.	2	Del 16 al 17 de septiembre de 2013.	
8. Elaboración programa de trabajo.	3	Del 18 al 20 de septiembre de 2013	SE ANEXA
Total	46		
EJECUCIÓN 50%			
1. Aplicación del programa de trabajo.	15	Del 23 de septiembre al 11 de octubre de 2013	
2. Hojas resumen de hallazgos por componente.	5	Del 14 al 18 de octubre de 2013	
3. Definición de la estructura del informe	10	Del 21 de octubre al 1 de noviembre	
Total	30		
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS 20%			

1. Redacción del Informe	10	Del 4 al 15 de noviembre de 2013	
2. Comunicación notificación para la conferencia final	2	Del 18 al 19 de noviembre de 2013.	Oficio circular 002
3. Conferencia final	1	25 de noviembre de 2013.	Oficio 010-UTPL-EAI-SEAC-2013 de 25 de noviembre de 2013.
4. Obtención criterio entidad (5 días).	5	Del 26 de noviembre al 2 de diciembre de 2013	
5. Emisión del informe final para el control de calidad.	5	Del 3 de diciembre al 9 de diciembre de 2013	
Total	23		

Fuente: Papeles de trabajo del examen de auditoría integral.

Tabla 7. Evaluación y calificación del riesgo de auditoría.

SUBCOMPONENTES				
Nº	ACTIVIDAD	RESULTADO POSITIVO	RESULTADO NEGATIVO	CALIFICACIÓN TOTAL
1	Resultados de la evaluación de Control Interno	8	10	18
2	Resultados de la evaluación de Cumplimiento	10	6	16
3	Resultados de la evaluación de la gestión financiera	11	7	18
4	Resultados de la evaluación de Gestión	16	5	21
TOTAL		45	28	73

Fuente: Papeles de trabajo del examen de auditoría integral.

NIVEL DE CONFIANZA= $CT/PT*100$

NC= $45/73 * 100$

NC= 61,64%

Calificación del riesgo de auditoría

El nivel de confianza que se obtuvo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., alcanzó el 61,64% correspondiente a un nivel moderado, por consiguiente el nivel de riesgo es también moderado con el 38,36%.

4.2. Principales actividades.

En el Manual de Gestión Integral de Riesgos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., establece que para el área de captaciones, crédito e inversiones, se realizarán las siguientes actividades:

- ❖ Materializar la estrategia de gestión de riesgos de la Cooperativa dentro de las posiciones reales de mercado de cada uno de los diferentes productos y servicios ofrecidos.
- ❖ Buscar maximizar la rentabilidad dentro de niveles de seguridad y liquidez para cada nivel de riesgo aceptado.
- ❖ Proponer a la unidad de riesgos los niveles de límites de riesgos de mercado y de crédito que consideren necesarios para desarrollar sus actividades y cumplir con los objetivos de ellas esperados.
- ❖ Realizar un seguimiento de las mediciones de riesgos reportadas por la unidad de riesgos.
- ❖ Distribuir los límites de riesgos generales en sub-límites dentro de la estructura de actividades que desarrollan.
- ❖ Aportar información sobre los diferentes negocios que realizan al comité y a la unidad de riesgos.
- ❖ Preparar informes de gestión en los que se analicen los resultados obtenidos en función de los objetivos fijados y los riesgos asumidos.
- ❖ Implantar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos.
- ❖ Centralizar la información, y definir las pautas de la administración de los fondos de liquidez de la Cooperativa;
- ❖ Informar a las instancias respectivas sobre la posición líquida; y, Coordinar con las unidades responsables de la compra-venta de valores negociables. Informar diariamente sobre los niveles de concentración, vencimientos, renovaciones de depósitos a plazo, así como el requerimiento de dinero para la cobertura de posibles retiros y las condiciones de tasas que rigen. Esta información será de valor importante para el área de tesorería con el propósito de contar con provisiones de liquidez de plazo inmediato, y en caso de cartera para la planificación de recursos financieros necesarios para cubrir la demanda crediticia.

- ❖ Coordinar con el Jefe de la Unidad de Riesgos sobre la información y reportes requeridos, así como de la aplicación de medidas correctivas que esta instancia señale.
- ❖ El buen funcionamiento, supervisión del área de negocios será responsabilidad directa del Gerente General.

Recursos Examinados

El monto de los recursos examinados corresponden a los valores que se identifican en las cuentas de: Fondos Disponibles, Obligaciones con el Público, Cuentas por Pagar y Obligaciones Financieras.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ANA LTDA. EVALUACION PRESUPUESTARIA MES DE DICIEMBRE DEL 2011				
CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO Dic-11	REALIZADO Dic-11	CUMPLIMIENTO
1	ACTIVOS	6,083,286.68	6,665,146.42	109.56%
11	FONDOS DISPONIBLES	635,855.58	536,317.69	84.35%
	Caja	70,650.62	116,390.43	164.74%
	Bancos	565,204.96	369,634.06	65.40%
1105	REME SAS EN TRANSITO		50,293.20	
13	INVERSIONES	69,944.11	80,444.76	115.01%
14	CARTERA DE CREDITO	4,664,430.13	5,676,982.70	121.71%
1402	Cartera de Crédito Consumo por Vencer	2,280,600.46	3,295,182.16	144.49%
1403	Cartera de Crédito Vivienda por Vencer	178,931.89	153,812.98	85.96%
1404	Cartera de Crédito Microcredito por Vencer	2,264,030.47	2,260,947.48	99.86%
1412	Cartera de Crédito Consumo no devenga		20,023.98	
1413	Cartera de Crédito Vivienda no devenga		-	
1414	Cartera de Crédito Microcredito no devenga		60,711.46	
1422	Cartera de Crédito Consumo por Vencida	2,300.08	13,537.40	588.56%
1423	Cartera de Crédito Vivienda por Vencida	3,005.77	-	0.00%
1424	Cartera de Crédito Microcredito por Vencida	143,398.25	25,770.87	17.97%
1499	Provision de Cartera	207,836.76	153,003.63	73.62%
16	CUENTAS POR COBRAR	56,670.54	90,889.97	160.38%
18	ACTIVOS FIJOS	133,339.83	159,409.91	119.55%
19	OTROS ACTIVOS	523,046.48	121,100.39	23.15%
2	PASIVOS	5,472,593.07	5,863,101.43	107.14%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	4,517,184.74	5,020,785.70	111.15%
2101	A LA VISTA	3,079,597.83	3,494,956.50	113.49%
2103	A PLAZO	1,437,586.91	1,310,845.54	91.18%
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		214,983.66	
25	CUENTAS POR PAGAR	246,825.14	208,135.14	84.32%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	636,773.34	569,584.39	89.45%
29	OTROS PASIVOS	71,809.85	64,596.20	89.95%
3	PATRIMONIO	610,693.36	802,043.99	131.33%
31	CAPITAL SOCIAL	282,315.89	414,846.40	146.94%
3103	APORTE DE SOCIOS	282,315.89	414,846.40	146.94%
33	RESERVAS	160,606.56	203,916.31	126.97%
34	DONACIONES	16,218.83	22,862.05	140.96%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	74,271.24	74,270.96	100.00%
36	RESULTADO	77,280.84	86,148.27	111.47%

Figura 3. Balance General diciembre de 2011.

Fuente: Tesorería Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
EVALUACION PRESUPUESTARIA MES DE DICIEMBRE DEL 2011

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO Dic-11	REALIZADO Dic-11	VARIACION %
51	Intereses Ganados	859,938.11	870,190.23	101.19
5101	Depósitos	2,946.11	3,182.91	108.04
5102	Inversiones	8,000.00	8,137.06	101.71
5104	Intereses de créditos	848,992.00	858,870.26	101.16
52	Comisiones Ganadas	2,500.00	2,181.88	87.28
5201	Por cartera de crédito	-	-	
5290	Por avales, fianzas y otros	2,500.00	2,181.88	87.28
54	Ingresos por Servicios	48,400.00	45,195.74	93.38
41	Intereses Pagados-Causados	181,240.00	182,645.08	100.78
4101	Obligaciones con el Público	150,340.00	151,572.95	100.82
4103	Por Créditos Otras Inst. Financieras	30,900.00	31,072.13	100.56
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	729,598.11	734,922.77	100.73
44	Provisiones	23,100.00	25,097.28	108.65
4401	Por inversiones	1,500.00	844.08	56.27
4402	Por cartera de crédito	20,000.00	21,919.98	109.60
4403	Cuentas por Cobrar	800.00	269.48	33.69
4405	Otros Activos	800.00	2,063.74	257.97
45	Gastos de Operación	699,084.00	653,538.56	93.48
4501	Gastos de Personal	426,066.00	424,861.73	99.72
4502	Honorarios	29,300.00	25,809.16	88.09
4503	Servicios varios	81,318.00	74,206.46	91.25
4504	Impuestos, contribuciones y multas	39,100.00	35,547.03	90.91
4505	Depreciaciones	29,000.00	26,623.75	91.81
4506	Amortizaciones	18,000.00	15,484.08	86.02
4507	Otros gastos	76,300.00	51,006.35	66.85
55	Otros Ingresos Operacionales	248.50	248.50	100.00
46	Otras Perdidas Operacionales			
47	Otros Gastos y pérdidas	1,700.00	2,069.07	121.71
	MARGEN OPERACIONAL NETO	5,962.61	54,466.36	913.46
56	Otros Ingresos	81,800.00	31,681.91	38.73
48	Impuestos Y participaciones	26,000.00	-	
	GANANCIA (PERDIDA) EJERCICIO	61,762.61	86,148.27	139.48

Figura 4. Estado de pérdidas y ganancias 31 de diciembre de 2011
Fuente: Tesorería Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Tabla 8. Variación y porcentaje de participación de las principales cuentas del balance.

BALANCE		Septiembre 2012		Octubre 2012		Variación	
Activos		Miles USD	%	Miles USD	%	Absoluta	Relativa
11	Fondos Disponibles	852	11.32%	809	10.35%	-13	-5.00%
14	Cartera	6.255	83.00%	6.632	84.79%	0.77	6.00%
16	Cuentas por Cobrar	94	1.25%	82	1.05%	-12	-12.46%
18	Propiedad y Equipo	164	2.18%	161	2.06%	-3	-1.97%
19	Otros	162	2.18%	137	1.25%	-25	-15.72%
Pasivos							

21	<i>Obligaciones con el público.</i>	5.403	81.08%	5.505	79.27%	1.02%	1.89%
25	<i>Cuentas por pagar</i>	347	5.20%	319	4.59%	-26	-6.13%
26	<i>Obligaciones Financieras</i>	770	11.56%	734	10.58%	-37	-4.77%
29	<i>Otros Pasivos</i>	145	2.18%	387	5.57%	242	166.02%
Patrimonio y Resultados							
31	<i>Capital Social</i>	462	56.41%	475	57.09%	13	2.80%
33	<i>Reservas</i>	260	31.72	260	31.23%	-	-
34	<i>Otros aportes patrimoniales</i>	23	2.79%	23	2.75%	-	-
35	<i>Superávit por valuación.</i>	74	9.08%	74	8.93%	-	-

Fuente: Papeles de trabajo del examen de auditoría integral.

En la planificación específica se elaboró el programa de auditoría integral en las que se detallan las pruebas de cumplimiento y sustantivas que se realizaron a cada una de las áreas involucradas en el proceso de captación de recursos del público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. A continuación, como resultado de todo el proceso se incluye el informe:

4.3. Informe de examen de auditoría integral al proceso de captación de recursos del público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012.

Hemos practicado un examen de auditoría integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen de la cuenta obligaciones con el público, la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la compañía; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la compañía; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las

estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la entidad financiera.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones sobre el examen de auditoría integral al proceso de captación de recursos del público realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012, con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática del examen de auditoría integral.

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

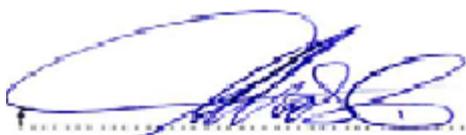
Realizamos nuestro examen de auditoría integral de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura de control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

El examen de la cuenta obligaciones con el público incluye una base selectiva de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros con el Catálogo Único de Cuentas basados en las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración. Consideramos que nuestro examen de auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre la cuenta obligaciones con el público; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

En nuestra opinión, la cuenta obligaciones con el público se presenta razonablemente en los balances de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido

entre el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2012, de conformidad al Catalogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros; basados en las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, aplicados uniformemente durante los períodos objeto examen. Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la entidad mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con leyes y regulaciones que la afectan.

La información suplementaria que se presenta en las siguientes páginas contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía, como resultado del examen de Auditoría Integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012, y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., los resultados del mismo se encuentran desarrollados en los comentarios y recomendaciones que a continuación se detallan:



Susana Argüello Córdova
AUDITORA JEFE DE EQUIPO

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

Cumplimiento de recomendaciones

El examen especial que forma parte del seguimiento que se realizó a las recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro del período comprendido entre el 16 de mayo y el 22 de septiembre de 2011, fue el siguiente:

Tabla 9. Oficio de observación IRP-SRAIFP-OBS-2011-5

INFORME	NOMBRE DE AUDITORÍAS	TOTAL DE RECOMENDACIONES EFECTUADAS EN EL INFORME	RECOMENDACIONES CUMPLIDAS	RECOMENDACIONES INCUMPLIDAS
IRP-SRAIF P-OBS-201 1-5 de 22 de septiembre de 2011.	Evaluar el cumplimiento de las acciones contenidas en el plan de acción remitido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., con oficio CSAL-2011-181 de 1 de junio de 2011, en el que establecen las acciones a implementar para solventar las observaciones y recomendaciones realizadas con oficio IRP-SRAIFP-OB S-2011-3 de 16 de mayo de 2011.	33	26	7

Fuente: Secretaría Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Mediante oficio IRP-SRAIFP-0BS-2011-3 de 16 de mayo de 2013, la Superintendencia de Bancos y Seguros Regional Portoviejo, emitió los resultados de la supervisión in situ que fue realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., con el objeto de evaluar la gestión del riesgo de liquidez, oficio al que se anexó el plan de acción para que la entidad incorpore las acciones y medidas que permitan en 90 días superar las deficiencias determinadas en la supervisión. Con oficio CSAL-2011-181 de 1 de junio de 2011 la Cooperativa presenta el plan de acción requerido, del cual el Organismo de Control concluyó

que se debe realizar un continuo seguimiento al cumplimiento de las acciones y actividades propuestas para solventar las deficiencias detectadas en la evaluación de riesgo de liquidez.

Mediante credencial IRP-SRAIFP-2011-7 de 4 de agosto de 2011, la Superintendencia de Bancos y Seguros Regional Portoviejo, realizó una auditoría a fin de evaluar el cumplimiento de las 33 acciones contenidas en el Plan de Acción remitido por la Cooperativa, de los resultados obtenidos se determinó el cumplimiento de 15 acciones cumplidas y 18 incumplidas de estas 6 actividades se encuentran en proceso de ejecución, como resultado de esta auditoría se emitió el oficio de observación IRP- SRAIFP-0BS-2011 5 de 22 de septiembre de 2011, en el que se dispone al Gerente General de la Cooperativa redefinir el mencionado Plan de Acción. El Gerente General mediante oficio CSAL-2011-327 de 29 de septiembre de 2011 comunica las fechas redefinidas y ratificadas por el Consejo de Administración.

En el informe del avance de implementación del Sistema de Administración Integral de Riesgo, la Auditora Interna de este período refiere sobre el seguimiento de las acciones cumplidas del Plan de Acción, indicando que hasta octubre de 2011 han sido cumplidas 3 observaciones y otras se encuentran pendientes debiendo ser solventadas hasta diciembre como fecha máxima.

En el informe del avance de implementación del Sistema de Administración Integral de Riesgo con corte a diciembre de 2011, la Auditora Interna señala que la Cooperativa viene incumpliendo con procesos y disposiciones emitidas por el Organismo de Control, Auditoría Externa e Interna, lo que influye en el desarrollo de las actividades que deben enmarcarse en las políticas dictadas por el Consejo de Administración y en las Normas de Control Interno que deben ser establecidas por la Gerencia General.

El nivel de cumplimiento determinado evidencia la ausencia de procedimientos administrativos de decisión y de control para la implementación efectiva de las recomendaciones, situación generada por la falta de concreción en el desempeño efectivo de las responsabilidades, tanto a nivel administrativo como operativo por parte de las áreas involucradas.

Los temas identificados como incumplidos son los que se detallan a continuación:

- Factores de riesgo

- Capacidad Operativa
- Actualización del manual de riesgo para la gestión de liquidez
- Manual Integral de Riesgos.- Políticas de control riesgo de liquidez
- Plan de Contingencia
- Capacitación Interna y
- Concentración y Cobertura de los Depósitos.

Los miembros del Consejo de Vigilancia y la Auditora Interna incumplieron lo dispuesto en las letras b) c) y d) del artículo 42 "Atribuciones y Deberes del Consejo de Vigilancia" del Decreto Ejecutivo N° 194, que señalan:

"...Artículo 42.- b) Controlar, supervisar e informar al Consejo de Administración acerca de los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa.- c) Coordinar sus actividades con auditoría interna.- d) Velar por el cumplimiento de las recomendaciones técnicas de las auditorías interna y externa y las disposiciones emanadas de la Superintendencia..."

La falta de evaluación y seguimiento por parte de los miembros del Consejo de Vigilancia y del apoyo de la auditora interna, ocasionó el incumplimiento al control concurrente por los responsables de las áreas involucradas que aseguren la ejecución de las acciones planteadas, práctica que además de generar incumplimiento a las disposiciones impartidas por el organismo de control, afecta a la gestión de cumplimiento de la entidad.

Conclusión

El Consejo de Vigilancia y Auditora Interna, incumplieron las recomendaciones emitidas por el organismo de control para subsanar las deficiencias determinadas en la evaluación a la gestión del riesgo de liquidez y las correspondientes acciones definidas en el plan de acción aprobado por el Consejo de Administración.

Recomendaciones

Al Consejo de Administración

1. - Disponer el cumplimiento obligatorio al Gerente General y Jefes Departamentales del plan de acción presentado a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Al Consejo de Vigilancia, Auditora Interna y Jefe de la Unidad de Riesgos

2. - Presentarán un informe sobre el cumplimiento, ajuste o reforma de las propuestas plasmadas en el plan de acción presentado al Organismo de Control, que incorporen recomendaciones a fin de tomar medidas correctivas a las observaciones formuladas.

Procesos en el Área de Tecnología de Información.

El mantenimiento de los parámetros generales en el sistema de Captaciones como tipos de productos de depósito, plazo, tasa pasiva por rangos y por tipo de producto, montos mínimos y máximos de apertura y retiros, tipo de cuenta, periodicidad de pago de intereses, estado de las cuentas, periodicidad de envío de estados de cuenta, tipos de notas de débito y crédito, tiempo mínimo para inmovilizar depósitos, no se lo hace a través de un aplicativo controlado

No existen manuales específicos que establezcan las políticas y procedimientos para el uso y manejo de la información, ya que cada departamento se maneja por los requerimientos expresos de la administración y los requerimientos normativos del organismo de control.

En la práctica el sistema de información y su respectiva comunicación institucional y los organismos de control internos y externos, no cuentan con mecanismos adecuados para medir la efectividad del cumplimiento de las responsabilidades operacionales, de la información financiera y de cumplimientos de objetivos y metas institucionales. La entidad tiene un manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Sistemas, sin embargo éste se encuentra desactualizado. No existen procedimientos de gestión presupuestaria que permita definir las inversiones y/o gastos en infraestructura tecnológica.

La Cooperativa no posee una aplicación informática que administre la gestión del proceso de liquidez y mercado, se posee una hoja electrónica en Excel denominada "Reporte de Riesgos", misma que fue suministrada por la Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito cuya administración e ingreso de información es realizada por el Jefe del área de Riesgos, situación que al ser un proceso manual y al no contar con las seguridades de acceso de usuarios autorizados a esta herramienta, conlleva a tener un alto riesgo operativo que podría afectar la integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información.

No se detallan procedimientos en el manual para la administración de activos de información sobre la designación de los propietarios de la información que se responsabilicen del uso, reporte y autorización al acceso de dicha información.

El Comité Tecnológico no presenta reportes al Consejo de Administración, ni al Consejo de Vigilancia, en la que señale sobre la aportación del área de Tecnología de Información en todos los procesos que realizan las unidades de la Cooperativa, lo que impide que se conozca sobre la contribución del área de TI al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Sin embargo, la gestión de atención al público y la transparencia de la información cumplen con las disposiciones emitidas por el Organismo de Control.

Mediante oficio 005-UTPL-EAI-SEAC-2013 de 5 de agosto de 2013, se solicitó al Gerente General documentación sustentatoria a fin de evaluar los controles de planeación y organización relacionado con la definición de los procesos, la organización y las relaciones de tecnología de información con la administración de los recursos humanos de tecnología de información conforme a la metodología utilizada por el área de riesgos operativos tecnológico; sin embargo, durante el año 2011 no se efectuaron reuniones para evaluar, definir y priorizar los diferentes proyectos de TI y demás aspectos relacionados con la tecnología.

Conclusión

La falta de registro en el mantenimiento de los parámetros generales en el sistema de captaciones ha ocasionado un riesgo en el registro y manejo de la información, acompañado de la falta de actualización de los manuales específicos que establezcan las políticas y procedimientos para el uso y manejo de la información.

Recomendaciones

Al Gerente General

3. - Considerar para el siguiente período la sistematización total del proceso de Captaciones, sistema que incorporará controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad, y una clara administración de los niveles de acceso a la información y a los datos sensibles.

4. - La Unidad de Tecnología de Información participará en la toma de decisiones de la Cooperativa y generará cambios de mejora tecnológica a fin de asegurar la cobertura de servicios a todas las Unidades.

Al Director de Tecnología de la Información

5. - Deberá actualizar y presentar al Comité de Tecnología el manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Sistemas de Información, que incorpore procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control.

Políticas de Control de Riesgos

El Manual de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., no contiene políticas y procedimientos específicos para el control del riesgo que aseguren efectividad y eficiencia de la administración de riesgos, respecto con el monitoreo de las acciones del cumplimiento de políticas y procedimientos, coordinar mecanismos para gestionar el riesgo de liquidez con la gestión de los otros riesgos; políticas respecto a la composición de activos y pasivos; políticas formalmente escritas para la revisión y actualización periódica del Manual de Administración Integral de Riesgos.

El Comité de Administración Integral de Riesgos, no actualizó el Manual de Administración Integral de Riesgos, no han definido políticas y procedimientos específicos para la gestión de los sistemas de información que permitan elaborar e intercambiar la información de manera oportuna, confiable y fidedigna para el control y monitoreo de todos los riesgos, conforme lo establece entre otras los numerales 11.1; 11,2 del Art. 11, Sección III, Capítulo I, y Art. 6, Sección II, Capítulo IV del Título X, Libro I, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

Mediante oficio No.004- UTPL-EAI-SEAC-2013 de 29 de julio de 2013, se solicitó al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., emitir las debidas justificaciones que no han permitido definir políticas y procedimientos específicos para gestionar los sistemas de información, el Gerente General señaló que la Unidad de Riesgos se encuentra actualizando el Manual de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., con políticas y procedimientos específicos para el control del riesgo a fin de asegurar la efectividad y eficiencia de la administración de la entidad financiera, sin embargo se mantiene la observación hasta que se encuentren debidamente aprobadas por el Consejo de Administración las políticas y procedimientos para gestionar los sistemas de información.

Conclusión

El Comité de Administración Integral de Riesgos, no actualizó el Manual de Administración

Integral de Riesgos, ni definieron políticas y procedimientos específicos para la gestión de los sistemas de información que permitan elaborar e intercambiar la información de manera oportuna, confiable y fidedigna para el control y monitoreo de todos los riesgos,

Recomendación

Al Comité de Administración Integral de Riesgos

6.- Elaborarán y actualizarán las políticas y procedimientos específicos para el control del riesgo de liquidez, que solventen la efectividad y eficiencia en la administración del riesgo en mención; el borrador del Manual de Administración Integral de Riesgos deberá ser sometido para aprobación del Consejo de Administración.

Procedimientos de seguridad lógica para el aplicativo de Riesgo de Liquidez y Mercado.

La entidad no cuenta con procedimientos de generación de respaldos y restauración de la información de Liquidez y Mercado, esta información se encuentra en hojas elaboradas en la herramienta Excel y está en custodia del Jefe de Riesgos en su computador personal. Se constató que no existe respaldo de esta información en medios magnéticos externos poniendo en riesgo la integridad y disponibilidad de la información.

No se ha efectuado una auditoría informática de la hoja electrónica en Excel que soporta los procesos de Liquidez y Mercado, la falta de esta revisión imposibilita la identificación y evaluación de los riesgos asociados a fin de mitigarlos de forma oportuna para evitar la afectación a la confiabilidad, disponibilidad y oportunidad de los servicios de entrega de información de Liquidez y Mercado a los usuarios de la cooperativa y al ente de control.

El Jefe de Sistemas no elaboró, ni presentó ante el Gerente General una definición de procedimientos y políticas para el respaldo de la información tecnológica con la finalidad de sistematizar los procesos de administración de Riesgo de Liquidez y Mercado. El Manual de Administración Integral de Riesgos no contiene políticas y procedimientos específicos para el control del riesgo de liquidez, que aseguren efectividad y eficiencia en la administración de este riesgo, en cuanto a:

- Acciones para monitorear el cumplimiento de políticas y procedimientos
- Mecanismos mediante los cuales se coordine la gestión del riesgo de liquidez con la gestión de los otros riesgos;

- Políticas respecto a la Composición de activos y pasivos;
- Políticas formalmente escritas para la revisión y actualización periódica del Manual de Administración Integral de Riesgos.

El Gerente General incumplió lo dispuesto en la letra c) del artículo 47 del Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., en el que se indican las atribuciones y deberes:

"... artículo 47.- c) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar, al menos trimestralmente, al consejo de administración de los resultados..."

Con oficio No.009- UTPL-EAI-SEAC-2013 de 22 de agosto de 2013, se solicitó al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., emitir las debidas justificaciones que no han permitido definir los procedimientos de generación de respaldos y restauración de la información de Liquidez y Mercado. El Gerente General señaló que el personal encargado de los procesos y el Jefe de Sistemas se encuentran en proceso de implementación y controles de seguridad, a fin de validar las correcciones manuales que se realizan por ajustes complementarios a las estructuras que se remiten a los Órganos de Control y automatizar la generación de estructuras R36 Liquidez y Mercado estructural, R38 Detalle de productos R41 Brechas de sensibilidad, R42 Sensibilidad del valor patrimonial y margen financiero, R45 Brechas de Liquidez y Mercado. La observación se mantiene hasta que la entidad cuente con procedimientos de generación de respaldos y criterios de seguridad en el aplicativo de Riesgo de Liquidez y Mercado.

Conclusión

El Jefe de Sistemas no elaboró, ni presentó ante el Gerente General una definición de procedimientos y políticas para el respaldo de la información tecnológica con la finalidad de sistematizar los procesos de administración de Riesgo de Liquidez y Mercado.

Recomendaciones

Al Gerente General

7. - El Gerente General dispondrá y vigilará al Jefe de Sistemas la elaboración, implementación, socialización y difusión de políticas, procesos, procedimientos para la

generación de respaldos y restauración de la información de Riesgo de Liquidez y Mercado.

Al Consejo de Administración

8. - Considerarán la implementación de automatizar los procesos de administración de Riesgo de Liquidez y Mercado en una herramienta informática que garantice la calidad de información.

Al Comité de Tecnología de Información

9. - Elaborará y presentará al Consejo de Administración el manual de políticas y procedimientos para monitorear y evaluar el acceso de usuarios autorizados a información codificada, una vez aprobado este manual procederá a implementar, socializar y difundir a todo el personal de la Cooperativa.

Al Auditor Interno

10. - Incorporará en plan anual de actividades para el período fiscal 2014, el seguimiento y evaluación de los aspectos tecnológicos identificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a fin de mitigar los aspectos de alto riesgo identificados, para lo cual emitirá el informe correspondiente, la implementación de las recomendaciones deberán ser evaluadas de manera periódica con la finalidad de medir el grado de cumplimiento.

Al Comité de Administración Integral de Riesgos

11.- Procederá a elaborar y complementar políticas y procedimientos específicos para el control del riesgo de liquidez, que solventen los aspectos observados sobre la falta de políticas y procedimientos específicos para el control del riesgo de liquidez y someterlo para aprobación del Consejo de Administración.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Plan Estratégico Institucional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un Plan Estratégico 2011-2015, en el que se plasmaron objetivos estratégicos que derivan de la identificación de los problemas de cada una de las áreas, se identificaron las metas e indicadores y se implantaron 10 proyectos de desarrollo que constan en el plan operativo para el año 2011, cuyo seguimiento al cumplimiento lo realizó cada jefe de área, Gerente General y Auditora Interna.

Durante el período 2011 la entidad cumplió con la implementación de la nueva sucursal y a la fecha la Cooperativa está en fase de revisión de los procesos de crédito y de crecimiento de cartera y ahorro en la nueva sucursal para llegar al punto de equilibrio gastos - ingresos.

Para el monitoreo de cumplimiento de metas, la entidad cuenta con una serie de informes que se genera en cada departamento y reportes normativos, solicitados por el organismo de control, los mismos que fueron conocidos por la Gerencia y el Consejo de Administración, en lo que corresponda. Los informes que presenta el Gerente General al Consejo de Administración, correspondientes al año 2011, contienen un análisis evolutivo de las cuentas de balance y algunos aspectos administrativos, sin que éstos se vinculen con los objetivos estratégicos, plan operativo y presupuesto que incluya conclusiones y recomendaciones, propuestas de ajustes o redefiniciones que permita a Los miembros del Consejo de Administración conocer sobre el cumplimiento o desvíos de los mismos.

Se solicitó mediante oficio 004-UTPL-EAI-SEAC-2013 de 29 de julio de 2013, al Gerente General presentar copias certificadas de los informes, actas u oficios que evidencien el efectivo cumplimiento de las estrategias plasmadas en el Plan Estratégico Institucional y que se encuentren articuladas a los objetivos estratégicos. El Gerente General remitió los informes presentados al Consejo de Administración, sin embargo se ratifica que estos informes contienen un análisis evolutivo de las cuentas de balance y algunos aspectos administrativos, sin que éstos se vinculen con los objetivos estratégicos, plan operativo y presupuesto que incluya conclusiones y recomendaciones o propuestas de ajustes o redefiniciones que permita a los miembros del Consejo de Administración conocer sobre el cumplimiento o desvíos de los mismos.

El Gerente General de la Cooperativa incumplió lo dispuesto en la letra h) del artículo 47 del Decreto Ejecutivo N° 194, en el que se detallan las atribuciones y deberes:

"...Artículo 47.- h) Informar al Consejo de Administración sobre la situación financiera de la entidad, de riesgos y su impacto en el patrimonio, cumplimiento del plan estratégico y sobre otros que sean solicitados, así como presentar el informe anual de gestión..."

La falta de incorporación de información en los informes presentados a los miembros del

Consejo de Administración, relacionada con los objetivos estratégicos plasmados en el Plan Estratégico Institucional, ocasionó que no se hayan identificado la situación actual y el cumplimiento de estos objetivos.

Conclusión

El Gerente General incumplió las disposiciones emitidas en la normativa vigente relacionada con el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores dispuesto en el Plan Estratégico Institucional, lo que ha ocasionado que las actividades y procesos realizados por los servidores de la Cooperativa no se encuentren alineados a estos objetivos estratégicos y no se direccionen al cumplimiento de metas e indicadores que impacten en el resultado de la institución.

Recomendaciones

Al Gerente General

12. - Deberá incorporar en los informes presentados a los miembros principales del Consejo de Administración el seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos plasmados en el Plan Estratégico Institucional, de ser el caso deberá re-formular el plan estratégico institucional, el cual estará sustentado a la realidad del negocio, con involucramiento del personal de la Cooperativa, identificando los indicadores de resultados con una línea base que permita incrementar, reducir o mantener las metas a alcanzar en el período en mención.

Al Consejo de Administración

13. - Aprobará los ajustes efectuados al Plan Estratégico Institucional 2011-2015, observando que se encuentren acordes a los objetivos institucionales, al sistema económico social y solidario y a la normativa vigente para el efecto.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Cobertura de Depósitos y Fondos Disponibles

La Cooperativa registra particularmente niveles de liquidez bajos en comparación con la concentración de sus depósitos. La entidad no ha presentado sostenibilidad en el cumplimiento de los indicadores normativos de liquidez estructural; situación que generó que

la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), le requiera un plan de acción en los términos previstos en la normativa vigente. La Cooperativa al 28 de febrero de 2011, registró una cobertura de los activos líquidos de primera línea del 145.93% y segunda línea el 69.14%, demostrando que la cooperativa no cuenta con recursos para cubrir los 100 mayores depositantes en caso de una corrida de sus captaciones. Respecto de la concentración de los 25 y 100 mayores depositantes hasta 90 días registra indicadores de concentración del 9.34% y 19.07%.

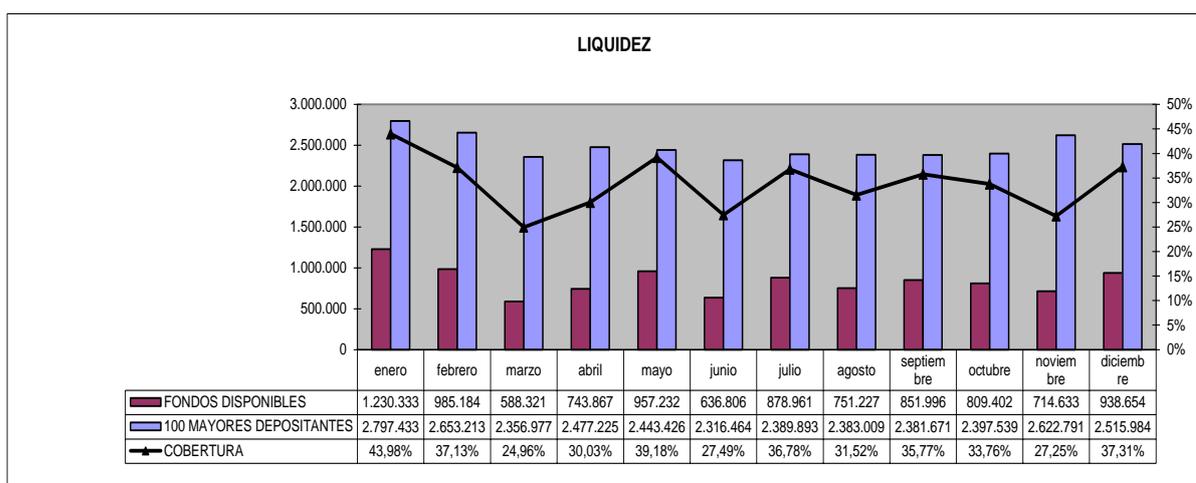


Figura 5. Indicadores de liquidez Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
Fuente: www.sbs.gob.ec, enero - diciembre de 2012.

En el gráfico se aprecia el porcentaje de cobertura de los 100 mayores depositantes durante el período fiscal 2012, es decir la Cooperativa mantiene durante este período baja cobertura para afrontar retiros masivos de captaciones.

A diciembre de 2012 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., mantenía un nivel de liquidez bajo en comparación con la volatilidad de sus depósitos y el nivel de concentración de los mayores depositantes; la entidad presentó indicadores de liquidez menores: Activos líquidos sobre Activos totales de 12,3% (12,1% a marzo 2012) y Activos Líquidos sobre depósitos a la vista y a corto plazo de 16,9% (16,1% a marzo de 2012).

La COAC Santa Ana Ltda., a diciembre de 2012 mantuvo descalces entre las cuentas del activo y pasivo, puesto que las colocaciones son a plazos promedios de 24 meses y los depósitos tienen plazos promedios de 6 meses, aunque el 26 % de los depósitos aproximadamente pertenecían a compañías privadas, que tienen largo tiempo de colaboración con la Cooperativa y ciclo estable de depósitos y retiros, lo que ayuda al manejo de la liquidez de la entidad. La Unidad de Riesgos realizó un control mensual sobre los

descalces entre vencimientos de activos y pasivos, cuyos resultados constan en los informes mensuales que remitió a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Se ha determinado que el Comité Integral de Riesgos elaboró un informe único para la Asamblea de Representantes de Socios y no presentó informes trimestrales al Consejo de Administración, práctica que contraviene lo establecido en el numeral 9.3 Artículo 9, Sección III, Capítulo I, Título X, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, que dispone lo siguiente:

"... 9.3 Informarse por lo menos en forma trimestral, sobre los riesgos asumidos, la evolución y el perfil de los mismos y su efecto en los niveles patrimoniales y las necesidades de cobertura, así como sobre la implantación y cumplimiento de estrategias, políticas, procesos y procedimientos por ellos aprobados..."

Mediante oficio IRP-SRAIFP-2012-10 de 11 de enero de 2012, la Intendencia Regional de Bancos Portoviejo, solicitó a la Cooperativa presentar las explicaciones referente al incumplimiento de las reservas mínimas de liquidez en las dos bisemanas consecutivas durante el mes de noviembre de 2011 de acuerdo a la información reportada por el Banco Central del Ecuador, del cual da contestación a través de oficio CSAL-2012-019 de 16 de enero de 2012, en el que se evidencia la falta de planificación y control en la gestión de los fondos disponibles, así como la falta de efectividad en la implementación de las acciones definidas en el plan de contingencia de liquidez; y, además revela la carencia de acciones por parte de la administración dirigidas a garantizar la eficacia en los resultados y consecuentemente aseguren el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Banco Central del Ecuador (BCE).

Mediante oficio 006-UTPL-EAI-SEAC-2013 de 7 de agosto de 2013, se solicitó al Gerente General copia del plan de contingencia a fin de evaluar el cumplimiento a las estrategias planteadas con la finalidad de subsanar la baja cobertura de liquidez. La observación se mantiene en razón de que no se cumple con los indicadores establecidos por los Organismos de Control, la falta de presentación de información al Consejo de Administración respecto de los descargos entre vencimientos de activos y pasivos, ha ocasionado que no se consideren las coberturas de activos líquidos con la finalidad de cubrir los fondos de los 100 mayores depositantes.

Conclusión

El Comité Integral de Riesgos elaboró un informe único para la Asamblea de Representantes de Socios y no presentó informes trimestrales al Consejo de Administración.

Recomendaciones

Al Gerente General, Jefe del área de Riesgos y Jefe del área de Tecnología de Información.

14. - Deberán automatizar los procesos que involucra la gestión de Riesgo de Liquidez y Mercado tales como el cálculo de la volatilidad e indicadores de liquidez, ponderación de tasas activas y pasivas, análisis de brechas, distribución en las diferentes bandas de tiempo de productos con vencimiento cierta e incierta, almacenamiento de información histórica al menos un año de los productos que intervienen en Riesgo de Liquidez, pistas de auditoría, mantenimiento de parámetros de al menos las fuentes de fondeo, rangos de fechas, número de balances, límites de exposición al riesgo, a fin de garantizar la calidad de información que se genere.

Al Gerente General y Jefe de la Unidad de Riesgos

15. - Diseñarán un mecanismo para realizar la práctica de tendencia y evolución de los segmentos, basados en la información histórica de los estados comparativos de las captaciones y colocaciones y obtener las tendencias de las variables que definan, en conjunto o en forma aislada, con el propósito de identificar su comportamiento que sustenten la adopción de medidas de crecimiento o decrecimiento de dichas variables en la determinación de metas y objetivos estratégicos y de negocio o para proyectar posibles resultados futuros.

Al Jefe de la Unidad de Riesgos

16. - Cumplirá obligatoriamente los lineamientos, cupos y límites para la administración de fondos en función de un flujo neto de efectivo provenientes de las realizaciones y proyecciones de activos y pasivos, a efectos de que la gestión del riesgo de liquidez esté adecuadamente basado en el calce de flujos de activos y pasivos para toma de decisiones.

Indicadores de liquidez

En la conformación de los indicadores de liquidez estructural de la semana del 28 de febrero al 04 de marzo de 2011, existieron diferencias en el indicador de primera y segunda línea reportado en forma impresa por la entidad (24.70% y 19.54% respectivamente) y los calculados por el ente de control (25.07% y 19.69% respectivamente). Diferencias determinadas en el numeral 1 "Fondos disponibles - remesas en tránsito", por un valor de USD 16,986.54 y USD 39,836.11 al 04 de marzo de 2011; y en los rubros correspondientes a

obligaciones financieras con plazos de vencimiento de 91 hasta 360 días (USD 35,346.55). Cabe mencionar, que la entidad no consideró para el cálculo de la liquidez los balances validados por la Superintendencia de Bancos y Seguros en las respectivas fechas, el responsable de la Unidad de Riesgo realizó la actualización en el aplicativo Excel que genera el reporte, sin la respectiva verificación.

De lo anteriormente expuesto se desprende que, si bien las observaciones señaladas se corrigieron, se mantiene el incumplimiento en el indicador de segunda línea respecto del indicador de liquidez mínimo (19.69% y 21.71% respectivamente).

Tabla 9. Reportes de Indicadores de Liquidez

LIQUIDEZ ESTRUCTURAL	JUNIO 2011	SEPTIEMBRE 2011	DICIEMBRE 2011	MARZO 2012	JUNIO 2012
FONDOS DISPONIBLES	502.081	624.412	456.301	642.500	597.120
INVERSIONES PARA NEGOCIAR	52.789	80.000	81.257	0	0
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	0	0	0	240.001	243.191
TOTAL NUMERADOR DE PRIMERA LÍNEA	554.870	704.412	537.558	882.501	840.311
TOTAL NUMERADOR DE PRIMERA LÍNEA	554.870	704.412	537.558	882.501	840.311
DEPÓSITOS A LA VISTA	2.813.532	3.220.057	3.488.332	3.378.165	3.342.356
DEPÓSITOS A PLAZO HASTA 90 DÍAS	699.070	736.204	725.570	890.574	526.103
OBLIGACIONES INMEDIATAS	0	0	0	0	0
OBLIGACIONES FINANCIERAS HASTA 90 DÍAS	56.210	41.768	47.044	44.050	84.341
TOTAL DENOMINADOR DE 1ª. LÍNEA	3.568.812	3.998.028	4.260.946	4.312.788	3.952.799
Liquidez de 1ra. Línea.	15,5%	17,6%	12,6%	21,7%	21,3%

VOLATILIDAD FUENTES DE FONDEO (2 VECES)	7,7%	9,3%	4,2%	6,3%	6,4%
S.B.S. LIQUIDEZ DE 1RA. LÍNEA REQUERIDO	10,4%	6,2%	6,2%	5,5%	5,5%
TOTAL NUMERADOR DE 1RA. LÍNEA	554.870	704.412	537.558	882.501	840.311
INVERSIONES PARA NEGOCIAR (91 A 180 DÍAS)	0	0	0	0	0
INVERSIONES DISPONIBLES (91 A 180 DÍAS)	0	0	0	0	0
TOTAL NUMERADOR DE 2DA LÍNEA	554.870	704.412	537.558	882.501	840.311
TOTAL DENOMINADOR DE 1RA LÍNEA.	3.568.812	3.998.028	4.260.946	4.072.787	3.952.799
DEPÓSITOS A PLAZO MAYORES A 90 DÍAS.	451.650	694.662	804.548	911.431	1.337.487
OBLIGACIONES FINANCIERAS MAYORES A 90 DÍAS.	155.710	159.499	221.438	288.693	316.328
TOTAL DENOMINADOR DE 2DA LÍNEA.	4.176.172	4.852.189	5.286.933	5.272.911	5.606.615
LIQUIDEZ DE 2DA. LÍNEA.	13,3%	14,5%	10,2%	16,7%	15,0%
VOLATILIDAD FUENTES DE FONDEO (2,5 VECES).	9,6%	14,5%	5,3%	7,9%	15,0%

S.B.S. LIQUIDEZ DE 2DA. LÍNEA REQUERIDO.	12,9%	7,8%	7,8%	6,8%	7,9%
INDICADOR DE LIQUIDEZ MÍNIMO.	18,7%	15,8%	17,5%	20,2%	20,2%

Fuente: Secretaría Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

La Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante oficio IRP-SRAIFP-2011-284 del 7 de noviembre de 2011, observó a la Cooperativa por presentar incumplimientos en los indicadores de liquidez de segunda línea al 26 de agosto de 2011, el indicador mínimo de liquidez desde el 1 de julio al 30 de septiembre de 2011, de los informes emitidos por la Dirección Nacional de Riesgos con corte al 29 de julio y 26 de agosto de 2011: no cumple con el indicador de liquidez de 2da línea; no cumple con el indicador de liquidez mínimo requerido; no ha cumplido con el indicador de liquidez mínimo requerido en un período de 90 días anteriores a la fecha de corte; adicionalmente presenta baja cobertura de sus 100 mayores depositantes con vencimientos a 90 días. Por lo que se requirió al Gerente General proceda a presentar un plan de acción que contenga las medidas y estrategias concretas y realizables que permita a la Cooperativa superar a corto plazo los incumplimientos presentados en los indicadores normativos de liquidez.

La entidad no contó con procedimientos de generación de respaldos y restauración de la información de Liquidez y Mercado, esta información se encuentra en hojas elaboradas en la herramienta Excel y está en custodia del Jefe de Riesgos en su computador personal. Al momento de nuestra visita se constató que no existe respaldo de esta información en medios magnéticos externos poniendo en riesgo la integridad y disponibilidad de la información.

No se evidenció que el área de la Unidad de Riesgo haya realizado y cuente en detalle con la identificación de los factores de riesgo que le permitan definir el perfil de riesgo de la Cooperativa, por consiguiente, lo indicado se genera por la carencia de una metodología que incorpore aspectos cualitativos y cuantitativos que resulten de la evaluación del comportamiento y experiencia del manejo de la liquidez propia de la entidad, consecuentemente los objetivos y estrategias para el manejo del riesgo de liquidez no se encuentran formalmente sustentados.

El Gerente General y el Jefe de la Unidad de Riesgos, incumplieron con las reservas mínimas de liquidez que deben mantener las instituciones financieras, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Título XIV "Reservas Mínimas de Liquidez" del libro I "Política Monetaria Crediticia" de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador.

Con oficio 007-UTPL-EAI-SEAC-2013 de 14 de agosto de 2013, se solicitó al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., presente copia del plan de acción que contenga las medidas y estrategias concretas y realizables que permita a la Cooperativa superar a corto plazo los incumplimientos presentados en los indicadores normativos de liquidez. El Gerente General adjuntó copia del mencionado plan de acción, sin embargo, la Cooperativa ha mantenido el incumplimiento de los indicadores de liquidez durante el cuarto trimestre del 2012.

Conclusión

El Gerente General y el Jefe de la Unidad de Riesgos incumplieron las normativas establecidas por los Órganos de Control para el cabal cumplimiento de los indicadores de liquidez, lo que ocasionó que la entidad no contará con recursos inmediatos para afrontar las captaciones de los 100 mayores depositantes.

Recomendaciones

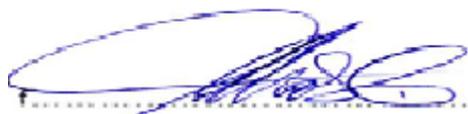
Al Gerente General y Jefe de Sistemas

17. Deberán elaborar, implementar, socializar y difundir políticas, procesos, procedimientos para la generación de respaldos y restauración de la información de Riesgo de Liquidez y Mercado, considerando los ajustes contables necesarios en las fechas correspondientes para el calce de plazos.

Al Gerente General

18. - Definirá en el planteamiento estratégico de la Cooperativa, los factores de riesgos existentes en la implementación y ejecución de procesos, políticas y procedimientos relacionados a la gestión del riesgo de liquidez.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above a horizontal dotted line.

Ing. Susana Argüello Córdova

AUDITORA

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

4.4. Presentación y aprobación del informe.

Con oficio 002-CIRCULAR-UTPL-EAI-SEAC-2013 de 18 de noviembre de 2013, se notificó al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., involucrado en el proceso del examen de auditoría integral a la comunicación final de resultados, a realizarse el 25 de noviembre de 2013, en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., ubicada en las calles Eloy Alfaro y Ángel Rafael Álava, del Cantón Santa Ana, a las 10:00 horas, para el efecto se anexa la Guía de Recepción de la mencionada circular.

La comunicación de resultados se llevó a cabo en la fecha y hora indicada, sin ningún inconveniente, se realizó la entrega del oficio 010-UTPL-EAI-SEAC-2013 de 15 de noviembre de 2013 el mismo que contenía el borrador del informe del examen de auditoría integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012, en el que incluía el Plan de Implementación de Recomendaciones, se anexan acta, oficio mencionado y Plan de Implementación de Recomendaciones.

El Plan de Implementación de Recomendaciones se encuentra estructurado con la identificación de las 18 recomendaciones que contiene el informe del examen de auditoría integral, se definieron las actividades para cada una de las mencionadas recomendaciones, el personal que estará a cargo del cumplimiento de estas actividades, el plazo establecido y los medios de verificación a fin de que el Jefe de la Unidad de Riesgo, la Auditora Interna y el Gerente General realicen el seguimiento al cumplimiento de las observaciones que se realizaron en este examen.

5. Demostración de hipótesis.

El examen de auditoría integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012, permitió obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión presentados en el informe y en el plan de implementación de recomendaciones, en la que quedó establecido el compromiso del Gerente General y de los Jefes Departamentales para solventar las observaciones detectadas en el examen de auditoría integral realizado a la Cooperativa.

6. Conclusiones y recomendaciones.

6.1. Conclusiones.

La importancia de haber realizado una auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se plasma en el conocimiento adquirido en todos los procesos que se debió ir ejecutando para efectuar una auditoría integral, se conoció a la entidad mediante el estatuto, manuales, planes estratégicos y operativos, balances, entre otra documentación, se preparó la planificación inicial, cuestionarios de control interno para cada una de las auditorías y en base a los resultados obtenidos se elaboraron los programas de las auditorías. Este conocimiento se basó en la información sustentada en documentos sobre la realidad financiera, de cumplimiento, el proceso de gestión y de control interno que lo realizaron cada uno de sus empleados y los principales directivos que conforman esta entidad financiera, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012.

Los beneficios que adquirió la entidad es que por primera vez se había auditado todos los procesos principales de la Cooperativa involucrando a todo el personal desde los principales directivos, Gerente General hasta el nivel operativo, organizando las estrategias, actividades y responsables de la ejecución de los procesos que fueron identificados como más relevantes y que percutían en el desempeño de la entidad financiera.

Para realizar una auditoría integral es necesario contar con un equipo de especialistas de auditores que contribuyan desde la especialidad profesional con sus evaluaciones, revisiones y aportación como asesor para mejorar los procesos, a fin de optimizar el tiempo y los recursos en la entidad. Bajo la experiencia de haber realizado en forma individual este trabajo investigativo conllevó a la coordinación entre el resto de actividades personales y la labor constante de realizar las diversas evaluaciones financieras, de cumplimiento, de control interno y de gestión, fue un proceso largo, continuo que conllevó varios meses pero con la tranquilidad profesional de haber aportado desde mi perspectiva ética y basada en normativas establecidas para cada auditoría a mejorar e implementar estrategias en bien de la Cooperativa.

El apoyo incondicional del Gerente General para aplicar las estrategias en la mayoría de las observaciones efectuadas en este examen, conllevó a que los principales directivos de la Cooperativa se comprometieran y tomaran decisiones en base a un plan de implementación que se serán solventadas durante el período 2014.

6.2. Recomendaciones.

Una vez realizado el examen de auditoría integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., al proceso de captaciones de recursos del público por el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012; y en base a los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo de investigación se detallan recomendaciones en el plan de implementación con sus respectivas actividades las que prevén su cumplimiento dentro del período 2014, mismas que servirán para priorizar la implementación inmediata de decisiones que comprometen a los representantes de la Asamblea General, Consejo de Administración, Gerente General y Jefes Departamentales, relacionadas con la inversión, adquisición y reprogramación de procesos en actividades operativas a fin de mejorar específicamente los procedimientos relativos con la parte tecnológica y el proceso de captación de recursos, entre otros procesos.

Además, se registran actividades como la elaboración, implementación, socialización y difusión de políticas, procesos, procedimientos para la generación de respaldos y restauración de la información referente al Riesgo de Liquidez y Mercado, considerando los ajustes contables necesarios en las fechas correspondientes para el calce de plazos.

En el proceso de captaciones y colocaciones se recomendó el diseño de un mecanismo para realizar la práctica de tendencia y evolución de los segmentos, basados en la información histórica de los estados comparativos a fin de obtener las tendencias de las variables que definan el comportamiento de crecimiento o decrecimiento de las mencionadas variables en la determinación de metas y objetivos estratégicos y de negocio o para proyectar posibles resultados futuros.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que supervisa, evalúa y audita los procesos bajo una estructura de integración horizontal que se presenta por medio de los procesos que se implementan en la Cooperativa. Para el control proactivo, tanto del plan estratégico de la entidad como de los procesos implementados como indicadores de liquidez, solvencia, colocaciones, riesgos, los que son identificados como principales en todas las entidades financieras del país.

7. Bibliografía

- SABINO, Carlos (1996) El Proceso de la Investigación, Buenos Aires, Editorial Limusa.
- SOTOMAYOR, Amador (2006) Auditoría Administrativa. Santa Fe de Bogotá-Colombia.
- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo (2007): Pruebas selectivas en la auditoría, Colombia, ECOE EDICIONES.
- BLANCO LUNA, Yanel (2004): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES.
- SÁNCHEZ CURIEL, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México.
- SUBÍA GUERRA, Jaime (2007): Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y Proceso Sistemático de la Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador.
- WHITTINGTON O. R., Kurt, P. (1999): Auditoría un enfoque integral, Mc Graw Hill.
- TAMAYO, Mario (1997): El Proceso de la Investigación Científica, Grupo Noriega Editorial, México D.F.
- INEN, Norma ISO 19011 Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad.
- ISO, Normas Internacionales 9000, 9001, 9004 y 19011.
- Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20 de noviembre de 2008, publicada en el Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008, presentación de estados financieros.
- Resolución 06-Q,ICI-003-2006 de 21 de agosto de 2006, adoptó las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, NIAA.
- Hppt://www.sbs.gob.ec/entidades financieras/balances (consulta 15-10-2013).
- Suplemento del Registro Oficial No. 94 de 23 de diciembre de 2009, estándares internacionales de reportes financieros.
- Tabla 1 Objetivos Corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., Fuente: Plan Estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

- Figura 1. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., Fuente: Secretaría de Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 2. Procesos Gobernantes, Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Figura 2. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., Fuente: Secretaría de Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 3. Procesos Operativos, Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 4. Procesos de Soporte, Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 5. Captaciones a la vista, Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 6. Cronograma del examen de auditoría integral, Fuente: Papeles de trabajo del examen de auditoría integral.
- Tabla 7. Evaluación y calificación del riesgo de auditoría, Fuente: Papeles de trabajo del examen de auditoría integral.
- Figura 3. Balance General diciembre de 2011. Fuente: Tesorería Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Figura 4. Estado de pérdidas y ganancias 31 de diciembre de 2011, Fuente: Tesorería Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 8. Variación y porcentaje de participación de las principales cuentas del balance, Fuente: Papeles de trabajo del examen de auditoría integral.
- Tabla 9. Oficio de observación IRP-SRAIFP-OBS-2011-5, Fuente: Secretaría Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Figura 5. Indicadores de liquidez Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., Fuente: www.sbs.gob.ec, enero - diciembre de 2012.
- Tabla 9. Reportes de Indicadores de Liquidez, Fuente: Secretaría Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

8. Anexos

FASE I: PLANIFICACION DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

- F_FI_1** Memorando de planificación
- F_FI_2** Carta de requerimiento de información
- F_FI_3** Credencial,
- F_FI_4** Carta de notificación examen de auditoría integral
- F_FI_5** Cuestionarios
- F_FI_6** Cuestionario de evaluación del ambiente de Control Interno.
- F_FI_7** Cuestionarios de Control Interno del examen de Auditoria financiera.
- F_FI_8** Cuestionarios de Control Interno del examen de auditoria de cumplimiento.
- F_FI_9** Cuestionarios de Control Interno del examen de auditoria de gestión.
- F_FI_10** Matriz del nivel de confianza
- F_FI_11** Matriz del nivel de confianza del ambiente de Control Interno.
- F_FI_12** Matriz del nivel de confianza del Control Interno, auditoría financiera.
- F_FI_13** Matriz del nivel de confianza del Control Interno, auditoría de cumplimiento.
- F_FI_14** Matriz del nivel de confianza del Control Interno, auditoria de gestión.
- F_FI_15** Matriz de Riesgos / Control interno, (1 página)
- F_FI_16** Programas de trabajo para los cuatro tipos de auditoría.

FASEII: EJECUCIONDEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

F_FII_01 Desarrollo Programa de auditoria de control interno.

F_FII_02 Prueba de cumplimiento: Verificación requisitos.

F_FII_03 Prueba de cumplimiento: Actividades de control auditoria interna.

F_FII_EAF-04 Desarrollo Programa de auditoría financiera.

F_FII_EAF-05 Prueba de cumplimiento: Contabilización operaciones de obligaciones con el público e inversiones.

F_FII_EAF_06 Prueba de cumplimiento: Oportunidad en el registro contable.

F_FII_EAF_07 Prueba sustantiva: Constitución de provisiones.

F_FII_EAC_08 Desarrollo Programa de auditoría de cumplimiento.

F_FII_EAC_09 Prueba de cumplimiento: Prueba de recorrido, proceso captaciones.

F_FII_EAC_10 Prueba de cumplimiento: Aplicación Manual de Captaciones.

F_FII_EAG-01 Desarrollo Programa de auditoría de Gestión.

F_FII_EAG_02 Prueba de cumplimiento/sustantiva: Ejecución presupuestaria operaciones de captaciones.

FASEIII: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORMES

F_FIII_1 Convocatoria comunicación resultados preliminares.

F_FIII_2 Control asistencia comunicación resultados preliminares.

F_FIII_3 Acta de comunicación de resultados preliminares.

F_FIII_4 Carta a la Gerencia y Presidencia: Informe de Auditoría Integral.

F_FIII_5 Convocatoria lectura del informe de auditoría integral.

F_FIII_6 Control asistencia lectura del informe de auditoría integral.

F_FIII_7 Acta lectura del informe de auditoría integral.

F_FIII_8 Oficio entrega a la entidad del informe de auditoría integral.

F_FIII_9 Matriz de hallazgos / plan de acción implementación recomendaciones.

INDICE DE ARCHIVO CORRIENTE (CD)

AC-01	Copia del Plan operativo 2011 2012
AC-02	Copia del Presupuesto 2011 y 2012
AC-03	Balances 2011 y 2012
AC-04	Procesos de captación
AC-05	Formatos de licitud de dinero.
AC-06	Marco Conceptual Catalogo Único de Cuentas

INDICE DE ARCHIVO PERMANENTE (CD)

AP-01	Copia de Resoluciones de autorización de funcionamiento
AP-02	Copia de Registro Único de Contribuyentes
AP-03	Copia Estatuto Social
AP-04	Copia del Organigrama estructural
AP-05	Copia Manual de funciones.- Captaciones
AP-06	Copia del Plan estratégico

INDICE DE DOCUMENTACION HABILITANTE (CD)

DH-01	Oficios aprobación tesis de Director y miembros del Tribunal.
DH-02	Oficio autorización gerente cooperativa

