



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de Auditoría Integral al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Japón Guamán, Sara Matilde, Ing.

DIRECTOR: Cuenca Jiménez, María Teresa, Mgs.CPA

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Mgs.CPA.

María Teresa Cuenca Jiménez.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: **“Examen de auditoría integral a la cuenta créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro, periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2013”** realizado por Japón Guamán Sara Matilde, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero 2015

f.....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Japón Guamán Sara Matilde declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de Auditoría Integral a la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, oficina Saraguro, correspondiente al período comprendido entre el 01 al de diciembre del 2013, de la titulación de la Maestría en Auditoría Integral, siendo la Magister Cuenca Jiménez María Teresa, Directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f. _____

Autora: Japón Guamán Sara Matilde

Cédula: 1104027832

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi amado esposo, quien con su paciencia y cariño me encamino a desarrollar con éxito y llegar a feliz término este duro proceso de dos largos años de estudio.

A mis hijos, Samin y Rikchay quienes a su corta edad, me comprendieron y jugaron siempre a mi lado mientras realizaba mis tareas.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, sus atenciones y detalles recibidos a altas horas de la madrugada que no me dejaron desmayar hasta alcanzar la meta.

SARA JAPÓN

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja que me permitió realizar mis estudios profesionales de posgrado, a través de la Educación a Distancia.

Mi mayor agradecimiento va dirigido hacia mi directora, Mgs. María Teresa Cuenca, por haberme encaminado en el cumplimiento y elaboración del presente trabajo de fin de titulación.

Por el apoyo incondicional de mi amado esposo, Franklin al cuidar y estar siempre pendiente de nuestros pequeños, Rikchay y Samin durante todo este tiempo de dedicación y esfuerzo puestos en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A mis padres por su apoyo incondicional en mis noches de desvelo, por sus atenciones y orientación cada vez que lo necesite, con palabras de aliento y sobre todo llenos de amor, que me ayudaron en la culminación de este gran sueño.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo" representada en sus directivos y personal de la Oficina Saraguro, por la colaboración brindada y apoyo a la realización del presente trabajo.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
1.1. Descripción del Estudio	6
1.1.1. Reseña histórica	6
1.1.2. Misión.....	7
1.1.3. Visión	7
1.1.4. Estructura Social.....	7
1.1.5. Oficinas de la cooperativa	10
1.1.6. Valores y principios.....	11
1.1.7. Objetivos operativos	11
1.1.8. Servicios que ofrece	12
1.1.8.1. Ahorros.....	12
1.1.8.2. Créditos.....	14
1.1.9. Justificación	14
CAPÍTULO II	16
2. Marco Teórico	17
2.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento	17
2.2. Auditoría Integral.....	18
2.2.1. Concepto	18
2.2.2. Objetivos.....	18
2.3. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral	19
2.3.1. Auditoría Financiera	19
2.3.1.1. Concepto.....	19
2.3.1.2. Afirmaciones.....	19
2.3.1.3. Objetivos	20
2.3.2. Auditoría de Control Interno	20
2.3.2.1. Concepto.....	20
2.3.2.2. Objetivos	21
2.3.2.3. Componentes.....	22
2.3.2.4. Riesgos de Auditoría.....	22
2.3.2.4.1. Riesgo inherente	23
2.3.2.4.2. Riesgos de Control.....	23
2.3.2.4.3. Riesgos de Detección.....	23
2.3.3. Auditoría de Cumplimiento	23
2.3.4. Auditoría de Gestión.....	24

2.3.4.1. Concepto.....	24
2.3.4.2. Objetivos	24
2.4. Importancia y contenido del Informe.....	25
2.5. Proceso de la auditoría	26
2.5.1. Planeación	26
2.5.1.1. Planificación preliminar.....	26
2.5.2. Ejecución.....	27
2.5.2.1. Evidencia	27
2.5.2.2. Evidencia suficiente	27
2.5.2.3. Evidencia competente	28
2.5.2.4. Hallazgo	28
2.5.3. Informe.....	28
2.5.4. Seguimiento.....	29
CAPÍTULO III.....	30
3. Marco Teórico	30
3.1. Introducción	31
3.1.1. Misión.....	32
3.1.2. Visión	32
3.1.3. Objetivos.....	33
3.1.4. Principios y valores	34
3.1.5. Estructura Orgánica	34
3.1.5.1. Nivel legislativo	35
3.1.6. Coordinadores zonales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” ..	35
3.2. Cadena de valor.....	36
3.2.1. Procesos Gobernantes	37
3.2.2. Procesos básicos y agregadores de valor	37
3.2.2.1. Gestión de cartera crediticia.....	38
3.2.2.2. Procesos habilitantes.....	40
3.2.3. Importancia de auditoría integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro	40
CAPÍTULO IV.....	42
4. Informe de examen de auditoría integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro, año 2013.....	44
4.1. Comentarios, conclusiones y recomendaciones.....	45
4.1.1. Comentarios de auditoría Financiera.....	46
4.1.2. Comentarios de auditoría Cumplimiento.....	46
4.1.3. Comentarios de auditoría Gestión.....	48
4.2. Conclusiones y Recomendaciones	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	8
Figura 2	8
Figura 3	10
Figura 4	28
Figura 5	33
Figura 6	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	41
Tabla 2	52

RESUMEN

El presente trabajo investigativo, describe el desarrollo de un examen de auditoría integral realizada a la cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” de Saraguro; en el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013; con el objetivo de evaluar los procesos de otorgamiento y recuperación de cartera de los créditos otorgados por la Cooperativa; por medio de la evaluación de los procedimientos a seguirse, su revisión el cumplimiento legal así como también se evaluó el Sistema de control interno; los resultados de la auditoría se presentan en un Informe Final donde se propone recomendaciones para mejorar el área evaluada.

Adicionalmente, uno de los motivos para realizar este trabajo, es expresar los conocimientos adquiridos en los años de estudio universitario, reflejándolos en un examen de auditoría integral aplicado al componente cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, oficina Saraguro, con la finalidad de generar un direccionamiento para los empleados y directivos.

Finalmente bajo mi responsabilidad procederé a emitir recomendaciones de acuerdo a los diferentes hallazgos encontrados en el desarrollo del examen integral.

PALABRAS CLAVES: Auditoría Integral, planificación, ejecución, hallazgo.

ABSTRACT

This research work describes the development of a comprehensive review of the portfolio audit Credit Cooperative Savings and Credit "Garden Azuayo" - Saraguro; in the period between January 1 to December 31, 2013; in order to evaluate the processes of grant and loan recovery of loans granted by the Cooperative; through the evaluation of the procedures to be followed, legal compliance review as well as the internal control system was evaluated; the results of the audit are presented in a final report which recommendations to improve the assessment area is proposed

Additionally, one of the reasons for this work, is to express the knowledge acquired in the years of university study, reflecting them in a review of comprehensive audit applied to portfolio credit component of the Cooperative Savings and Credit "Garden Azuayo", office Saraguro with in order to generate an address for employees and managers.

Finally my responsibility I will proceed to issue recommendations according to different findings in the development of comprehensive examination.

KEYWORDS: Integral Auditing, planning, implementation, finding.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de fin de maestría es para optar por el grado de Magister en Auditoría Integral en la Universidad Técnica Particular de Loja es una investigación que se relaciona con un examen de auditoría integral A LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”, OFICINA SARAGURO; PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013; para uso interno de la cooperativa como de los socios; con el fin de dar a conocer, comprender y evaluar los procesos utilizados para otorgar un crédito; por medio de pruebas que permitan emitir un informe final considerando el control interno, el cumplimiento legal

La presente tesis está estructurada en cuatro capítulos detallados a continuación:

En el capítulo I.- Se realiza una descripción del estudio es decir una reseña histórica de la Cooperativa, su misión, visión, estructura social, valores y principios.

En el capítulo II.- Tenemos el Marco Referencial que está compuesto por la auditoría integral, la auditoría financiera, el control interno, y por el último del proceso de auditoría integral con su informe final.

En el capítulo III.- se realiza una introducción; análisis de empresa, comienza con los antecedentes de la organización, su misión, visión.

El capítulo IV.- se inicia con la exposición del proceso, concluyendo con el informe final con sus respectivas recomendaciones.

Las experiencias de Auditoría han demostrado que las acciones de control realizadas bajo enfoques financiera, de gestión o de cumplimiento legal de forma separada e individual no garantizan acciones de mejora eficaces debido a que no se realiza un análisis completo de las operaciones administrativas y financieras de las entidades públicas, sin embargo, esta necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial privada y organizacional en el sector público, mediante la aplicación de la Auditoría Integral en el cual se evaluó de forma global el proceso planteado se logró dar respuesta al problema planteado mediante la aplicación de las fases de la auditoría y la presentación del informe de auditoría integral, en el cual se incluye recomendaciones y acciones correctivas para la entidad dando cumplimiento con los objetivos planteados en la investigación.

En el desarrollo de cada una de las auditorías se ha identificado falencias que se detallan en el informe de Auditoría Integral en donde se incluye comentarios, conclusiones y recomendaciones de mejora para el desarrollo de las actividades agregadores de valor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, oficina Saraguro y donde se establece el compromiso de la administración para el cumplimiento de las recomendaciones propuestas por la auditoría integral, logrando un aporte de mejora para la institución.

CAPÍTULO I

1.1. Descripción del Estudio

1.1.1. Reseña Histórica

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) entre 2005 -2007 han sido uno de los sectores que han experimentado un mayor crecimiento de sus activos, en un ritmo promedio superior en relación a la banca y tiene imagen de constituir un sistema financiero alternativo para la economía ecuatoriana especialmente para la microempresa pues el 43% de las colocaciones de las COACs se orientan a este espacio poblacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” es una entidad dedicada a la intermediación de recursos financieros, cuya matriz se encuentra ubicada en el cantón Paute se conformó con 100 socios fundadores en mayo de 1996, bajo acuerdo ministerial # 0836 del Ministerio de Bienestar Social, nace de un proyecto social y económico que surgen de las necesidades y propuestas de un pueblo organizado que luego de sufrir una gran catástrofe de la Josefina, se negó a ser dignificado y decidió recobrar lo perdido, con un objetivo solidario enfocado una sociedad incluyente, democrática y justa.

La COAC “Jardín Azuayo” actualmente se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario dispone de recursos económico de los ahorro de los socios, pólizas entre otros.

Oficina Saraguro

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Oña, en un total de 900 socios tanto de la parroquia San Lucas y del cantón Saraguro se trasladaban para beneficiarse de los servicios ofertados por la entidad, por la distancia los cabildos y organizaciones de Saraguro solicitaron al consejo de administración la apertura de una oficina para atender esta demanda, siendo favorecidos el 05 de febrero del 2007 con la atención de una sola persona en ventanilla.

“Jardín Azuayo” oficina Saraguro se encuentra ubicada en el barrio 31 de Diciembre, calle Juan Antonio Montesinos y Av. Loja, sus teléfono de contacto es el 072 200 083, labora en el horario de 08H30 a 17H00 ininterrumpido, actualmente cuenta con 8500 socios, con el

objeto de brindar una mejor y oportuna atención a los socios, mantiene una VPN en la parroquia de Manú, con los servicios de depósito y créditos.

La COAC “Jardín Azuayo” en la oficina Saraguro para ordenar y mejorar el desempeño del talento humano se encuentra dividida en siete áreas:

- a) Área de Cajas
- b) Balcón de servicios
- c) Área de Crédito
- d) Mantenimiento y limpieza
- e) Educador cooperativa
- f) Responsable de oficina
- g) Coordinador de Zona

1.1.2. Misión

Su misión es fomentar el desarrollo de una cultura cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda, con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permita la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre los socios y entre regiones.

1.1.3. Visión

La visión de la Cooperativa expresa lo siguiente: somos una sociedad de personas con una cultura cooperativa que buscamos nuestro vivir el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad integrando pueblos y culturas.

1.1.4. Estructura Social

La COAC “Jardín Azuayo” cuenta con la siguiente estructura social:

ESTRUCTURA SOCIAL COAC “JARDÍN AZUAYO”.

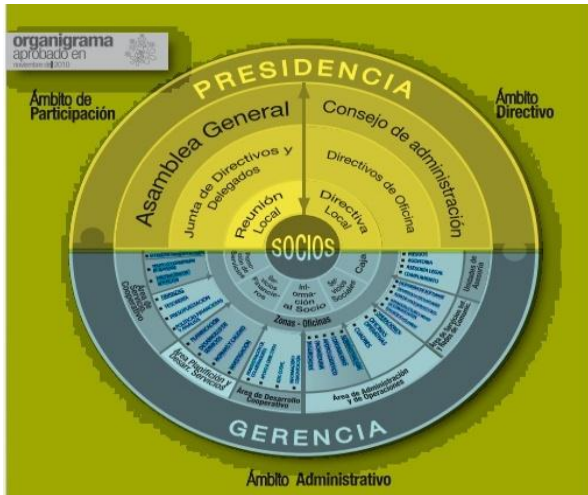


Figura n° 1. Consejo de Administración de COAC “Jardín Azuayo” Plan estratégico 2009 -2013

Fuente: Plan estratégico 2009-2013 COAC “Jardín Azuayo”

La COAC “Jardín Azuayo”, con la finalidad de propiciar la pertinencia y participación de los socios, mantiene una estructura organizativa –administrativa descentralizada y con ello promueve el desarrollo de la gobernabilidad y redistribuye el riesgo financiero. La estructura de gobierno se fundamenta en que cada oficina está regida por el gobierno local, se fortalecen comisiones que se articulan con la organización general, a través de sus representantes a la asamblea general y delegados que forman parte del consejo administrativo.

Estructura Organizativa – Administrativa



Figura N° 2. Plan estratégico 2009 – 2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”.

Fuente: Plan estratégico 2009-2013 COAC “Jardín Azuayo”.

Nivel Legislativo

Gobierno y administración de la cooperativa están a cargo de:

- 1.- La asamblea general de socios.
- 2.- El consejo de administración.

Nivel Ejecutivo

Está representado por el gerente de la cooperativa.

Nivel asesor

En este nivel se encuentra el comité de Crédito, organismo que propone al consejo de administración las políticas, normas, procedimientos y estrategias aplicables a la administración crediticia de la Institución; así como recomienda los créditos a ser otorgados en la Institución.

Nivel de control

Realiza el departamento de auditoría, se constituye una unidad de asesoría y consulta del consejo de administración, para asegurar un apoyo eficiente para el cumplimiento de los objetivos.

Nivel de apoyo

Se conforma por todo el personal que labora en la cooperativa administrada en sus diferentes departamentos, en la oficina Saraguro lo conforman caja, servicios y personal de crédito.

Nivel operativo

Aquel que está representado por el Responsable de oficina y otros empleados de varias áreas que tiene la cooperativa.

Coordinadores de zonas de la cooperativa de ahorro y crédito “Jardín Azuayo”

Presidente de la cooperativa: Eco. Pablo Uyguri

Gerente general: Eco. Juan Carlos Urgiles

Coordinador zona Paute: Sr. Patricio Zhimnay

Coordinador zona Cuenca: Sr. Adriano Rojas

Coordinador zona Cañar: Sra. Romí Quezada

Coordinador zona Oriente: Sr. Wilson Izquierdo

Coordinador zona Jubones: Ing. Ronald Ordóñez

Responsable oficina Saraguro: Dr. Jefferson Quituisaca

Todas las otras áreas con el objetivo de mejorar la atención a los socios cuentan con adecuados manuales de organización, procedimiento y políticas institucionales, los cuales son actualizados permanentemente por el departamento de procesos, que se apoya con el sistema de gestión de procesos.

Por el crecimiento de las oficinas y la estructura descentralizada de la institución, la Cooperativa cuenta con un sistema de supervisión y comunicación por zonas, existen 5 coordinadores, el gerente general y los 4 coordinadores aquellos que supervisan el trabajo de las oficinas y acompañan en las reuniones regionales periódicas con cajeros, promotores y responsables.

1.1.5. Oficinas de la cooperativa

“Jardín Azuayo” trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivos locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar que esté presente.

Esta entidad financiera opera en 5 provincias: Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja, cuenta con 38 oficinas que aglutinan a 264.532 socios. Los depósitos de sus socios son aquellos montos destinados al apoyo productivo asegurando que los recursos sean invertidos en las mismas localidades donde se generan, principalmente en los sectores populares de la economía.

Oficinas COAC “Jardín Azuayo”



Figura N° 3. Plan estratégico 2009 – 2013 de la COAC “Jardín Azuayo”

Fuente: Plan estratégico 2009-2013 de la COAC “Jardín Azuayo”

1.1.6. Valores y principios

Valores

Los valores que mantiene e inculca la cooperativa a sus empleados como a sus socios son:

- Responsabilidad
- Ayuda Mutua
- Honestidad
- Confianza

Principios

- Compromiso con la comunidad.
- Cooperación entre las cooperativas.
- Educación, Capacitación e Información.
- Autonomía en independencia.
- Participación económica de los miembros.
- Gestión democrática de los asociados.
- Libre ingreso, libre salida.

1.1.7. Objetivos operativos

La COAC “Jardín Azuayo” dentro de su plan estratégico abarca los siguientes objetivos generales para la entidad:

- ✓ Consolidar el plan de formación cooperativa para socios, directivos y empleados.
- ✓ Desarrollar e institucionalizar sistemas de información y comunicación social y financiera, tanto personalizados como masivos.
- ✓ Desarrollar sistemas de investigación y planificación institucional.
- ✓ Estructurar la cooperativa para responder a los requerimientos de su misión y crecimiento.
- ✓ Fortalecer la capacidad de gestión de riesgos.
- ✓ Construir un sistema de gestión de calidad.
- ✓ Diseñar estrategias de posicionamiento de productos y servicios que permitan la recirculación de recursos financieros.

1.1.8. Servicios que ofrece

1.1.8.1 Ahorros.- son ahorros que ofrece la cooperativa en sus 4 modalidades que busca mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus socios.

a.- Ahorros a la vista

Es un depósito en su cuenta de ahorros, que genera interés mensual, los socios podrán disponer de su dinero en cualquier momento.

Beneficios

- La Cooperativa paga el 4% de interés anual.
- El dinero, puede ser retirado en cualquier oficina de la cooperativa.
- Puede retirar sus ahorros en los cajeros automático más cercano.
- Permite el acceso a crédito y otros servicios que presta la cooperativa.
- Sus ahorros están protegidos por el COSEDE (Corporación de Seguro de Depósitos)

b.- Certificado de depósito

Es un ahorro a plazo fijo por el cual existe el pago de una tasa de interés que depende del plazo (mayor plazo, mayor tasa).

Beneficios

- Puede garantizar sus préstamos.
- Si deja sus ahorros por más de un año, no paga impuesto a la renta.
- Puede cobrar los intereses de forma mensual o al vencimiento.
- Puede renovar de forma inmediata
- Sus ahorros están protegidos por el COSEDE (Corporación de Seguro de Depósitos).

c.- Ahorro programado

Consiste en hacer depósitos fijos de dinero de cualquier cantidad, por un plazo definido, hasta acumular un monto deseado.

Existen dos tipos de ahorro Programado:

✓ **Mi Pequeña Alcancía Segura.**

Son depósitos de dinero en forma periódica por un plazo definido mínimo un año y un máximo de cinco años, con una tasa de interés del 8% anual.

✓ **Mi Gran Alcancía Segura.**

Son depósitos de dinero en forma periódica por un plazo mayor a cinco años, con una tasa de interés del 8,5% anual.

Beneficios

- Sirve de garantía para créditos propios o de terceros.
- El ahorro sirve como base para acceder al crédito.
- El socio define el valor a ahorrar, la frecuencia de sus depósitos (semanal, quincenal, mensual, etc.), y el plazo de ahorro (1,2,5, 10, años).
- Sus ahorros están protegidos por el COSEDE (Corporación de Seguro de Depósitos).

d.- Fondos administrados

Producto de ahorros orientado a Entidades Financistas, para la concesión de créditos a beneficiarios definidos por éste.

Beneficios

✓ **Entidades Financistas socias o clientes**

- Apoyar proyectos productivos o proyectos que permitan el desarrollo de las localidades.
- Contar con reportes inmediatos tanto de la cuenta de fondos administrados como de los créditos colocados desde la página web transaccional de la Cooperativa.

✓ **Socios beneficiarios del Fondo Administrado**

- Facilidades para solicitar créditos.
- Financiamiento a emprendimientos productivos y de desarrollo local.
- El fondo administrado forma parte de la base de crédito.
- Asesoría técnica para la implementación de los emprendimientos productivos.

1.1.8.2. Créditos.- Operaciones financieras que realiza la cooperativa mediante varios requisitos con la finalidad de apoyar a varios sectores dependiendo sus necesidades.

- a) **Ordinario.-** Es un crédito que necesita un ahorro previo del socio equivalente al 10% del monto a solicitar
- b) **Sin ahorro.-** Es un crédito que no requiere ahorro previo.
- c) **Crédito emergente.-** Crédito destinado para situaciones emergentes como enfermedad, calamidad doméstica, siniestro debidamente comprobado o para gastos de educación.
- d) **Crédito para pymes.-** Créditos que se otorga a organizaciones jurídicas o de hecho cuya finalidad sea social independientemente de su naturaleza jurídica.
- e) **Crédito de desarrollo.-** Créditos que se otorga a personas jurídicas sin fines de lucro para invertir en proyectos de beneficio social.

1.1.9. Justificación

En toda entidad financiera las principales áreas de negocios son las captaciones, créditos y recaudaciones; es por ello que se hace imprescindible el estudio y análisis de los procesos que se llevan a cabo dentro de estas áreas de la organización.

El presente examen de auditoría integral aplicada al componente Cartera de créditos de la Cooperativa “Jardín Azuayo” oficina Saraguro, es necesario realizarlo debido los grandes montos que coloca, antes anotaremos montos relevantes obtenidos en su desempeño, en el año 2013 coloco un monto de \$ 10 890.364

Objetivos y resultados esperados

Objetivos

Objetivos General

Realizar un examen de auditoría integral al componente Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro, año 2013.

Objetivos Específicos

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al componente créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro año 2013.
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 componente Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro año 2013.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

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

En junio del 2000 el consejo de estándares internacionales de auditoría y servicios de aseguramiento, emitió una norma sobre Servicios de Aseguramiento, cuyo objetivo principal es establecer diferencia que es un servicio de aseguramiento con otros servicios, donde un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, utilizando criterios adecuados con el fin de emitir una conclusión que trasmita al destinatario un nivel de confianza acerca del tema en cuestión.

Se plantea esta norma sobre servicio de aseguramiento con el objetivo de suministrar una opinión o declaración que mejore la credibilidad de la información en donde los tomadores de las decisiones puedan basarse en información confiable.

Para una mejor orientación dentro de los servicios de aseguramiento se plantea que la auditoría integral enfoca la siguiente temática:

- Auditoría financiera
- Auditoría de Cumplimiento de leyes
- Auditoría de control interno
- Auditoría de gestión

Para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento debe considerar los siguientes elementos:

- a) Una relación tripartita que involucra a: un contador profesional, una parte responsable y un supuesto destinatario de la información.
- b) Un tema o asunto determinado.
- c) Criterios adecuados.
- d) Un proceso de contratación: y,
- e) Una conclusión.

2.2. Auditoría Integral

2.2.1. Concepto

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (Blanco, 2012, p.4)

En mi opinión, la auditoría integral es un examen sistemático que se aplica a un proceso o componente para obtener y evaluar objetivamente un periodo determinado, obteniendo evidencia relativa en lo concerniente a la siguiente temática: información financiera, estructura de control interno, cumplimiento de leyes y reglamentos y la conducción ordenada en el logro de metas y objetivos, con el propósito de informar sobre el grado de entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.

2.2.2. Objetivos

Los objetivos de la auditoría integral implica la ejecución de un trabajo que dé a conocer lo siguiente:

- La razonabilidad de los estados financieros, si están preparados de acuerdo con las normas de contabilidad y demás que le son aplicables.
- El cumplimiento de disposiciones legales y normativas en el desarrollo de las operaciones financieras, administrativas y económicas.
- Si la entidad ha conducido con eficiencia, eficacia y calidad su actividad empresarial, alcanzado sus metas y objetivos propuesto en su plan estratégico.
- Evaluar el sistema de control interno y dictaminar sobre este aspecto.

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

La auditoría integral no es la suma de auditorías, es más bien un análisis global a la situación empresarial, sujeta a procedimientos para obtención de evidencias en donde la temática de un contrato de servicios se pueda identificar claramente, ya que comprende la ejecución de un trabajo con el siguiente alcance:

2.3.1. Auditoría Financiera

2.3.1.1. Concepto

Es un examen sistemático de los estados financieros, registro y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier tipo de exigencia legal o voluntariamente adoptadas. (Madariaga, 2004, p.13)

Madariaga (2012) afirma: “La auditoría financiera tiene como objetivo el examen de los estados financieros por parte de un profesional que no preparo esta información financiera, con la finalidad de dar un dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros” (p.13)

La auditoría financiera tiene como objetivo el examen de los estados financieros por parte de un contador público distinto del que preparo la información financiera y de los usuarios, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. (Montaño, 2013, p.8)

2.3.1.2. Afirmaciones

Los procedimientos de auditoría tienen por objeto recabar evidencia concerniente a la información financiera, en la que tomara en cuenta las siguientes afirmaciones.

- a) Veracidad.- conocida también como existencia u ocurrencia es decir que un activo a un pasivo existe en una fecha dada y que las transacciones registradas han ocurrido.

- b) Integridad.- significa que la totalidad de los activos, pasivos y patrimonio están incluidas y presentadas en el Estado Financiero.
- c) Valuación y exposición.- el activo, pasivo, ingresos y gastos estén registrado correctamente en libros en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

2.3.1.3. Objetivos

En la NIA 1 establece que el objetivo de esta auditoría, expresar una opinión de los estados financieros estén preparados respecto a lo sustancial de acuerdo con un marco de referencias para informes financieros identificado.

2.3.2. Auditoría de Control Interno

2.3.2.1. Concepto

La auditoría de Control Interno es la revisión y evaluación al sistema de control interno definido en una organización o entidad, que se realiza con el fin de determinar su calidad, y nivel de confianza en los resultados obtenidos con su aplicación, debiendo como en todo trabajo de auditoría utilizar una metodología que cubra: Planeación, Pruebas de cumplimiento de controles y Comunicación de resultados.

El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia en las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla, 2012,p.14)

Blanco (2012) afirma: “El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que tiene la función de pasar a través de las actividades de la entidad” (p.195)

Elementos fundamentales del Concepto

- ✓ El control interno es un proceso, esto quiere decir que, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- ✓ El control interno es efectuado por personas, se entiende que no solo son aplicación de manuales, sino personas en todos los niveles de una organización.
- ✓ El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionada.
- ✓ Se puede esperar que el control interno provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta a los directivos de la entidad.

2.3.2.2. Objetivos

Los objetivos del control interno se ubican dentro de tres categorías, si están bien identificados se puede decir que la entidad maneja y conoce sus acciones, medida, plan o sistema implementado y tiende a cumplir estos objetivos, significa que tiene una gran fortaleza de control interno.

Para este estudio, los objetivos son los siguientes:

- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.- registro de operaciones diarias, procesamiento e información financiera para toma de decisiones para los usuarios, considerando que un apropiado sistema de información ofrecerá mayor protección de recursos a la entidad.
- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.- se debe considerar el cumplimiento de las actividades con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos.
- ✓ Cumplimiento de las regulaciones que le son aplicables.- toda actividad, programa deben estar enmarcadas dentro de las disposiciones legales y conocidas por los integrantes de la entidad y así lograr el éxito de la misión que se propone.

2.3.2.3. Componentes

El control interno es relevante para la empresa en su conjunto o para cualquiera de sus unidades o actividades, y está compuesto por cinco componentes que son importantes para conseguir los objetivos de las operaciones, tales componentes son:

- ✓ **Ambiente de Control.**- La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en la que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
- ✓ **Valoración de los riesgos.** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.
- ✓ **Actividades de control.** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
- ✓ **Información y comunicación.** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- ✓ **Monitoreo.** Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

(Mantilla, 2013, p.123)

2.3.2.4. Riesgos de Auditoría

El riesgo de auditoría significa que el auditor acepta cierto nivel de incertidumbre al realizar cierto nivel de incertidumbre al realizar la auditoría. Esta incertidumbre sobre la competencia de las evidencias, sobre la eficacia de la estructura del sistema de

control interno, así como sobre la presentación de los estados financieros con imparcialidad cuando se concluye la auditoría.

2.3.2.4.1. Riesgo inherente

Son las generadas por las características propias de la entidad, existiendo la posibilidad de un error material en una afirmación antes de examinar el control interno sujeto de la acción de control, bien sea por la naturaleza; o de la cuenta o cuentas de los estados financieros, procesos u otro tipo de análisis a verificar.

2.3.2.4.2. Riesgos de Control

Son las que se generan por la estructura, procedimientos y diseño de los sistemas de control interno de la entidad, se basa enteramente en la eficacia de dicho control interno.

2.3.2.4.3. Riesgo de Detección

Relacionados con que los auditores no logren detectar los errores al aplicar sus procedimientos existentes con los programas de auditoría diseñados, que solo lleven a concluir que no existe un error material en una cuenta de afirmación, cuando en realidad si existe.

2.3.3. Auditoría de Cumplimiento

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 ha realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad” (Yanel, 2012, p.362)

Espinoza (2013) afirma: La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informe sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos”

La auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones los criterios son las leyes comerciales, tributarias, laborales, cambiarias y de otra índole aplicables a la entidad.” (p.14)

2.3.4. Auditoría de Gestión

2.3.4.1 Concepto

La auditoría de gestión es un proceso que nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una organización, sector o programa, proyecto u operación. Actividad que sobre la base de un modelo y un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad, en la utilización de los recursos disponibles el desarrollo de procesos y entrega de productos acordes a las necesidades de los clientes los mismos que podrán ser mejorados en forma continua a través de recomendaciones emanadas del informe de auditoría. (Velásquez, 2013,p.5)

Enrique (2010) afirma: “Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (p.11)

2.3.4.2. Objetivos

Llevar a cabo una auditoría administrativa obliga a investigar, a penetrar en lo más recóndito de su esencia para asimilar las experiencias y transformarlas en conocimientos, para entender donde está ubicada una organización, como llegó hasta allí, de dónde partió y a dónde quiere llegar. (Enrique, 2010, p.4)

Esta auditoría constituye una herramienta primordial para impulsar el crecimiento de una entidad, debido a que sus objetivos permiten:

- ✓ Evaluar y detectar áreas que se requieran un estudio profundo.
- ✓ Determinar acciones para subsanar deficiencias.

- ✓ Realizar un análisis de causa – efecto de hechos con las ideas
- ✓ Identificar y evaluar variables generadas por la gestión
- ✓ Evaluar el grado de cumplimiento de misión, visión objetivos, metas y estrategias contemplados en los planes estratégicos.
- ✓ Determinar grado de confiabilidad del control interno mediante la evaluación de riesgos.

2.4. Importancia y contenido del Informe

Se conoce como informe de aseguramiento a los servicios prestados por un contador que evalúa un asunto determinado que es de responsabilidad de otra parte, utilizando criterios adecuados con el fin de emitir un informe confiable en base a estándares específicos y Normas internacionales sobre servicios de aseguramiento.

El contenido del informe de aseguramiento de acuerdo con la norma internacional, incluye:

- ✓ Título: que identifique la naturaleza del informe.
- ✓ Un destinatario: identifica a quien o quienes está dirigido el informe.
- ✓ Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto
- ✓ Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio: informa a los lectores la parte responsable, la cual 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
- ✓ Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato: incluyendo una descripción del proceso del contrato e identificando la naturaleza y extensión de los procedimientos aplicados.
- ✓ Identificación del criterio: indica el criterio contra el cual fue evaluada o medida la materia sujeto
- ✓ La conclusión del auditor de la materia sujeto contra el criterio, incluyendo cualesquiera reservas o negaciones de conclusión: las reservas o negaciones solo se dan si el auditor considera que alguno o todos los aspectos de la temática no están conforme el criterio, cuando la afirmación de

la parte responsable es inapropiada en términos del criterio, y cuando el auditor es incapaz de obtener uno o más aspectos de la conformidad de la materia con el criterio identificado.

- ✓ Fecha del informe.
- ✓ El nombre de la firma o del auditor responsable y el lugar de emisión del informe.

2.5. Proceso de la auditoría

La auditoría integral incluye un análisis amplio al componente o unidad a evaluar es por ello que antes de iniciar el proceso de la auditoría se debe considerar el contrato del servicio de auditoría, en las que señale los lineamientos del examen.

La auditoría siempre incluirá una fase de planificación que nos permita delinear la estrategia a aplicar en las posteriores fases de ejecución y presentación de resultados, en todo caso el proceso de auditoría siempre será sistemático.

2.5.1. Planeación

La planeación de la auditoría comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance, es decir una planeación adecuada del trabajo ayuda a asegurar que se preste atención apropiada a áreas, asuntos y procesos importantes, que se logre identificar los problemas potenciales y que el trabajo se termine en forma expedita.

2.5.1.1. Planificación Preliminar

La planificación preliminar nos permite obtener una visión global de la empresa, conocer las principales actividades, metas y objetivos, número de operaciones, identificación de rubros significativos, su cobertura, sistemas de información vigentes, número de empleados, manejo de indicadores, entre otros.

Proceso de la planificación preliminar

- ✓ Orden de Trabajo
- ✓ Visita a la Entidad
- ✓ Visita a la entidad para observar actividades, operaciones y funcionamiento

- ✓ Revisión y actualización de los archivos permanentes y corrientes de los papeles de trabajo
- ✓ Obtención de información y documentación de la entidad
- ✓ Indagar para determinar y evaluar su plan estratégico para conocer la visión, misión, objetivos y amenazas.
- ✓ Realizar un análisis de la actual situación de la entidad a fin de identificar los riesgos, fortalezas y debilidades.
- ✓ Identificar las áreas críticas de la entidad para establecer los componentes a examinarse, así como el equipo de trabajo que se requerirá para la ejecución del examen.
- ✓ Establecer parámetros y criterios de la evaluación definición de indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de la entidad.
- ✓ Definición de objetivos y estrategias de auditoría
- ✓ Emisión del informe preliminar de la visita previa.

2.5.2. Ejecución

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrada en los programas de trabajo, con el objeto de sustentar los hallazgos en la cual identifica su condición, criterio, causa y efecto.

En esta fase nos permite obtener evidencia valida y suficiente para tener bases razonables para formulación de hallazgos, emisión del dictamen y las conclusiones.

2.5.2.1. Evidencia.

Conjunto hechos comprobados suficientes y competentes que sustentan las conclusiones del auditor, es decir información específica obtenida durante la auditoría a través de la aplicación de técnicas.

2.5.2.2. Evidencia suficiente

Aquella cuyo volumen o cantidad satisfacen la necesidad de respaldar un hallazgo.

2.5.2.3. Evidencia competente

Veraz, adecuada convincente y que al ser expuesta no genera ninguna duda ni da lugar a interpretación diferente frente al hallazgo que respalde, refiere a la calidad de la evidencia

2.5.2.4. Hallazgo

Es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular al comparar la condición con el criterio, resultados que se obtiene al aplicar las pruebas de auditoría, se complementara estableciendo sus causas y efectos.

Un hallazgo debe reflejar una condición adversa a un criterio. Para la financiera es la normativa contable aplicable, para la de control interno los componentes del método COSO, implementados en la organización por medio de procesos y procedimientos, en la de cumplimiento lo constituye la base legal y normativa relacionada con el negocio y para la de gestión, los planes, objetivos y estándares definidos en la empresa.

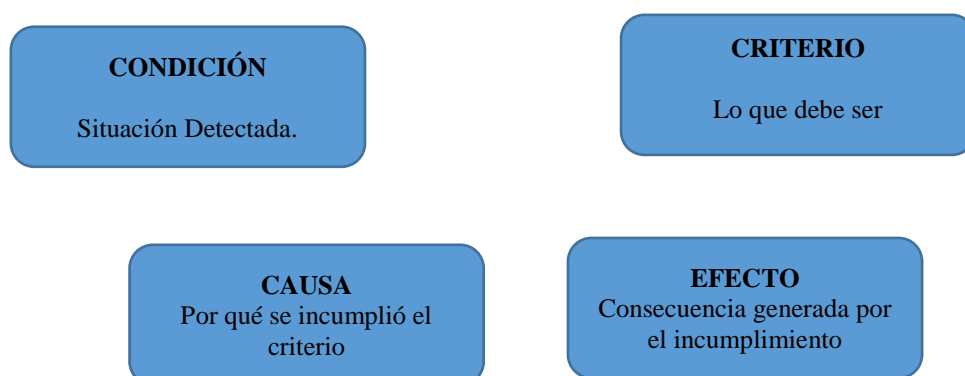


Figura Nº 4: Los Hallazgos

Fuente: COAC Jardín del Azuay

2.5.3. Informe

Es el resultado de la información, estudios, investigaciones y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señalan las debilidades de control interno, si la ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas. Este informe se remite a la máxima autoridad de la entidad.

El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría.

El informe final tiene como características ser preciso, conciso, objetivo y soportado y consta de las siguientes partes:

- ✓ Tema o asunto determinado
- ✓ Parte Responsable
- ✓ Responsabilidad del auditor
- ✓ Limitaciones
- ✓ Estándares aplicables o criterios
- ✓ Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros
- ✓ Otras conclusiones

2.5.4. Seguimiento

Es la última fase donde se realiza el seguimiento a las recomendaciones, proceso que comprende socializar el plan de implementación, seguimiento y evaluación después de concluida la auditoría.

CAPÍTULO III

3.1. INTRODUCCIÓN

El cooperativismo nace como una respuesta al capitalismo, pero a su vez es parte de ese orden, critica la lógica y la del sistema a la vez impulsa la búsqueda de otro mundo posible, con nuevas utopías, va definiéndose entre los movimientos sindicales, anarquistas y socialistas de su época.

Desde los inicios de su historia el ser humano vivió de forma asociada porque solo de esa manera podía cubrir las necesidades colectivas. Este modo colectivo de convivencia condicionó el despliegue de ciertos valores vínculos sociales, cierta condición de orden económico, político.

Las cooperativas de ahorro y crédito son una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada con valores como ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Jurídicamente conocidas como entes de intermediación financiera en pequeña escala que atiende a un sector dentro de su ámbito de creación y su rol es otorgar créditos a sus socios, las mismas que son utilizadas para el desarrollo de negocios en microempresas, agricultura y consumo en general.

Luego del desastre de la “Josefina” llamado así al fenómeno natural, cuando el cerro Tamuga, debilitado su base por explotaciones mineras y sobrecargadas de humedad por el invierno, se fue abajo la noche del 29 de marzo de 1993, sirvió para que el pueblo piense colectivamente en su presente y futuro.

Este hecho cambió la historia, la geografía del paisaje y produjo traumas psicológicos en los habitantes que desde la cima de una montaña observaban tan lamentable suceso. En mayo de 1996 forman una caja de ahorro y crédito con 120 socios fundadores, con el apoyo del centro de capacitación campesina del Azuay para apoyarse. Con tiempo y la constancia años más tarde se torna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” un proyecto social y económico que surge de las necesidades y propuestas de un pueblo organizado.

Actualmente cuenta con más de 300 mil socios cuya matriz se encuentra ubicada en la provincia del Azuay cantón Paute, posee 39 puntos de atención en las 7 provincias del país

como son: Azuay, Cañar, El Oro, Loja, Morona Santiago, Guayas y Santa Elena. La COAC “Jardín Azuayo” es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además cuenta con seguro de depósito COSEDE de hasta \$ 31.000 por depositante, como socias y socios todos son dueños de “Jardín Azuayo”. Su lema es: “invirtiendo en la esperanza”. Cabe indicar que el 58% de los asociados tienen familiares emigrados que reside en España, Estados Unidos, Canadá e Italia a quienes se sirve con satisfacción mediante pago de remesas.

Dentro del Plan estratégico de la COAC “Jardín Azuayo” para el período 2009 – 2013 señala la misión, visión y los objetivos institucionales.

3.1.1. Misión

Su misión es fomentar el desarrollo de una cultura cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda, con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permita la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre los socios y entre regiones.

La COAC “Jardín Azuayo” tiene identificado cada uno de los conceptos que constan como criterios dentro de su administración para ello, en el siguiente cuadro señalamos el significado de la misión.

3.1.2. Visión

La visión de la Cooperativa expresa lo siguiente: somos una sociedad de personas con una cultura cooperativa que buscamos nuestro vivir el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad integrando pueblos y culturas.

SIGNIFICADO DE LA VISIÓN

Significados de la Visión	
Sociedad de Personas	Los seres humanos en su comunidad de vida son el centro de nuestra actividad institucional. Las personas valen por lo que son y no por lo que tienen.
Cultura Cooperativa	La única alternativa para la barbarie tecnológica, económica, política que está destruyendo la humanidad.
Buen Vivir	Inclusión y equidad, salud, seguridad social, hábitat y vivienda, cultura física, etc. Todo aquello que permite una vida digna.
Sectores Populares	Inclusión de la población que no tiene acceso a los servicios sociales y financieros, basada en las Economías, familiares, solidarias y comunales.
Organización solidaria, confiable, solvente.	Solidaria: Actitud de apoyarse mutuamente, no de beneficencia. Confiable: la confianza entre las personas y en la institución es la base del desarrollo de la Cooperativa. Solvencia: Financiera: cuando puede cumplir con sus obligaciones financieras. Ética: cuando puede cumplir sus responsabilidades sociales.
Referente del Cooperativismo	Un ejemplo válido y reconocido en Cooperativismo
Actividades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Crear cultura cooperativa: actitudes y actos cooperativos. - Escuela de Cooperativismo de la C JA - Formas de presencia e inserción social en el desarrollo local - Gobernabilidad - Participación - Alianzas interinstitucionales y redes
Actividades Financieras	<ul style="list-style-type: none"> - Captaciones y colocaciones - Medios de pago - Otros servicios

Figura N° 5. Plan estratégico de la COAC “Jardín Azuayo” año 2009 – 2013.

Fuente: Plan estratégico 2009-2013 COAC “Jardín Azuayo”

3.1.3. Objetivos

La COAC “Jardín Azuayo” dentro de su plan estratégico abarca los siguientes objetivos generales para la entidad:

- ✓ Consolidar el plan de formación cooperativa para socios, directivos y empleados.
- ✓ Desarrollar e institucionalizar sistemas de información y comunicación social y financiera, tanto personalizados como masivos.
- ✓ Desarrollar sistemas de investigación y planificación institucional.

- ✓ Estructurar la cooperativa para responder a los requerimientos de su misión y crecimiento.
- ✓ Fortalecer la capacidad de gestión de riesgos.
- ✓ Construir un sistema de gestión de calidad.
- ✓ Diseñar estrategias de posicionamiento de productos y servicios que permitan la recirculación de recursos financieros.

En el plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” a nivel de toda la institución tiene como objetivo orientar las acciones, estrategias necesarias que la institución asuma y alcance su fortalecimiento y sirva de herramienta apta para cumplir con los objetivos institucionales.

3.1.4. Principios y valores

PRINCIPIOS

- ✓ Adhesión abierta y voluntaria
- ✓ Gestión democrática de los socios
- ✓ Participación económica de los socios
- ✓ Autonomía e independencia
- ✓ Educación, capacitación e información
- ✓ Cooperación entre cooperativas
- ✓ Compromiso con la comunidad

VALORES

- ✓ Solidaridad
- ✓ Democracia
- ✓ Transferencia
- ✓ Compromiso
- ✓ Honestidad
- ✓ Fidelidad
- ✓ Respeto al medio ambiente

3.1.5. Estructura Orgánica.

La COAC Jardín Azuay, con la finalidad de propiciar la pertinencia y participación de los socios, mantiene una estructura organizativa –administrativa descentralizada y con ello promueve el desarrollo de la gobernabilidad y redistribuye el riesgo financiero. La estructura de gobierno se fundamenta en que cada oficina está regida por el gobierno local, se fortalecen comisiones que se articulan con la organización general, a través de sus representantes a la asamblea general y delegados que forman parte del consejo administrativo.

3.1.5.1. Nivel legislativo

Gobierno y administración de la cooperativa están a cargo de:

- 1.- La asamblea general de socios
- 2.- El consejo de administración

NIVEL EJECUTIVO

Está representado por el gerente de la cooperativa.

NIVEL ASESOR

En este nivel se encuentra el comité de Crédito, organismo que propone al consejo de administración las políticas, normas, procedimientos y estrategias aplicables a la administración crediticia de la Institución; así como recomienda los créditos a ser otorgados en la Institución.

NIVEL DE CONTROL

Realiza el departamento de auditoría, se constituye una unidad de asesoría y consulta del consejo de administración, para asegurar u apoyo eficiente para el cumplimiento de los objetivos.

NIVEL DE APOYO

Se conforma por todo el personal que labora en la cooperativa administrada en sus diferentes departamentos, en la oficina Saraguro lo conforman caja, servicios y personal de crédito.

NIVEL OPERATIVO

Aquel que está representado por el Responsable y otros empleados de varias a áreas que tiene la cooperativa.

3.1.6. Coordinadores de zonas de la cooperativa de ahorro y crédito “Jardín Azuayo”

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA: Eco. Pablo Uyaguri

GERENTE GENERAL: Eco. Juan Carlos Urgiles

ZONA PAUTE: Sr. Patricio Zhimnay

COORDINADOR ZONA CUENCA: Sr. Adriano Rojas

COORDINADOR ZONA CAÑAR: Sra. Romi Quezada

COORDINADOR ZONA ORIENTE: Sr. Wilson Izquierdo

COORDINADOR ZONA JUBONES: Ing. Ronald Ordóñez

RESPONSABLE OFICINA SARAGURO: Dr. Jefferson Quituisaca

Las demás áreas, con el objetivo de mejorar la atención a los socios cuentan con adecuados manuales de organización, procedimiento y políticas institucionales, los cuales son actualizados permanentemente por el departamento de procesos, que se apoya con el sistema de gestión de procesos.

Por el crecimiento de las oficinas y la estructura descentralizada de la institución, la Cooperativa cuenta con un sistema de supervisión y comunicación por zonas, existen 5 coordinadores zonales, gerente general y los responsables que supervisan el trabajo de las oficinas y acompañan en las reuniones regionales periódicas con cajeros, promotores y responsables.

3.2. Cadena de Valor

Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las instituciones controladas deben contar con procesos definidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas.

En la COAC “Jardín Azuayo” dentro de sus procesos que agregan valor a sus actividades se han dividido y nombrado conforme lo señala la ley tanto en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta de Regulación, de entre ellos señalamos las siguientes:

- ✓ Estructura financiera.- el adecuado financiero, la solvencia patrimonial, el manejo de liquidez y los riesgos le permiten a la COAC “Jardín Azuayo” caracterizarse como una de las cooperativas de mayor potencia de la región austral y del país.

- ✓ Servicios financiero.- “Jardín Azuayo” cuenta con una diversidad de servicios financieros que cubren la mayoría de las expectativas de sus asociados, Las tasas de interés nominales de los créditos son de menos del 12,5% anual y de los depósitos el 6%.
- ✓ Estructura Organizativa y Administrativa.- La “Jardín Azuayo” ha aprobado su nuevo estatuto durante la asamblea general ordinaria en marzo 2006. En el nuevo estatuto se incorporan las disposiciones de la ley general de instituciones del sistema financiero del nuevo decreto 354 y las normas expedidas por las Superintendencia Bancos y Seguros y la Junta Bancaria aplicables al sistema cooperativo de ahorro y crédito. Sin duda se han institucionalizado nuevas prácticas de gobernabilidad que reducen los factores de riesgo en todo el entorno cooperativo.

3.2.1. Procesos gobernantes

Son aquellos que se relacionan con la entidad y su entorno, orientan la gestión institucional a través de la formulación de las políticas y estrategias, encaminadas al cumplimiento de su visión, misión, políticas y valores, toman decisiones de alto nivel de acuerdo a las funciones asignadas que regirán el desenvolvimiento diario de la Cooperativa teniendo en cuenta sus objetivos y la convivencia con sus asociados.

A nivel general de la Cooperativa

- ✓ Consejo de administración
- ✓ Gerente general
- ✓ Coordinadores zonales
- ✓ Responsable de oficina

A nivel de las Oficinas

- ✓ Responsable de oficina
- ✓ Comités locales de crédito

3.2.2. Procesos básicos y agregadores de valor

En la sección II, artículo 4 del libro Normas Generales para Instituciones Financieras, los procesos agregados de valor son: los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus socios.

Entre ellos dentro de la Cooperativa constan las siguientes:

- ✓ Captaciones de socios
- ✓ Captación de plazos fijos
- ✓ Colocaciones de crédito
- ✓ Recuperación de cartera

El presente trabajo de investigación está enfocado exclusivamente a la cartera de crédito es por ellos que anotare los procesos básicos:

3.2.2.1 Gestión de cartera crediticia

La cartera concentra la mayor parte de los activos de la cooperativa, tanto económicos como de impacto social.

Procesos básicos

Los oficiales de crédito serán los responsables de la instrumentación de las operaciones de crédito.

- Receptar la solicitud.- realizan los oficiales de crédito
 - ❖ Identificar e informar al solicitantes
 - ❖ Receptar los requisitos de crédito
 - ❖ Ingresar solicitud al sistema
 - ❖ Actualizar información del solicitante
 - ❖ Imprimir solicitud de crédito
- Calificar la solicitud.- se califica mediante el sistema
 - ❖ Revisar en la central de riesgos
 - ❖ Inspeccionar bien a hipotecar
 - ❖ Elaborar informe técnico
 - ❖ Imprimir formato de acta y enviar a la directiva

- Decidir sobre el crédito.- recomendación de comisión local de Crédito
 - ❖ Analizar y decidir la solicitud
 - ❖ Registrar la decisión del crédito
 - ❖ Informar decisión al socio
 - ❖ Formalizar garantías
- Liquidar el crédito.- realizan los oficiales de crédito
 - ❖ Elaborar y legalizar pagaré
 - ❖ Liquidar crédito
 - ❖ Archivar documentación
- Administración de pagarés.- Oficiales de la oficina
 - ❖ Recibe el listado de tesorería
 - ❖ Copias de lo pagares y los notariza
 - ❖ Registra en el sistema la entrega a tesorería
 - ❖ En caso de requerirlo por demandas solicitara a tesorería.

GRÁFICO DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE CRÉDITO

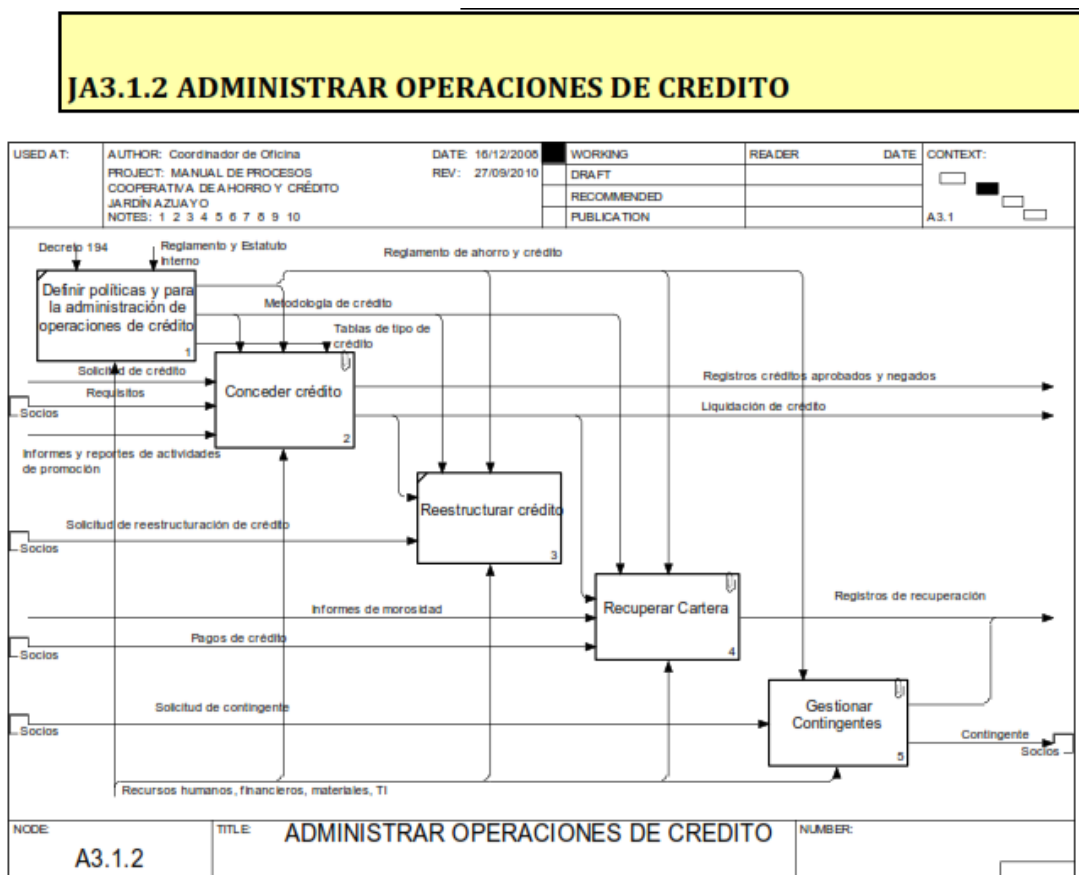


Figura N°6: Administración de Operaciones de Crédito

Fuente: Plan estratégico 2009-2013 COAC “Jardín Azuayo.”

3.2.3.- Procesos habilitantes

Son aquellos que apoyan a 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.

3.3. Importancia de auditoría integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro, es una institución solida constituida que opera con ingresos significativos, y otorga créditos con montos significativos por mes, en el año 2013 coloco un monto de \$ 6, 428, 856.00 solamente en la oficina Saraguro, por consiguiente la importancia de realizar un examen de auditoría integral al componente a evaluar “Créditos” ya que dependiendo de sus procesos viabiliza su colocación y recuperación de cartera.

El aporte al efectuar una auditoría al componente créditos, dará como resultado una opinión sobre la razonabilidad del movimiento económico de la otorgación y recuperación del crédito, así como también determinar el cumplimiento de metas y objetivos plantados en la Cooperativa, como también si se cumplido con la normativa y ley vigente, verificando si se ha efectuado el respectivo control interno en cada uno de sus procesos.

Como herramienta de trabajo para el efecto de nuestro análisis fueren considerados los saldos de la cartera de crédito del periodo que cerraron al 31 de diciembre del 2013, tipos, mes y montos de créditos que concede la cooperativa a sus socios.

Tabla N°1: Créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”

CRÉDITOS CONCEDIDOS DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013									
DISTRIBUCIÓN DEL MONTO CONCEDIDO POR TIPO DE PRODUCTO									
MESES	N° CREDITO	CREDITO		EXTRAORDINARIO	N° CREDITO	SIN AHORRO		CRÉDITOS ° TOTAL	MONTO TOTAL
		ORDINARIO	N° CREDITO			INDIVIDUAL	° TOTAL		
Enero	15	\$ 114,000.00	22	\$ 20,400.00	50	\$ 219,700.00	87	\$ 354,100.00	
Febrero	13	\$ 99,500.00	19	\$ 17,500.00	58	\$ 263,350.00	90	\$ 380,350.00	
Marzo	16	\$ 143,600.00	16	\$ 28,810.00	64	\$ 220,950.00	96	\$ 393,360.00	
Abril	18	\$ 97,000.00	32	\$ 31,700.00	79	\$ 397,910.00	129	\$ 526,610.00	
Mayo	15	\$ 134,000.00	23	\$ 21,635.00	74	\$ 276,650.00	112	\$ 432,285.00	
Junio	28	\$ 293,800.00	34	\$ 35,700.00	88	\$ 405,820.00	150	\$ 735,320.00	
Julio	16	\$ 123,700.00	21	\$ 18,750.00	85	\$ 415,400.00	122	\$ 557,850.00	
Agosto	18	\$ 191,700.00	14	\$ 12,900.00	89	\$ 481,250.00	121	\$ 685,850.00	
Septiembre	11	\$ 125,500.00	15	\$ 15,500.00	102	\$ 509,400.00	128	\$ 650,400.00	
Octubre	25	\$ 266,756.00	19	\$ 20,450.00	89	\$ 406,190.00	133	\$ 693,396.00	
Noviembre	17	\$ 152,700.00	9	\$ 10,500.00	76	\$ 399,535.00	102	\$ 562,735.00	
Diciembre	16	\$ 161,000.00	14	\$ 11,200.00	78	\$ 284,400.00	108	\$ 456,600.00	
TOTAL							\$ 1,378.00	\$ 6,428,856.00	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”

CAPÍTULO IV



ASESORES Y ASOCIADOS
CONTROL INTERO, GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO

Oficio N° 008 – AI- 2015

Saraguro, 12 de Febrero de 2015

Doctor

Jefferson Quituisaca

RESPONSABLE DE LA OFICINA SARAGURO DE LA COAC JARDIN AZUAYO

Ciudad.-

De mi Consideración:

Por medio del presente convoco a usted la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe del "EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO OFICINA SARAGURO. PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013"

La diligencia se llevara a cabo en la sala de sesiones que mantiene la COAC, calle Juan Antonio Montesinos y Av. El Oro, el día 15 de febrero de 2015 a las 16H00. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de la persona que participará en su representación.

Ing. Sara Japón

AUDITORA



ASESORES Y ASOCIADOS
CONTROL INTERO, GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO



4.- Informe de examen de auditoría integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro, año 2013.

INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” OFICINA SARAGURO

Se practicó un examen de auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Oficina Saraguro, periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, se enfocó relativamente al análisis de la cartera de crédito en relación a su cumplimiento de las disposiciones legales y normativa, el diseño y evaluación del sistema de control interno; y, a los reportes propios de la gestión institucional en relación a la eficiencia y calidad de las operaciones administrativas y financieras y de su plan estratégico 2009 – 2013.

La Cooperativa de ahorro y crédito “Jardín Azuayo”, es responsable de la preparación integra y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva del control interno para el logro de objetivos tanto en la matriz como en las oficinas; del cumplimiento de la leyes que regulan a la cooperativa; y del establecimiento de los objetivos y metas programadas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la entidad.

Es de responsabilidad del auditor expresar una opinión sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos realizados en base a la información proporcionada por la Cooperativa, lo que permitirá emitir un informe que será sustentado con papeles de trabajo que contienen evidencia suficiente y competente, con el propósito de obtener una seguridad razonable de las conclusiones sobre los procesos ejecutados en la Cooperativa “Jardín Azuayo”.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectadas con los procedimientos aplicados, por otra parte la entidad a pesar que emitió un documento de compromiso de aceptación para el desarrollo de la investigación no fue posible acceder a toda la información requerida y necesaria.

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, de control interno, 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 la presentación de los Estados Financieros.

Como parte de nuestra auditoría integral se analizó el periodo enero – diciembre 2013 en la que se consideró dentro del análisis la estructura de control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos su oportunidad y alcance de auditoría, determinar la naturaleza, necesarios para expresar una opinión sobre los componentes examinados. Se observó el cumplimiento de las leyes y regulaciones se verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables al proceso de crédito de la COAC “Jardín Azuayo”, Manual de crédito, manual de administración de riesgos, reglamento interno, plan estratégico 2009-2013 y su POA 2013 y demás leyes que regulan el sector financiero, así como el nivel de eficiencia, eficacia y calidad de las operaciones administraciones financieras y la gestión realizada frente al POA planteado para ese año.

En nuestra opinión la cartera de crédito, analizada por tipo de crédito, la cartera vencida y los interés cobrados presentan razonablemente, con respecto a su veracidad, integridad y correcta valuación en el estado de Situación Financiera y estado de resultados al 31 de diciembre del 2013.

En base a nuestro procedimiento de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la Cooperativa excepto por las deficiencias de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, cumplimiento de leyes y regulaciones que lo afectan.

Saraguro, 18 de febrero del 2015.

Atentamente

Ing. Sara Matilde Japón Guamán

AUDITORA

4.1. Comentarios, conclusiones y recomendaciones

4.1.1. Comentarios de auditoría Financiera

TÍTULO: COBRO INDEBIDO DE INTERÉS POR MORA

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro mediante debito automático cobra las cuotas de crédito de sus asociados en el horario de 7: 30 de la mañana, es decir antes de iniciar sus labores diarias, al no realizar otro cierre al finalizar la jornada perjudica a los socios con pagos con mora y la calificación de su nivel de confianza que mantiene la Cooperativa.

Al no considerar este inconveniente la institución está incumpliendo el Art. 1 de la Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero que en su parte pertinente señala: “La Superintendencia de Bancos entidad encargada de la supervisión y control de sistema financiero en todo, lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.”

Al no contar con un segundo debito sobre los saldos existentes al cierre del día genera interés que es cobrado conjuntamente con el capital e interés al segundo día.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro mediante su sistema informático califica a sus socios el nivel de confianza el cual depende mucho de la puntualidad de los pagos, un buen porcentaje es un punto a sus favor para otro crédito.

CONCLUSIÓN:

A pesar que los socios depositan los montos de sus cuotas según la tabla de amortización, se genera cobro indebido de interés por moro por la falta de débitos oportunos del sistema a pesar de que los oficiales de crédito ya han puesto en consideración este inconveniente a la administración general, se perjudica al socio en su nivel de confianza que mantiene la empresa.

RECOMENDACIONES:

AL RESPONSABLE DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

Procurar la modificación inmediata del sistema, incluyendo un segundo debito sobre los saldos de las cuentas al cierre de la jornada.

4.1.2. Comentarios de auditoría Cumplimiento

LAS ACTAS DE COMITES DE CRÉDITO NO SE ENCUENTRAN LEGALIZADAS CORRECTAMENTE

COMENTARIO:

La comisión de crédito se reúne cada semana, registrando por lo general la asistencia de 2 o 3 vocales de la comisión para realizar las respectivas recomendaciones y en el acta en lugar de firmar el secretario firma un vocal de la comisión.

En el reglamento interno de la Cooperativa en el Título: de las Comisiones de Crédito de la Oficina, Art. 83 en su parte pertinente señala: “.....el presidente de la comisión será el vocal con mayor votación, el siguiente en votación será el vicepresidente, el secretario será el Responsable de la Oficina o su delegado de la Oficina”.

Al legalizar las actas no se percataron del pronunciamiento de dicho artículo y por error involuntario se permitió que un vocal firme en el lugar que no le corresponde.

La inobservancia de dicho artículo no permite que la cooperativa mantenga en un 100% la legalidad de su documentación correspondiente documento que sirve para cualquier litigio en la cooperativa.

CONCLUSIÓN:

Las actas del comité de crédito son legalizadas por un vocal miembro de la comisión, y según el artículo 83 del reglamento interno señala que la legalidad de las actas las realizara el secretario, siendo esta persona el responsable de la oficina o su delegado, al incumplir este artículo los documentos no se encuentran legalizados adecuadamente, inconveniente ocasionado por el desconocimiento de la norma por parte del responsable de la oficina.

RECOMENDACIÓN:

AL RESPONSABLE DE LA OFICINA

Como procedimiento de control las actas deben cumplir con lo estipulado en el reglamento documentación correspondiente a los créditos sea archivada, una vez que sea revisada cuidadosamente por su persona.

TÍTULO: DOCUMENTOS QUE RESPALDAN LA CARTERA DE CRÉDITO NO SE ENCUESTRAN LEGALIZADOS EN SU TOTALIDAD

De la revisión realizada a los documentos que respaldan la cartera de crédito se verificó su existencia y no se encontró mayor novedad, sin embargo se observó que alguna documentación no está legalizada por el oficial de crédito.

En el Manual de Procesos de la Cooperativa en JA3.1.2.2.1 en su parte pertinente señala: El oficial o auxiliar de crédito imprimí la solicitud de crédito y entrega al socio para que lo revise y lo firme.

Toda documentación se archiva en la carpeta del socios, con el fin de mantener en orden su historial crediticio, entre ellos varios documentos han sido archivado por los pasantes que van a la Institución.

Al archivar documentación sin firmas, la entidad no cuenta con la legalidad correspondiente en su operación crediticia.

CONCLUSIÓN:

La documentación que reposa en la entidad correspondiente a créditos no se encuentra legalizada en su totalidad afectando la legalidad e impidiendo el respaldo ante los posibles trámites legales, evento ocasionado por la cantidad de despachos y el descuido de los oficiales de crédito al momento de archivarlos.

RECOMENDACIÓN:

AL RESPONSABLE DE LA OFICINA

La documentación correspondiente a los créditos se archive, una vez que sea revisada cuidadosamente por su persona.

4.1.3. Comentarios de auditoría Gestión

TÍTULO: ELEVADO PORCENTAJE DE MOROSIDAD

Una vez analizada la cartera de crédito se determinó que existen créditos de los años 2003,2004, 2005 y 2006 que no han sido dado de baja por el proceso de demanda que mantiene la Cooperativa.

La cooperativa no ha cumplido con lo que establece el POA 2013, en su parte pertinente señala la meta no superar el 3,71% del nivel de morosidad en la oficina.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, en la apertura de su oficina en Saraguro el 05 de febrero del 2007, trajo consigo una cartera vencida de socios que pertenecen al cantón Oña y que hasta la fecha constan en los registros de la oficina Saraguro, motivo por el cual al iniciar sus operaciones ya contaba con una cartera castigada, difícil de recuperar.

CONCLUSIÓN:

Elevado porcentaje de morosidad se debe al traspaso de cartera de crédito registrada en la Agencia Oña por los socios de Saraguro en el momento que inició sus actividades la Oficina Saraguro, en su mayoría están demandados y su recuperación es muy lenta es por ello que no se han dado de baja.

RECOMENDACIÓN:

AL RESPONSABLE DE LA OFICINA

Se implemente un sistema de recordación de pago de crédito, que señale cuota, ventajas y desventajas de pagos puntuales.

AL EDUCADOR COOPERATIVO

Dar charlas constantes en la oficina, con la utilización de diferentes medios tecnológicos que permita educar al socio en tema de valores que inculca la cooperativa.

AL RESPONSABLE DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

Procurar la modificación inmediata del sistema para los débitos oportunos de las cuotas y evitar porcentajes elevados de morosidad.

4.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ✓ Al haber realizado la auditoría integral en la entidad, en cada uno de los procesos se llegó a la conclusión de que el cumplimiento de todas las normativas es muy importante para llevar a efecto una buena gestión para la cual fue creada, teniendo una aplicación viable y factible, debido que es un examen global.
- ✓ El análisis del componente créditos a través de una auditoría integral, permitió reflejar la problemática bajo diferentes criterios, lo cual incide en una mejor optimización del tiempo, mayor aprovechamiento de los recursos y lograr un aporte con importantes beneficios para la Cooperativa oficina Saraguro en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- ✓ El informe de auditoría integral comunica un nivel de confianza razonable con respecto al tratamiento del componente créditos y su relación directa con la sociedad y la satisfacción y aceptación de la misma.
- ✓ El aporte desarrollado con enfoque financiero, de cumplimiento legal, de gestión y de control interno, permite incrementar la credibilidad de la información con evidencia suficiente y competente, generando acciones correctivas del componente créditos.
- ✓ Los inconvenientes presentados en el transcurso de la auditoría fueron la entrega de documentación porque la Cooperativa mantiene la información en su sede Cuenca.

RECOMENDACIONES

- ✓ Proponer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” oficina Saraguro, dar cumplimiento al informe de auditoría integral, realizada al componente créditos en la parte de comentarios, conclusiones y recomendaciones, como sugerencias que permitirán mejorar la operatividad administrativa y financiera.
- ✓ Incrementar en el departamento de auditoría interna la utilización de las auditorías integrales a fin que mida en todo sus niveles las operaciones diarias de la oficina.
- ✓ Mejorar el sistema de archivo en general, ya que le permitirá mantener un nivel de orden y a su vez permitirá optimizar tiempo cuando requiera en algún momento de documentación por distinta situación.
- ✓ Al responsable de la Oficina, debe disponer a los funcionarios el cumplimiento de lo establecido en el Manual de operaciones y reglamento interno de la institución.
- ✓ En las zonas alejadas a la urbe, contar con alianzas estratégicas con representantes de comunidades, para que por intermedio de ellos se pueda realizar gestiones de cobro.

1.1. MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Tabla: Nº 2: Matriz de Recomendaciones

Nº	RECOMENDACIONES	MESES				MODO DE VERIFICACIÓN	FIRMAS
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO		
1	Departamento de TICs Implementar dos procesos de débito para cobro de cuotas de crédito.	x	X			Estado de cuenta de los socios	
2	Al responsable de la Oficina Archivar y firmar las actas de los comités locales de crédito	X	X	x		Revisión de la documentación	
3	Al oficial de crédito Una vez recibida la documentación crediticia cerciorarse de ubicar las firmas de responsabilidad luego proceder a archivarlo.			X	x	Revisión de la documentación	

Elaborado: La Autora

BIBLIOGRAFIA

Blanco Luna, Y. (2010): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE Ediciones.

Espinoza Arízaga, M. (2011): Guía didáctica Auditoría de Cumplimiento I, Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Franklin F. E. (2007): Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio, México, PEARSON Educación.

Jiménez Ortega, M. (2011): Guía didáctica Auditoría de Control Interno I, Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Mantilla Samuel, A. (2005): Control Interno Informe COSO, Colombia, ECOE Ediciones.

Sánchez Curiel, G. (2006): Auditoría de Estados Financieros, México, Pearson Educación.

Sotomayor A. A. (2008): Auditoría Administrativa, México, McGraw-Hill Interamericana.

Subía Guerra, J. (2010): Guía didáctica Marco Conceptual de la Auditoría Integral, Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Subía Guerra, J. (2012): Guía didáctica Auditoría de Gestión III, Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Superintendencia de Compañías, viñeta NIIF - IFRS, Guía Rápida NIFF 2009, Recuperado de [http:// www.supercias.gob.ec](http://www.supercias.gob.ec)

Velásquez Navas, M. (2012): Guía didáctica Auditoría de Gestión I, Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Zaldumbide Cobeña, J. (2011): Guía didáctica Auditoría Financiera II. Evaluación de Control Interno de Estados Financieros, Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.