



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocación y Recuperación de
Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. de la
Ciudad de Cuenca Año 2013.**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

AUTOR: Riofrío Sarmiento, Xavier Mauricio

DIRECTOR: Cubero Abril, Teodoro Emilio. MBA.

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

MBA.

Teodoro Emilio Cubero Abril.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. de la Ciudad de Cuenca Año 2013" Realizado por Xavier Mauricio Riofrío Sarmiento, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Cuenca, 20 febrero de 2015

f).

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Xavier Mauricio Riofrío Sarmiento declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: Examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. de la Ciudad de Cuenca Año 2013, de la Titulación de Auditoría Integral, siendo Teodoro Emilio Cubero Abril director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de 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 que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autor: **Xavier Mauricio Riofrío Sarmiento**

Cédula: 0104496740

DEDICATORIA

A Dios.....

Para empezar un gran proyecto, hace falta valentía.
Para terminar un gran proyecto, hace falta perseverancia.
"Anónimo"

Gracias.

AGRADECIMIENTO

Un principal agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. bajo la dirección de la Ing. Mirian Duran Gerente de la institución por permitir la realización del presente trabajo de fin de titulación, junto con el apoyo del personal.

Al Econ. Teodoro Cubero por compartir sus conocimientos y asesoramiento para la realización de la presente tesis y a la Universidad Técnica Particular de Loja por su formación profesional y brindando crecimiento a sus estudiantes.

A mi familia que me supo brindar su apoyo en cada paso que he tomado, dándome frases de aliento y han sabido compartir conmigo este sueño.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.....	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.....	5
1.1 Descripción del estudio y justificación.	6
1.2 Objetivo y Resultados Esperados	15
1.2.2 Resultados Esperados.....	16
1.3 Presentación de la Memoria.....	16
1.3.1 Contenido de la memoria.....	17
CAPÍTULO II.....	20
2.1 Marco teórico	21
2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento	21
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento	24
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	26
2.2.1 Auditoría Financiera.....	26
2.2.2 Auditoría de Control Interno	31
2.2.3 Auditoría de Cumplimiento	38

2.2.4	Auditoría de Gestión	41
2.3	Proceso de la Auditoría Integral	47
2.3.1	Planeación	48
2.3.2	Ejecución.....	51
2.3.3	Comunicación	52
2.3.4	Seguimiento	54
CAPÍTULO III.....		55
3.1	Introducción	56
3.1.1	Misión, visión, organigrama funcional	56
3.2	Cadena de Valor.....	62
3.2.1	Procesos gobernantes.....	64
3.2.2	Procesos básicos o agregadores de valor	64
3.2.3	Procesos habilitantes.....	64
3.3	Importancia de realizar un examen de auditoría integral proceso de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.	65
CAPÍTULO IV		68
4.1	Informe de Auditoría Integral.....	69
4.2	Plan de implementación de recomendaciones	91
5.	Demostración de hipótesis	92
CONCLUSIONES		93
RECOMENDACIONES		94
BIBLIOGRAFÍA.....		95
ANEXOS.....		97

RESUMEN

El presente “**Examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. de la Ciudad de Cuenca Año 2013**” se desarrolló con la aplicación de procedimiento y técnicas de auditoría establecidas para realizar una Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Gestión conjuntamente.

La importancia de examinar a la organización en forma integral sea cual fuese su propósito y poder determinar: la razonabilidad de los saldos presentados en los estados financieros, el correcto funcionamiento de los sistemas de control interno, el cumplimiento de leyes y disposiciones legales aplicables a la empresa; y, el desempeño eficiente, eficaz y efectivo de la gestión administrativa para el logro de los objetivos y metas institucionales, razón por la cual el presente examen de auditoría integral se ejecutó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento garantizando los procedimientos y el resultado presentado en el informe de auditoría integral; además, se evaluó el sistema de control interno aplicando el modelo COSO.

PALABRAS CLAVES: control interno, técnicas, efectividad, gestión, auditoría integral.

ABSTRACT

This "Review of comprehensive audit process placement and recovery of loans from the credit union COOPAC Austro Ltda. Of the city of Cuenca 2013" was developed with the application of audit procedures and techniques established for an Audit Finance, Audit of Internal Control and Audit Compliance, Audit Management together.

The importance of examining the organization comprehensively whatever their purpose and to determine: the reasonableness of the balances in the financial statements, the proper functioning of the internal control systems, compliance with laws and laws applicable to the enterprise; and the efficient, effective and effective administrative management to achieve organizational goals and performance goals, which is why this review of comprehensive audit was performed in accordance with International Standards on Auditing and Assurance procedures and ensuring results presented in the report of comprehensive audit; In addition, the internal control system was evaluated using the COSO model.

KEYWORDS: internal control, technics, effectiveness, management, comprehensive audit.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de fin de titulación para la obtención del grado de Magister en Auditoría Integral otorgado por la Universidad Técnica Particular de Loja, se realizó bajo el tema **“Examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. de la Ciudad de Cuenca Año 2013”**.

En la actualidad la existencia de un mercado competitivo y con una gran diversificación de productos provoca la necesidad de conocer pormenorizadamente el desarrollo del negocio y más aun de disponer de informes integrales de evaluación de los distintos procesos, ayuda enfrentar los retos de la organización. Las organizaciones en su actualidad realizan auditorías independientes, indistintas como la auditorías financieras y de gestión o de calidad, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento empresarial, no cubren todos los enfoques en sus distintos procesos.

La veracidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los aspectos legales y de que todas las políticas de control interno se hayan cumplido en la organización para obtener certeza razonable de la información financiera presentada y del desempeño organizacional en el cumplimiento de sus objetivos.

La auditoría integral es una oportunidad de cambio la presente tesis permite conocer más de este nuevo enfoque al realizar un examen que brinda de manera más detallada el cumplimiento de normas establecidas. Para el desarrollo de esta evaluación integral se realizó una Auditoría Financiera, una Auditoría al Control Interno, una Auditoría de Cumplimiento y una Auditoría de Gestión al proceso de colocación y recuperación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Coopac Austro Ltda. de la ciudad de Cuenca en el año 2013.

Para el desarrollo de este tema en su primer capítulo se presenta generalidades, antecedentes y un conocimiento amplio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda., el segundo capítulo da a conocer los distintos conceptos existentes de la Auditoría Integral y sus alcances, el tercer capítulo se describe los antecedentes de la entidad datos legales e informativos, misión visión, objetivos de la institución y su estructura organizacional, el cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos a la finalización de la examen integral dando conocer los principales aspectos de la evaluación integral se presenta el resultado de obtenido de la aplicación de los procedimiento definidos en el

programa de trabajo, exponiendo distintas conclusiones y recomendaciones de la auditoria integral.

Para desarrollar la presente tesis se realizó una investigación documental y de campo con la utilización de técnicas de auditoria deductivas para determinar hallazgos, para ser comunicados a la gerencia oportunamente.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del estudio y justificación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC AUSTRO LTDA. cuya matriz está ubicada en el Cantón Cuenca, Provincia del Azuay, es parte del sector financiero del país, se encuentra controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Entre las principales acciones y estrategias implementadas es mejorar sus servicios financieros y ponerlos al alcance de sus socios(as), uno de estos servicios es la entrega créditos con una contribución solidaria y humana para elevar el bienestar social y económico en los sectores que posee una participación.

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA.”

Domicilio: Av. Florencia Astudillo y Av. Del Estadio, Cantón Cuenca, Provincia del Azuay

Representante Legal: Ing. Mirian Duran

Presidente: Ing. Oswaldo Roberto Velásquez

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC-AUSTRO LTDA.” Ltda. en el año 2013 poseía un total de activos de 35.684.436,93 USD de los cuales el 27.005.424,87 el 75.68% corresponde a la cartera de crédito.

La Cooperativa tiene una incidencia regional, pues realiza su actividad financiera en las provincias de Azuay, Loja, El Oro, Morona Santiago, y Cañar, es decir en 5 provincias de las 6 que conforman el austro ecuatoriano.

Cobertura geográfica: La Cooperativa está situada en las siguientes provincias:

Provincia del Azuay en los cantones Cuenca (Feria Libre, Yanuncay, Arenal, Cumbe, El Valle, Totoracocha, Uncovía, Jima), Girón, Gualaceo, Nabón, Oña, Paute y Sigsig.

Provincia de Loja en el cantón Saraguro.

Provincia de Morona Santiago en los cantones Sucua y Macas.

Provincia del Cañar en los cantones Azogues, Cañar y La Troncal.

Provincia de El Oro en el cantón Pasaje.

Conformación jurídica es una entidad de derecho privado, regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria su estatuto fue reformado y aprobado en Asamblea General el 23 de febrero del 2013 para ser adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y

Solidaria, según consta en el libro de actas. Hasta la presente fecha se guardan sin sufrir modificación alguna.

Misión

COOPAC-AUSTRO es una cooperativa financiera, comprometida con el desarrollo económico y social de nuestros socios(as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad, dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia.

Visión

Somos una entidad financiera sólida, en permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a favorecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos con el desarrollo local.

Valores Institucionales

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC - AUSTRO LTDA.", asumimos como valores institucionales los siguientes:

Transparencia.- Valor que permite el conocimiento de todos los socios acerca del manejo de los bienes y servicios de la cooperativa, así como el cumplimiento de políticas y normas establecidas. Tiene que ver con la sinceridad con la que se actúa en la cooperativa.

Honestidad.- Entendida como sinónimo de transparencia, honradez y manejo pulcro de todos los recursos de la institución tanto al interior de la cooperativa como en la relación con sus socios, buscando maximizar la satisfacción de nuestros socios. En este contexto, se la define también como la realización de acciones transparentes, correctas, libres de abusos, con responsabilidad social y verdad.

Solidaridad.- Base fundamental de la filosofía del sistema cooperativo, que mediante la ayuda mutua persigue el bien común.

Compromiso y Responsabilidad.- Entendida como el cumplimiento adecuado de los derechos y obligaciones de cada uno de los miembros de la institución (directivos, empleados y socios).

Lealtad.- Entendida como una actitud de fidelidad y compromiso con los socios y miembros de la sociedad, es decir, como aquel principio que privilegia una relación basada en el respeto mutuo tanto al interior de la cooperativa como fuera de ella.

Equidad.- Entendida como la actitud de servicio sin privilegios, en igualdad de condiciones para todos los socios, tanto en el ejercicio de sus obligaciones como de sus derechos, en el marco de respeto a la normatividad interna vigente.

Estructura Orgánica

En lo que tiene que ver con la estructura organizativa es importante que durante los procesos de evaluación de personal se definan y estructuren manuales de funciones que les permita mejorar el nivel de desempeño del personal, no significa que el equipo técnico de la cooperativa no sea apto para realizar las tareas, sino de fortalecer sus capacidades orientando adecuadamente sus actividades.

A continuación se presenta el organigrama de la cooperativa desarrollado por la institución y definimos los principales órganos de dirección de la cooperativa sugiriendo al mismo tiempo la conformación adecuada de los mismos y otros instrumentos de gestión como las comisiones:

Asamblea General: Máxima autoridad interna de la Cooperativa.

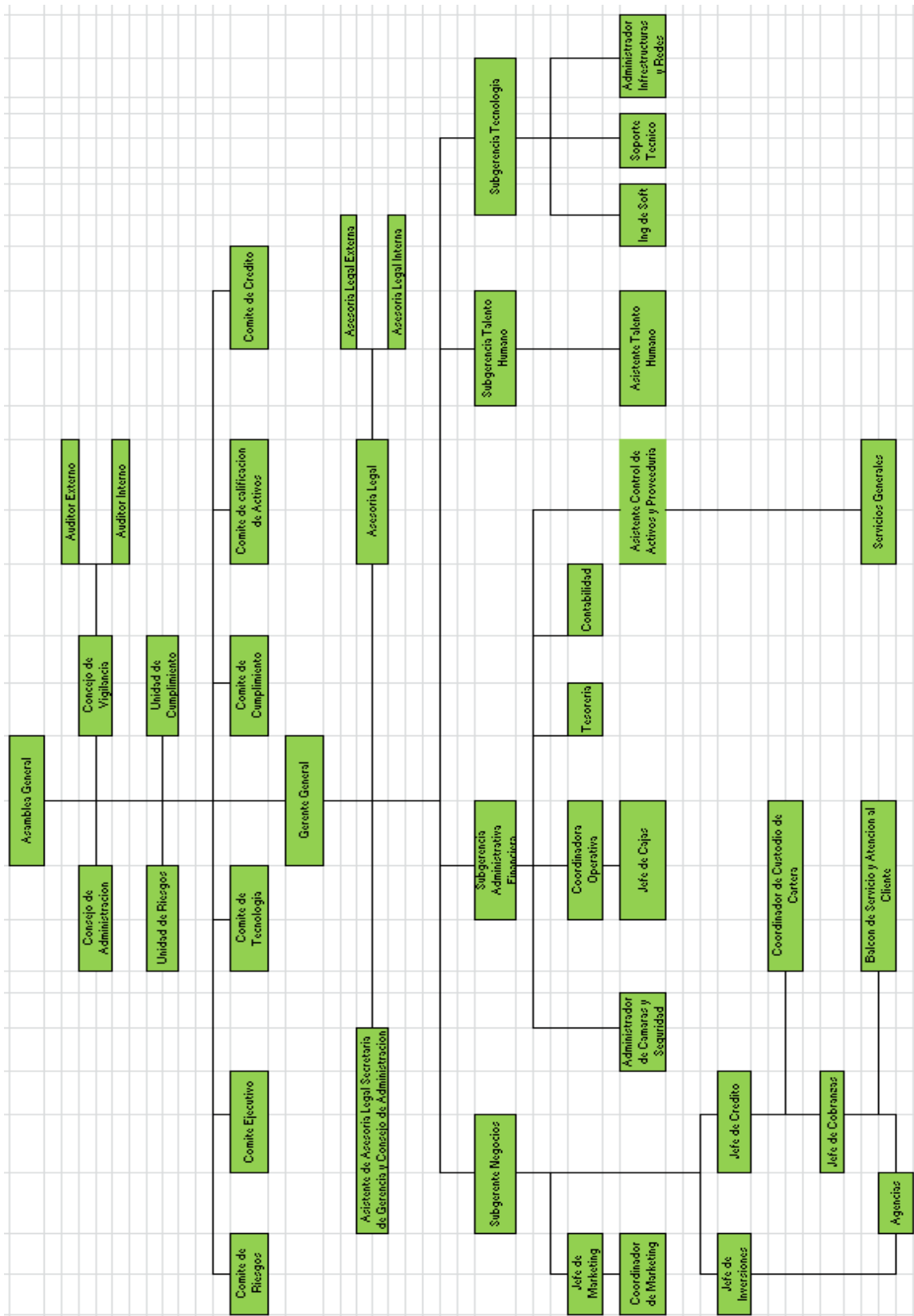
Consejo de Administración: organismo directivo integrado por cinco vocales principales y suplentes.

Consejo de Vigilancia: Es el organismo que supervisa que las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa estén conformes con las disposiciones legales y estatutarias.

Presidente: Elegido(a) por el Consejo de Administración de entre sus miembros.

Gerente: Es el representante legal y Administrador de la Cooperativa. Informa a los consejos sobre la marcha de la cooperativa, vela por la salud financiera.

Grafico 1 Organigrama Institucional



Fuente: Imagen del Plan Estratégico 2010-2015

Análisis FODA

Factores Externos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad en el servicio. - Cambio de imagen corporativa. - Años de Experiencia institucional. - Ubicación y cobertura de las agencias. - Transparencia en las operaciones. - Predisposición y compromiso de los trabajadores. - Costo de servicios financieros bajos. - Procesos internos realizados por internet. - Se realizan análisis minuciosos de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente. - Personal joven con predisposición al cambio. - Sistema informático nuevo y confiable. - Infraestructura tecnológica. - Agilidad en los servicios financieros. - Fomento a la participación (empleados y socios). - Evaluación de cumplimiento dirigido al personal. - Inicio de proceso de evaluación de desempeño. - Activos asegurados y Seguro de desgravamen 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de información al sector para inducirlo al ahorro. - Falta de un adecuado estudio de mercado. - Falta de manuales de procedimientos para el personal de cada área departamental. - Falta de incentivos al personal por parte del superior. - Insuficiente manejo de vínculos y alianzas. - Bajo nivel de conocimiento de funciones. - Manuales insuficientes. - Débil sistema de información y comunicación interna y externa. - Reglamentación incompleta y no actualizada. - Áreas y departamentos incompletos - Roles poco comprendidos y respetados - Débil estructura del gobierno corporativo .

Factores Internos

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Confianza de la población en el sistema cooperativo. - Políticas públicas que apoyan a las cooperativas. - El nuevo marco regulatorio de las Cooperativas - Amplias posibilidades de crecimiento en zonas de acción de matriz y agencias. - Posibilidad de obtener nuevos clientes en el sector donde se encuentra ubicada la Cooperativa. - Ampliar la gama de productos y servicios financieros. - Implementar nuevos proyectos para incentivar a la población hacia el ahorro. - Aprovechamiento de Tecnología. - Posibilidad de acceder a programas de capacitación, para desarrollar habilidades y destrezas en la organización de negocios financieros. - Apoyo de otras organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - La competencia desleal. - La Crisis económica. - Disminución de las remesas. - Disminución del ahorro. - Bajos recursos económicos del sector. - Políticas de la SEPS - Existencia y surgimiento de nuevos competidores. - Falta de credibilidad en el sistema financiero - Incremento de la morosidad. - Excesivo número de cooperativas

Políticas de Crédito

La cooperativa cuenta con un reglamento de crédito y cobranzas reformado el 29 de agosto del 2014, en el que se fija su política, observándose que orienta su acción hacia el “microcrédito”, crédito “comercial”, crédito de “consumo”, crédito de “vivienda” que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios y socias. Este aspecto muestra la intención de la cooperativa en torno al destino del crédito; sin embargo, de acuerdo a los balances generales de los últimos años, el crédito se ha concentrado básicamente en torno al consumo.

Los montos han sido fijados en función de la capacidad de pago del socio, el destino de la inversión y el tipo y calidad de las garantías.

Políticas crediticias.- La Cooperativa mantendrá como políticas de crédito las siguientes:

- a. Expandir el crédito al mayor número de socios para evitar los riesgos de la concentración y al mismo tiempo diversificar la cartera de crédito mediante los microcréditos, créditos de consumo, créditos comerciales o productivos, de vivienda y otros que en lo posterior se puedan establecer;
- b. El Crédito estará orientado al financiamiento de las actividades lícitas de los socios tendentes al mejoramiento de su calidad de vida, generando por tanto confianza del socio frente a un correcto servicio ofertado por la Cooperativa;
- c. La concesión de los créditos, en todo momento deberá estar orientada a la búsqueda de una adecuada colocación de la cartera y de una eficiente gestión de recuperación de la misma;
- d. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC-AUSTRO” Ltda., otorgará los créditos a sus socios, siempre y cuando éstos califiquen como sujetos de crédito, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Institución que se encuentran enmarcados en las disposiciones pertinentes;
- f. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC-AUSTRO” Ltda., podrá cambiar sus políticas y los procedimientos, según las condiciones del entorno socioeconómico nacional y el comportamiento del mercado financiero, procurando en todo momento, optimizar la

gestión en beneficio de los socios y de la institución, previa aprobación de Consejo de Administración;

g. Las personas vinculadas directa o indirectamente con la Cooperativa podrán realizar créditos de acuerdo a lo que determina la ley, los Reglamentos Internos y Manual de crédito, por lo que en ningún caso ni por motivo alguno, podrá otorgárseles tratos preferenciales, ello sin perjuicio a las restricciones normativas previstas para los denominados “créditos grupo”, a los que se hace referencia en el siguiente literal;

h. La cooperativa manejará un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad;

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos;

i. Los oficiales de crédito, de negocios y los jefes de agencias, en el momento de tramitar una solicitud de crédito de un socio, están obligados a efectuar una exhaustiva revisión y verificación de los datos expuestos en la carpeta de crédito, como certificados, levantamiento de información financiera y/o no financiera u otros, y en la solicitud como de las direcciones de sus domicilios, trabajos, referencias, situación económica, historial crediticio del socio y demás datos que se tengan, de sus garantes y garantizados, así como de todas las personas que se vinculen con el solicitante, incluyéndose las referencias, a fin de apoyar la gestión de cobranzas, asumiendo la responsabilidad de este análisis;

Para cumplir la finalidad de “levantamiento de información”, el deudor y los garantes, si fuere el caso, con sus respectivos cónyuges deberán firmar el documento que autorice la verificación de sus datos en el Buró crediticio o en el banco de datos que para el efecto exista, así como autorización para verificación de datos adicionales que a criterio de la Cooperativa sean necesarios;

Para mayor eficiencia en la concesión del crédito, se les asignará niveles de aprobación a cada una de las agencias, pudiendo estas ser suspendidas temporalmente por el mal manejo de dichos niveles;

j. Todo crédito sea este sobrefirmas o hipotecario, para vinculados y empleados primero deberá ser aprobado por el Consejo de administración previo su desembolso, independientemente del monto solicitado, salvo excepciones bien justificadas y autorizadas por Gerencia;

k. El monto del depósito inicial para el otorgamiento del crédito, será fijado por el Consejo de Administración a petición del Gerente General, y según el análisis del Jefe Financiero, dependiendo de los índices de liquidez y del comportamiento de la demanda crediticia;

Para las agencias que generen un mayor riesgo y que sean únicas en su circunscripción territorial; se establecerá un porcentaje diferenciado del depósito inicial para la concesión de un crédito, previo informe del Jefe Financiero y ulterior autorización del Consejo Administración, teniendo como sustento un análisis técnico;

l. Ningún funcionario o trabajador podrá tramitar solicitudes a terceras personas con el objeto de adquirir algún beneficio propio o a favor de otro, como tampoco a recibir presentes de los socios, a fin de aprobar o mejorar la concesión de un crédito. Se prohíbe todo tipo de coacción para el otorgamiento de créditos. En caso de verificarse esta conducta, al infractor se le sancionará conforme lo prescrito en el reglamento interno y demás normativa pertinente;

m. La presentación de la solicitud y el trámite del crédito deberán ser realizados por el interesado personalmente, en ningún caso se aceptará la gestión de intermediarios o tramitadores. Sin embargo, en los casos justificados en los trámites de entrega de documentación, podrán ser realizados por un representante con poder suficiente para efectuar dicha gestión de conformidad a la normas del Código Civil y del Código de Procedimiento Civil;

Si se comprobara que un socio realiza en la Cooperativa actividades de tramitador, se informará de este particular pidiéndole se retire voluntariamente de la Cooperativa; en caso de renuencia se emitirán los informes pertinentes a los órganos regulares de la institución para la exclusión de rigor;

n. Las fichas técnicas y/o informes que evidencian la aprobación de los créditos emitidas por los niveles de aprobación correspondiente, no deberán tener ningún tachón, enmendadura o alteración y deben contar con la firma de responsabilidad del jefe de crédito, jefe de agencia y oficial de negocios o crédito, como de los miembros de comité, con su respectiva aprobación o negación. El incumplimiento a esta obligación se considera ineptitud del trabajador y por tanto será causal de visto bueno;

En caso de negativa respecto la solicitud de un crédito, esta será fundamentada, y dicha situación constará en la ficha pertinente;

ñ. Los Jefes de Agencias, Oficiales de Crédito y/u Oficiales de negocios, no podrán gestionar las solicitudes de créditos de sus cónyuges y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad, por tanto el trámite lo realizará otro funcionario;

o. Los expedientes de los socios, que respaldan cada operación crediticia realizada, tienen el carácter de confidencial y por ningún motivo podrán ser retirados de la Institución, salvo autorización del departamento de Auditoría, Jefe de Crédito o Jefe de Agencia, para lo cual dejará constancia del retiro por parte del funcionario o empleado que solicite el expediente;

p. La responsabilidad de cada uno de los expedientes de crédito, registro, archivo pagarés y de los documentos que garanticen una operación crediticia será responsabilidad del Jefe de Agencia o la persona designada, responsabilidad que llega hasta la entrega de los referidos instrumentos al departamento que administrativamente esté designado para la custodia de los mismos, ubicado en la casa Matriz, siendo desde ese momento en adelante responsabilidad de este último;

q. Todo documento que contenga una obligación, tendrá que ser reproducido en copia notariada, misma que reposará en la Agencia pertinente;

r. En ningún caso la garantía adecuada para crédito hipotecario podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada;

s. El conjunto de las operaciones activas y contingentes en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito;

t. La Cooperativa no podrá concentrar en un solo socio o la sociedad conyugal (o de bienes) por él formada, obligaciones crediticias directas e indirectas que excedan el 5% del patrimonio técnico de la cooperativa;

u. El Consejo de Administración no podrá delegar la aprobación de los créditos de las personas establecidas en el Cupo de Crédito y a los empleados;

v. Gerencia General, departamento de crédito, departamento de cobranzas departamento legal, departamento Financiero conjuntamente con Auditoría Interna, serán los responsables de una evaluación periódica de los mismos y analizarán si deben ser modificados de acuerdo a las necesidades de los socios, competencia y estudios del mercado;¹

1.2 Objetivo y Resultados Esperados

GENERAL:

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Coopac Austro Ltda. de la ciudad de Cuenca año 2013.

ESPECÍFICOS:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.

2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de colocación y recuperación de créditos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.”.

3. Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

¹ COAC Coopac Austro Ltda., (2014), Manual de Crédito.

1.2.2 Resultados Esperados

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral
- Informe de auditoría
- Plan de implementación de recomendaciones

1.3 Presentación de la Memoria

En el desarrollo de esta investigación se resumen las actividades desarrolladas en el examen de auditoría integral al proceso de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Coopac Austro Ltda. de la ciudad de Cuenca entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Para el cumplimiento de los objetivos generales y específicos y el desarrollo de nuestro análisis se solicitó lo siguiente:

Los estados financieros para determinar la razonabilidad de los saldos de las cuentas relacionadas del área de crédito grupo “14 Cartera de Crédito” y analizar la veracidad, legalidad y correcta valuación de los mismos.

La misión, visión, políticas, plan estratégico, planes operativos, programas con el fin de evaluar mediante la aplicación de indicadores de gestión la eficiencia, eficacia y calidad de los objetivos programados.

Identificamos los procesos potenciales relacionados al área de cirugía para evaluar el sistema de control interno.

Evaluamos el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Se solicitó acceso a la documentación de los socios que poseían créditos dentro el periodo analizado para su análisis.

1.3.1 Contenido de la memoria

1. Archivo Permanente

- 1.1. RUC COAC Coopac Austro
- 1.2. Estatutos Coopac Austro
- 1.3. Reglamento de crédito y cobranzas reformado 05 feb 2014
- 1.3.1. Límites de créditos Coopac Austro
- 1.4. Manual préstamos
- 1.5. Manual garantías
- 1.6. Plan estratégico Coopac Austro
- 1.7. Informe auditoria anterior
- 1.8. Balances firmados Coopac Austro

2. Archivo Corriente

2.1. Planificación Preliminar

- 2.1.1. Orden de trabajo
- 2.1.2. Solicitud realización de tesis
- 2.1.3. Notificación inicio de la auditoria
- 2.1.4. FODA
- 2.1.5. Análisis balance general 2013
- 2.1.6. Análisis balance p y g
- 2.1.7. Organigrama Coopac Austro
- 2.1.8. Memorando de planificación preliminar Coopac Austro

2.2. Planificación Específica

- 2.2.1. Evaluación de control interno Coopac Austro
- 2.2.2. Evaluación riesgo
- 2.2.3. Carta de control interno Coopac Austro
- 2.2.4. Flujograma otorgamiento crédito
- 2.2.5. Flujograma recuperación crédito
- 2.2.6. Evaluación financiera diciembre 2013
- 2.2.7. Memorando de planificación especifica Coopac Austro
- 2.2.8. C.1. Programa de trabajo Aud. financiera
- 2.2.9. C.2. Programa de trabajo Aud. cumplimiento
- 2.2.10. C.3. Programa de trabajo Aud. control interno

2.2.11. C.4. Programa de trabajo Aud. Gestión.

2.3. Ejecución

2.3.1. Índice de papeles de trabajo.

2.3.2. Papeles de trabajo auditoría financiera.

2.3.2.1. C.1.1.A.F. Revisión de créditos que cancelan más del 50% del crédito anterior.

2.3.2.2. C.1.2.A.F. Revisión de créditos que no cancelan más de 12 cuotas del crédito anterior.

2.3.2.3. C.1.3.A.F. Revisión cobertura de pago de los créditos.

2.3.2.4. C.1.4.A.F. Créditos otorgados a socios que han sido demandados en créditos anteriores.

2.3.2.5. C.1.5.A.F. Revisión de créditos liquidados a la sociedad conyugal.

2.3.2.6. C.1.6.A.F. Revisión de fecha de solicitud - aprobación – liquidación.

2.3.2.7. C.1.8.A.F. Revisión de créditos garantizados por directivos o empleados.

2.3.2.8. C.1.9.A.F. Revisión de créditos garantes que garanticen más de tres créditos.

2.3.2.9. C.1.10.A.F. Determinar socio en mora ha garantiza algún crédito.

2.3.2.10. C.1.11.A.F. Revisión de créditos carpetas y condiciones.

2.3.2.11. C.1.12.A.F. Revisión de actas de pagarés entregados.

2.3.2.12. C.1.13.A.F. Cobertura de cartera de crédito.

2.3.3. Papeles de trabajo auditoría de cumplimiento.

2.3.3.1. C.2.1.A.C. Revisión de organismo controlador.

2.3.3.2. C.2.2.A.C. Revisión de cuentas de orden.

2.3.3.3. C.2.3.A.C. Revisión de obligación de fin de año.

2.3.4. Papeles de trabajo auditoría de control interno.

2.3.4.1. C.3.1.A.C.I. Determinar socio en mora ha garantiza algún crédito.

2.3.4.2. C.3.2.A.C.I. Revisión de socio con más de dos créditos que no superen el monto de 70000.

2.3.4.3. C.3.3.A.C.I. Revisión proceso de notificación.

2.3.5. Papeles de trabajo auditoría de gestión.

2.3.5.1. C.4.1.A.G. Evaluación de desempeño financiero.

- 2.3.5.2. C.4.2.A.G. Comportamiento financiero.
- 2.3.5.3. C.4.3.A.G. Revisión proceso de recuperación.
- 2.3.5.4. C.4.4.A.G. Revisión cumplimiento plan estratégico.
- 2.3.5.5. C.4.5.A.G. Revisión cumplimiento plan estratégico.

2.3.6. Hojas de hallazgos.

- 2.3.6.1. Hoja de hallazgos Insuficiente provisión de cartera de crédito en riesgo.
- 2.3.6.2. Hoja de hallazgos debilidades en el proceso de recuperación de la cartera de crédito.
- 2.3.6.3. Hoja de hallazgos debilidades en la difusión de las políticas de la cooperativa.
- 2.3.6.4. Debilidades en la eficiencia de sus gastos de capacitación

3. Comunicación de resultados y Seguimiento

- 3.1. Convocatoria a conferencia de comunicación de resultados.
- 3.2. Matriz de cumplimiento de recomendaciones.

4. Archivo de Supervisión

- 4.1. Envío capítulo 1, 2 y 3.
- 4.2. Cronograma del proyecto.
- 4.3. Consulta.
- 4.4. Envío capítulo 4.
- 4.5. Respuesta envío capítulo 4.
- 4.6. Respuesta envío capítulos corregidos.
- 4.7. Corrección 4 capítulos final

Se adjunta la información en CD.

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

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

Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.²

Es un proceso, cuya característica principal es la sistematicidad, constituida por un enlace lógico de fases, desde la planeación hasta la presentación de un informe.³

Independencia y objetividad: es un requisito fundamental para el desarrollo de toda auditoría. Constituyen un principio básico para el logro de los objetivos de evaluación a una empresa u organización y garantizan el logro de resultados ajustados a la realidad.⁴

La presentación de un informe, es uno de los objetivos básicos de la auditoría integral, con el objeto de aplicar correctivos y decisiones para el mejoramiento empresarial.⁵

Evalúa la eficiencia y eficacia. Por medio de la evaluación del uso de recursos y el logro de las metas y objetivos correspondientes a un área o programa.⁶

El cumplimiento de las normas administrativas, técnicas y legales, constituyen un elemento en común. Aparece la necesidad de utilizar los indicadores de gestión como herramienta de medición de la gestión y su posterior comparación con los estándares, normas o parámetros predefinidos en la planificación y en los proceso.⁷

Enfoque integral: se señala en forma explícita la necesidad de evaluar los siguientes aspectos:

° Información financiera

° Cumplimientos de leyes y normas aplicables a la empresa

² Blanco Luna, Yanel 2003 Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral. Bogotá: Ecoe Ediciones, pagina 1

³ Subía Guerra, Jaime. Marco Conceptual de la Auditoria Integral Guía UTP, Mayo 2012, pagina 14

⁴ Subía Guerra, Jaime. ob. cit. pagina 16

⁵ Subía Guerra, Jaime. ob. cit. pagina 17

⁶ Subía Guerra, Jaime. ob. cit. pagina 17

⁷ Subía Guerra, Jaime. ob. cit pagina 17

º Sistema de control interno

º Resultado de la gestión con respecto al uso de recursos y logro de objetivos.⁸

Los objetivos de una auditoría integral ejecutada por un contador público independiente son:

Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen, esta preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables.⁹

Este objetivo tienes el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de evidencia de la auditoria necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.¹⁰

Establece si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. ¹¹

Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos (...).¹²

Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos.

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Confiabilidad en la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables¹³

⁸ Subía Guerra, Jaime. ob. cit. Pagina 17

⁹ Blanco Luna, Yanel . *Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones, Abril del 2003, pagina 1

¹⁰ Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 1

¹¹ Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 1

¹² Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 2

¹³ Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 2

Servicios de Aseguramiento

El Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento – IAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 2000 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento que tienen como objetivo fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado.¹⁴

Objetivo del Servicio de Aseguramiento

De acuerdo con la Normativa Internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el 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 un conclusión que transmita cierta confiabilidad hacer del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información aceda de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión esta 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. A este respecto, 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 de que se trate.¹⁵

Elementos de un Servicio de aseguramiento

Para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento se requerirá que contenga todos y cada uno de los elementos siguientes:

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 conclusión¹⁶

¹⁴ Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 2

¹⁵ Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 3

¹⁶ Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 4

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

Importancia

La auditoría integral, es importante puesto que constituye un enfoque enriquecido por la complementariedad existen entre sus objetivos, que permite analizar de en forma representativa y significativa el universo de operaciones de una organización, lograr una evaluación integral de operaciones específicas mediante diversos enfoques de análisis, brindar una mayor seguridad a la administración y aplicación de correctivos; finalmente proporcionar un reporte integral de la entidad para la toma de decisiones.

Contenido del Informe de Aseguramiento

El informe de un servicio de aseguramiento de acuerdo con la norma internacional debe incluir:¹⁷

Título: un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento que se está proveyendo, la naturaleza del informe y para distinguir el informe del profesional en ejercicio de otros informes emitidos por otros tales como aquellos que no tienen que atenerse a los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio;¹⁸

Un destinatario: un destinatario identifica la parte o partes a quienes está dirigidos el informe;¹⁹

Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto: la descripción incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto, y el periodo de tiempo cubierto;²⁰

Una declaratoria 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;²¹

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 informara a los

17 Blanco Luna, Yanel . Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral. Bogotá: Ecoe Ediciones, Abril del 2003, pagina 29

18 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 29

19 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 29

20 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 29

21 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 29

lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe y para que el propósito, y provee una advertencia para otros lectores diferentes de los identificados respecto de que el informe está destinado solamente para los propósitos especificados;²²

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.²³

Identificación del Criterio: el informe identifica el criterio contra el cual fue elevada o medida la materia sujeto de manera tal que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio. El criterio puede ya se ser descrito en el informe del profesional en ejercicio o simplemente ser referenciado si existe una aserción preparada por parte responsable o existe en una fuente fácilmente accesible.

La revelación de la fuente del criterio y de si existe o no el criterio generalmente aceptado en el contexto del propósito del contrato y la naturaleza de la materia sujeto es importante para el entendimiento de las conclusiones expresadas;²⁴

La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negaciones 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. Cuando el contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el profesional en ejercicio expresa una reserva o negación de opinión, el informe contiene una descripción clara de todas las razones para ello;²⁵

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 por los cuales el profesional en ejercicio es consciente a esa fecha; y²⁶

22 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 30

23 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 30

24 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 30

25 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 30

26 Blanco Luna, Yanel . ob. cit. pagina 30

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.²⁷

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

2.2.1 Auditoría Financiera

Concepto

La auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de recursos y el acatamiento permanente de los organismos de control implementados por la administración.²⁸

En un enfoque universal, la auditoría financiera es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración.²⁹

La auditoría financiera es una revisión de los estados financieros similar a la auditoría externa. Su objetivo es expresar una opinión sobre si las cifras del balance y la cuenta de resultados presentan razonablemente la situación de la auditoría, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.³⁰

El Manual de Auditoría Financiera Gubernamental emitido por la Contraloría General del Estado, la auditoría financiera es: Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno.³¹

27 Blanco Luna, Yanel. ob. cit. pagina 30

28 Gabriel Sánchez, (2006) Auditoría de estados financieros, Pearson segunda edición.

29 Sánchez Curiel, G. (2006) Practica Moderna Integral, Person Educación de México, página 2

30 Madariaga Juan, (2004) Manual Práctico de Auditoría, Ediciones Deusto, página 16

31 Contraloría General del Estado (2001), Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, página 17

En conclusión la auditoría financiera es un examen sistemático de los estados financieros, registros 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 otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas. La auditoría tiene por objeto determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos - contables presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de carácter administrativo – contable.

Los estados financieros básicos, de acuerdo a los estados financieros bajo NIIF comprenden:

El Estado de Situación Patrimonial (Balance General),

El Estado de Resultados (Estado de pérdidas y ganancias),

El Estado de Evolución de Patrimonio Neto y Estado de Resultados Integrales,

El Estado de Flujo de Efectivo, y,

Las notas aclaratorias, incluyendo un resumen de las políticas de contabilidad significativas.

Los componentes de una auditoría financiera son aquellos que se seleccionan para facilitar el trabajo de un auditor, es una división de una cuenta, de una subsidiaria, de un negocio en conjunto de una compañía asociada u otra entidad cuya información financiera se incluya para ser auditada.

Los aspectos a considerarse en la definición de los componentes o rubros relevantes para auditoría financiera son los siguientes:

Importancia monetaria

Materialidad con respecto a los totales de los estados financieros

Variaciones significativas³²

La importancia monetaria es un criterio relacionado con la significatividad de un rubro o grupo de cuentas y tiene impacto directo en la materialidad con respecto a un total. Varios criterios y métodos se han utilizado para su determinación, es común hablar de un porcentaje con respecto al total de activos y al resultado del ejercicio. Las variaciones

³² León Cornejo, M, (2012): Guía Didáctica Auditoría Financiera I. El proceso de la Auditoría Financiera, Loja – Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, página 24

significativas de un período a otro, constituyen un criterio importante al momento de escoger componentes de una auditoría financiera.³³

Para que el auditor esté en condiciones de emitir su opinión en forma objetiva y profesional, tiene la responsabilidad de reunir los elementos de juicio suficiente que le permitan una certeza razonable sobre: *La autenticidad de los hechos y fenómenos que reflejan los estados financieros.*

Que son adecuados los criterios, sistemas y métodos utilizados para captar y reflejar en la contabilidad y en los estados financieros dichos hechos y fenómenos.

Los procedimientos de auditoría están diseñados para obtener evidencia sobre las afirmaciones de la gerencia que acompañan los estados financieros.

Una afirmación es una aseveración o declaración hecha generalmente por la gerencia de la entidad, comunicada explícita e implícitamente a través de los estados financieros.

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

La veracidad, también definida como existencia u ocurrencia; es decir que los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido.³⁴

La integridad es la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y ser presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y obligaciones de pagar los pasivos que están incluidos en los estados financieros.³⁵

La correcta valuación y exposición expresa que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.³⁶

³³ León Cornejo, M, ob. cit. página 24

³⁴ Zaldumbide Cobeña, J, (2011): Guía Didáctica Auditoría Financiera II. Evaluación de Control Interno, Loja – Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, página 16

³⁵ Zaldumbide Cobeña, J, ob. cit. página 16

³⁶ Zaldumbide Cobeña, J, ob. cit. página 16

Dentro de los productos principales de la auditoría financiera tenemos:

Informe de auditoría financiera

Dictamen

Atributos de los hallazgos

Recomendaciones

Plan de aplicación de recomendaciones

Plan de implementación de recomendaciones

Criterios aplicables para auditoría financiera

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), o en sus siglas en inglés como IFRS (International Financial Reporting Standard), son un conjunto de normas de contabilidad financiera desarrolladas y aprobadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board) es un organismo independiente del sector privado estas normas están ganando rápidamente aceptación a nivel mundial.

La Superintendencia de Compañías para las compañías que están bajo su control estableció según Resolución No. 08.G.D.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008 un cronograma para la adopción de NIIF en el Ecuador.

El propósito de las NIIF es integrar a los mercados del mundo un lenguaje común para la información financiera. Las NIIF son usadas en muchas partes del mundo. Muchos países han decidido adoptar las normas en el futuro mediante la obligación en sus legislaciones nacionales de los distintos países.

La IASB en julio de 2009 publicó la versión de las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas (IFRS for SMEs, en sus siglas en inglés). Las NIIF para PyMEs es la versión simplificada de las NIIF, algunos temas de las NIIF completas han sido omitidas ya que no son relevantes para las PyMEs y también algunas políticas contables en las NIIF completas no son permitidas por la metodología simple para las PyMEs.

Elementos de los Estados Financieros

Para la implementación de las NIIF se estableció un marco conceptual el cual determina los objetivos de los estados financieros, también indica que comprende los estados de posición financiera:

Activo: recurso controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados del que se espera obtener beneficios económicos futuros.

Pasivos: Obligación actual de la empresa, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cual la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Patrimonio neto: Es la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos.

Ingresos: Incrementos de beneficios económicos mediante el recibimiento o incremento de activos o decremento de los pasivos.

Gastos: Decrementos en los bienes económicos.

Las Normas Internacionales de Información Financiera son las siguientes:

NIIF 1: Adopción por primera vez de las NIIF

NIIF 2: Pagos Basados en Acciones

NIIF 3: Combinaciones de Negocios

NIIF 4: Contrato de Seguro

NIIF 5: Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Explotaciones en Interrupción Definitiva.

NIIF 6: Exploración y Evaluación de Recursos Minerales

NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a revelar

NIIF 8: Segmentos a revelar

NIIF 9: Instrumentos Financieros³⁷

³⁷ www.esrobross.com/docs/NormasInternacionalesdeInformacionFinanciera.pdf

2.2.2 Auditoría de Control Interno

Concepto

La auditoría de control interno es distinto al de una auditoría financiera y por lo tanto el alcance y la oportunidad de los procedimientos puede variar. De acuerdo con esto el auditor debe identificar los procedimientos aplicables en las circunstancias para formarse una opinión sobre el control interno.³⁸

Las Normas Internacionales de Auditoría, emitidas por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, definen el término “Sistema de control interno” como “...todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad (...)”.

La auditoría de control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables³⁹

En las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos emitidas por la Contraloría General del Estado se define así:

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los

³⁸ Blanco Luna, Y. (2012). Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, pág. 82

³⁹ Mantilla, S, (2005): Control Interno Informe COSO, Colombia, ECOE Ediciones, página 4

objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Según el COSO II, el control interno consta de ocho componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración.

Los componentes del Control Interno ERM son:

- Ambiente Interno o de Control
- Establecimientos de objetivos
- Identificación de eventos o acontecimientos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

1 Ambiente de Control

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del Control Interno empleados.⁴⁰

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.⁴¹

⁴⁰ Jiménez, M, (2012): Guía Didáctica Auditoría de Control Interno I, Loja – Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, página 20

⁴¹ Estupiñán, Rodrigo (2006): Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales - Análisis de Informe COSO I y II , página 27

Establece el tono de la organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control incluyen entre otros:

Integridad y valores éticos

Comunicación y orientación moral

Especificación de los niveles de competencia (conocimiento y habilidades necesarios para realizar las tareas)

Consejo de directores o comité de auditoría

Filosofía y estilo de operación de la administración

Estructura organizacional.⁴²

2 Establecimientos de Objetivos

Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas y externas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.⁴³

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.⁴⁴

3 Identificación de Eventos

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la organización y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito, Los eventos con

⁴² Mantilla, S, (2005): Control Interno Informe COSO, Colombia, ECOE Ediciones, página 26

⁴³ Tomado de Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado- Técnicas de Aplicación, septiembre de 2004. Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

⁴⁴ http://actualicese.com/Blogs/DeNuestrosUsuarios/Nasaudit-COSO_II_Enterprise_Risk_Management_Primer_Parte.pdf

impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección, Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto del ámbito global de la organización.⁴⁵

Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Técnicas e identificación de riesgos:

Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro.

Existen técnicas de diverso grado de sofisticación Análisis PEST (Factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales).

Análisis DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).⁴⁶

4 Evaluación de Riesgos

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valorización de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.⁴⁷

Los riesgos pueden reflejarse o ser inherentes a una actividad en general, o a niveles específicos de una organización, por lo que inmediatamente de definir objetivos, generales y específicos, se requiere realizar una valoración de riesgos existente o posible, para tomar las acciones necesarias para administrarlos.

Para un entendimiento de los posibles riesgos e impactos, se pueden citar ciertas causas o circunstancias que los pueden originar y que se presentan en una actividad cotidiana:

⁴⁵ Tomado de Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado- Técnicas de Aplicación, septiembre de 2004. Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

⁴⁶http://actualicese.com/Blogs/DeNuestrosUsuarios/Nasaudit-COSO_II_Enterprise_Risk_Management_Primer_Parte.pdf

⁴⁷ Mantilla, S, (2005): ob. cit., página 40

Cambios en el entorno de la operación
Personal nuevo
Crecimiento rápido
Nuevas tecnologías
Reestructuración corporativa
Modelos de negocio, productos, actividades nuevas
Expansión de operaciones (interior y exterior)
Nuevas normas que afecten al negocio⁴⁸

5 Respuesta a los Riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

6 Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las decisiones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control se dan a lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluye un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.⁴⁹

⁴⁸ Jiménez, M, (2012): ob. cit., página 21

⁴⁹ Mantilla, S, (2005): ob. cit., página 5

7 Sistemas de Información y Comunicación

Las diferentes actividades que se ejecutan a lo largo de un proceso con el objetivo de elaborar un producto o proporcionar un servicio, y para lograr los objetivos planteados por la administración, en general siempre tienen una interrelación, implicando la existencia de detalles de datos que se van recopilando manual automáticamente, y la generación de reportes que deben ser intercambiados o entregados para conducir, administrar y controlar las operaciones (Reportes de procesos, de entradas, compras, ventas, cartera, financiera, no financiera, informes de actividades, información externa, etc.).⁵⁰

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.⁵¹

La calidad de la información incluye características básicas a cuidar:

Contenido apropiado

Información Oportuna

Información actual

Información exacta

Información accesible⁵²

8 Monitoreo (Supervisión y Seguimiento de Controles)

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

Estas tareas de seguimiento se las puede realizar en dos modalidades, mediante acciones denominadas ongoing, (en tiempo real, en la medida que ocurren los acontecimientos), tareas que generalmente son efectuadas por personal inmerso en el mismo proceso; y en evaluaciones separadas que generalmente son realizadas por personas externo o independiente al proceso, y que responden a un programa de trabajo establecido en base a

⁵⁰ Jiménez, M, (2012): ob. cit., página 30

⁵¹ Mantilla, S, (2005): ob. cit., página 5

⁵² Mantilla, S, (2005): ob. cit., página 76

la criticidad, importancia, y riesgos que impliquen o se relacionen con el proceso a ser evaluado.

Las actividades de monitoreo aseguran que el control interno continua operando efectivamente.⁵³

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

Comunicación de Resultados⁵⁴

Criterios de Aplicables para la auditoria de Control Interno

La auditoría de control interno determina mediante una evaluación el buen funcionamiento de una entidad, el mismo que debe estar diseñado para cumplir objetivos específicos, y abarca todos los aspectos de control de un negocio.

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

Efectividad y eficiencia en las operaciones,

Confiabilidad en la información financiera,

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.⁵⁵

El informe COSO constituye un referente obligatorio en el diseño de los sistemas de control interno aplicables a las empresas públicas o privadas.

⁵³ Jiménez, M, (2012): ob. cit., página 31

⁵⁴ Jiménez, M, (2012): ob. cit., página 34

⁵⁵ Blanco Luna, Yanel . Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral. Bogotá: Ecoe Ediciones, Abril del 2003, página 92

Los sistemas de control interno operan a niveles diferentes de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre qué:

Comprenden la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad;

Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente;

Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

La determinación de la confianza del control interno en la auditoría financiera es el proceso de la evaluación de control interno que realizan los auditores de mayor experiencia, los mismos que deben considerar los siguientes elementos, en los principales:

Para cada componente y subcomponente definir los procesos.

Establecer los controles claves que permiten verificar el cumplimiento de las afirmaciones financieras (veracidad, integridad y la correcta valuación).

Probar el grado de cumplimiento de los controles.

Determinar los niveles de confianza y de riesgo de control.

Enfocar la auditoría de acuerdo a la naturaleza y extensión de las pruebas de auditoría.

El sistema de control interno empresarial genera normas, reglamentos y procedimientos para cada área o departamento, a base de los cuales se generan procesos susceptibles de evaluarse a través de pruebas de cumplimiento de los controles de los controles que estos incluyen. Al finalizar este proceso se presentan los resultados en la carta de control interno.

2.2.3 Auditoría de Cumplimiento

Concepto

La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizados conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que son aplicables. Esta auditoría se practica mediante al revisión de los documentos de soporte 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.⁵⁶

La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos.⁵⁷

Una auditoría de cumplimiento está sujeta al inevitable riesgo de que algunas violaciones o incumplimientos de importancia relativa a leyes y regulaciones no sean encontradas aun cuando la auditoría esté propiamente planeada y desarrollada de acuerdo con las Normas Técnicas debido a factores como:

La existencia de muchas leyes y regulaciones sobre los aspectos de operación de la entidad que no son capturadas por los sistemas de contabilidad y de control interno.

La efectividad de los procedimientos de auditoría es afectada por las limitaciones inherentes de los sistemas de contabilidad y de control interno por el uso de comprobaciones.

Mucha de la evidencia obtenida por el auditor es de naturaleza persuasiva y no definitiva.

El incumplimiento puede implicar conducta que tiene la intención de ocultarlo, como colusión, falsificación, falta deliberada del registro de transacciones o manifestaciones erróneas intencionales hechas al auditor.⁵⁸

En la auditoría de cumplimiento se deben desarrollar procedimientos para ayudar identificar casos de incumplimiento con aquellas leyes y regulaciones aplicables a la entidad; se deberá obtener evidencia suficiente y apropiada en la auditoría sobre el cumplimiento con aquellas leyes y regulaciones aplicables a la entidad.

Los elementos principales de la auditoría de cumplimiento comprenden los siguientes aspectos:

Comprobación o examen de conformidad legal general, cuyo objetivo es la verificación de que las distintas operaciones desempeñadas por una organización, guarden conformidad con la legislación general y específica aplicable a las mismas.

⁵⁶ Blanco Luna, Y. (2006): ob. cit. página 189

⁵⁷ Whittington, K., (2000): Auditoría: Un Enfoque Integral, Colombia, página 598

⁵⁸ Blanco Luna, Y. (2006): ob. cit. página 191

Confirmación del cumplimiento de los preceptos estatutario, lo cual comprende cuestiones como la verificación del desempeño efectivo de las actividades autorizadas por el objeto social; constatación del adecuado y oportuno ejercicio de las facultades y cumplimiento de las obligaciones de los representantes y organismos de gobierno y administración.

Constatación de cumplimiento de las normativas interna, en lo relativo a reglamentos internos, procedimientos específicos, manuales operativos y demás instrumentos que posibilitan el desempeño de las actividades administrativas u operativas para el funcionamiento de la organización.

Verificación del cumplimiento de los sistemas de control interno, a fin de obtener una seguridad razonable sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, técnico y administrativo aplicable de la entidad.

Revisión de las principales operaciones administrativas y operativas, la auditoria de cumplimiento se practica mediante la constatación de la documentación legal, técnica, financiera y contable que sustenta las operaciones administrativas y económicas desarrolladas por la entidad en un determinado período, por lo cual permite alcanzar una visión integral del desempeño general de esa organización en particular.

El informe resultante permite determinar inconformidades y aplicar correctivos en la organización, servirá para que las personas y organismos responsables de las operaciones en la entidad, conozcan con exactitud el grado de cumplimiento de la normativa aplicable; y, de ser el caso, implementan las medidas necesarias para corregir cualquier desviación.⁵⁹

El objetivo de la Auditoria de Cumplimiento es analizar si la entidad cumple con las distintas leyes o regulaciones a las que debe de someterse según su constitución, se deben establecer pruebas de cumplimiento con estas leyes y regulaciones; y medir el incumplimiento de la entidad esto puede causar cese en sus operaciones poniendo en cuestionamiento la continuidad de la entidad como un negocio en marcha o estar sujeta a sanciones legales.

⁵⁹ Espinoza Arízaga, M. (2012): Guía Didáctica Auditoría de Cumplimiento I, Loja – Ecuador de la Universidad Técnica Particular de Loja, página 15

Criterios aplicables para auditoría de cumplimiento

Esta auditoría, determina el nivel de adecuación de las políticas, directrices, procesos, procedimientos y tareas, a la normativa legal aplicable al negocio. Los criterios, en este caso, no pueden ser estandarizados, dependen de las actividades y el objeto social de la empresa. Son requisitos fundamentales en una organización, la mantención y actualización de un archivo o compendio de leyes relacionadas con su industria en particular.⁶⁰

Para el presente examen la normativa aplicable es la establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el SRI y de organismo relacionados.

2.2.4 Auditoría de Gestión

Concepto

La auditoría de gestión es un proceso que nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación. Actividad que sobre la base de un modelo y un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o de servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas del informe de auditoría.⁶¹

Todo proceso de auditoría se basa en criterios o estándares que permitan medir la calidad del trabajo efectuado en cada una de las fases, las mismas que constituyen una cadena de valor, que se inicia con el diagnóstico preliminar en el cual se tiene un primer acercamiento a la empresa o institución, se podría decir que el auditor empieza a medir potencialmente el nivel de riesgo inherente.

Con esta información preliminar, se sustenta la planificación específica de la auditoría, para identificar sus áreas o componentes, siendo estos evaluados por el control interno; como resultado de este proceso, se define una estrategia de trabajo a la medida de la organización auditada, es decir, considerando las áreas que requieren acciones correctivas o debilidades detectadas, que se conocen como hallazgos o inconformidades, las mismas que son comunicados en forma permanente para generar acciones oportunas que mejoren

⁶⁰ Subía Guerra, Jaime. Marco Conceptual de la Auditoría Integral Guía UTPL, Mayo 2012, página 34

⁶¹ Velásquez Navas, M, (2013): Guía Didáctica Auditoría de Gestión I, Loja – Ecuador, Editorial de la Universidad técnica Particular de Loja, Página 14

la gestión, concluye este modelo con el seguimiento a la implementación de recomendaciones y la verificación de su cumplimiento.

En conclusión 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 metas y objetivos propuestos.

En el Manual de Gestión Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control se define así: La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.⁶²

Se ejecuta a través de un equipo de trabajo multidisciplinario, a fin de evaluar en forma objetiva y profesional los niveles de Eficiencia, Eficacia y Calidad.

Eficiencia.- Utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos. Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. La eficiencia se refiere a la relación de entradas (insumos) y de salidas (productos). El uso de los insumos que producen los mejores resultados.

Ejemplos:

Manejo de recursos humanos, presupuestarios, tiempo, materiales, tecnológicos, capacidad instalada, costos.

Presupuesto Programado, Presupuesto Ejecutado

Eficacia.- Es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos. Capacidad para obrar o para conseguir un resultado pre determinado. Mide el grado en el cual se alcanzan las metas y los objetivos, para una actividad particular o un programa.

⁶² CGE. (2003): Manual de Auditoría de Gestión Quito, Corporación Edi-Abaco Cía. Ltda. Página 27

Ejemplos:

Planes y Programas organizacionales.

Recursos utilizados.

Tiempos programados y utilizados en las diferentes actividades.

Cuantificación de Bienes o servicios generados.

Calidad.- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie: mejor, peor calidad. Es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción del usuario interno y externo, por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, normas, pautas y procesos administrativos, operativos y de control.

Ejemplos:

Políticas de Calidad

Sistemas de Calidad

Indicadores de Satisfacción

El objetivo de la auditoria de gestión es evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos y programas a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad, como también el impacto que esta genera en el sector.⁶³

Los indicadores de gestión, son la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas.⁶⁴

Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.

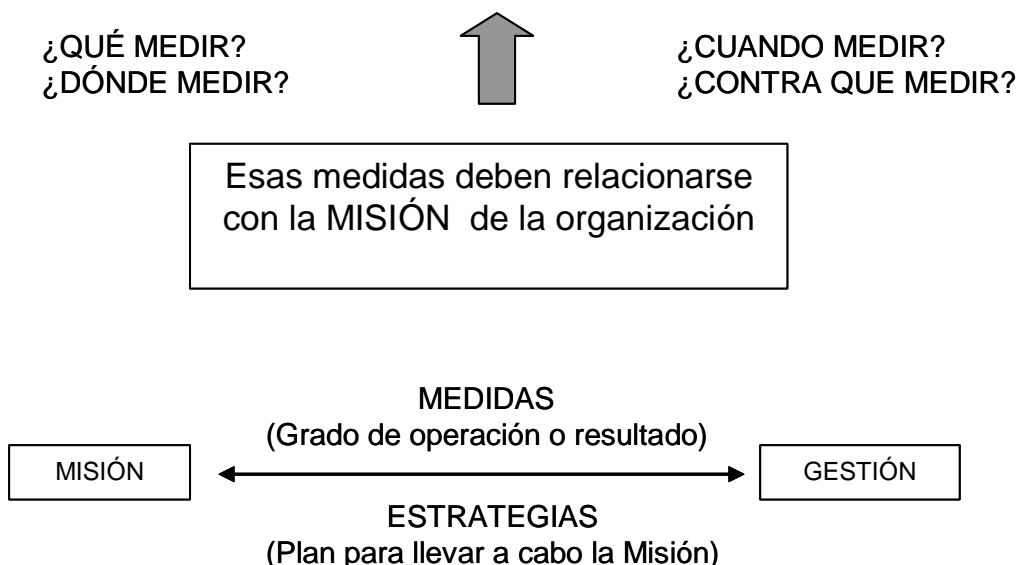


⁶³ Velásquez Navas, M, (2013): Guía Didáctica Auditoría de Gestión I, Loja – Ecuador, Editorial de la Universidad técnica Particular de Loja, Página 15

⁶⁴ Jesús Beltrán Jaramillo (2000). Indicadores de gestión. 3R EDITORES LTDA. Página 15 y 16

Uno de los resultados del control interno, que permite ir midiendo y evaluando es el control de gestión, que a su vez pretende eficiencia y eficacia en las instituciones a través del cumplimiento de las metas y objetivos, tomando como parámetros los llamados indicadores de gestión, los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

Las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso, o los resultados del proceso se han alcanzado. Para medir una actividad lo importante es saber:



65

El uso de indicadores en la Auditoría, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)

⁶⁵ Contraloría General del Estado, (2002), Manual de Auditoría de Gestión, Pág. 82.

Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteadas por la organización

Al indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variable, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

Al evaluar o elaborar un indicador es importante determinar si se dispone de información confiable y oportuna, que permita una comparación entre la situación real y referencias históricas, similares o programadas.⁶⁶

Considerados también como elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir y jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtengan.

Criterios Aplicables a la Auditoría de gestión

La auditoría de gestión se orienta a la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de los productos y servicios proporcionados por una organización. Bajo este enfoque es necesario señalar en forma clara, la conceptualización de los tres términos.

La eficiencia se relaciona con la optimización en el uso de los recursos, la eficacia mide el logro de las metas y objetivos empresariales y la calidad evalúa el nivel de satisfacción del cliente o usuario.⁶⁷

El Cuadro de Mando es un instrumento para medir el desempeño corporativo y se ha demostrado que es la herramienta más efectiva que permite ofrecer una visión completa de la organización, siendo el elemento esencial del sistema de información que sirve de apoyo al sistema de control de gestión en su misión de mejorar su nivel de competitividad en el largo plazo.

⁶⁶ Contraloría general del Estado, (2002) ob. cit. página 83.

⁶⁷ Subía Guerra, Jaime. Marco Conceptual de la Auditoría Integral Guía UTPL, Mayo 2012, página 34

Las cuatro perspectivas que conforman el modelo básico de Kaplán y Norton son:

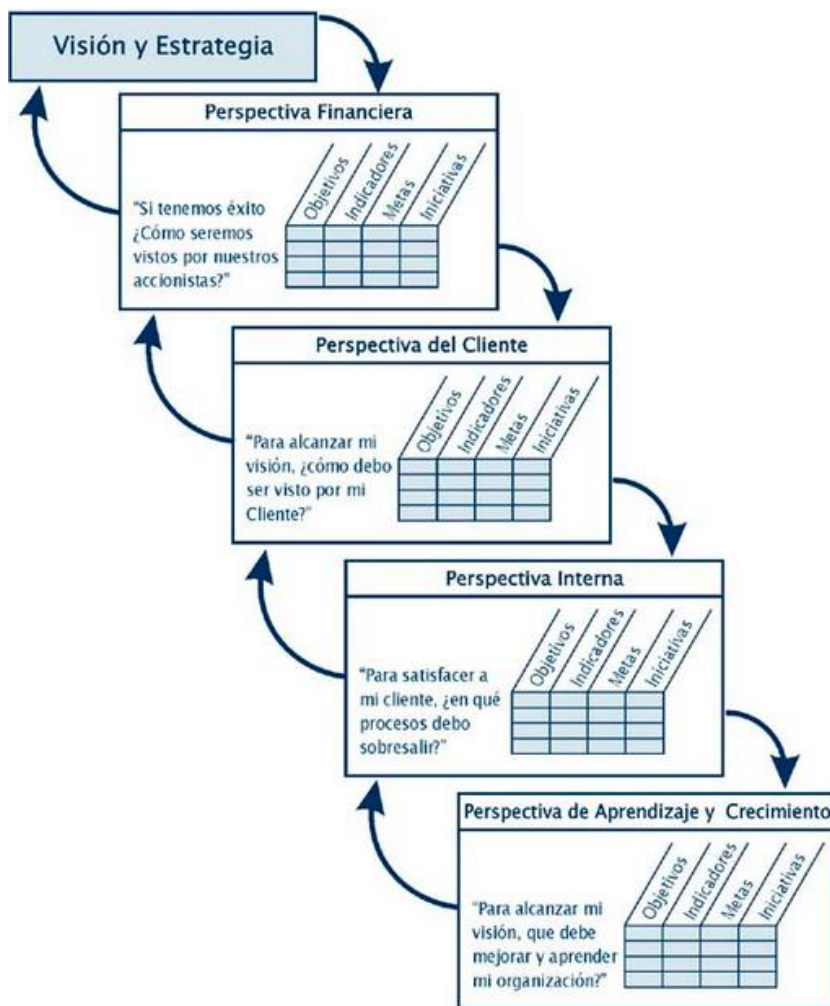
Perspectiva Financiera

Perspectiva del Cliente

Proceso Interno

Aprendizaje y crecimiento

Grafico 2 Definición de las relaciones causa-efecto de la estrategia.



Fuente: Tomado de; Robert S. Kaplan / David P. Nortonn

Para diseñar un sistema de indicadores de control de gestión se debe partir de los factores claves de negocio, enlazar los indicadores con la estrategia de la empresa es uno de los principales objetivos en el diseño de un sistema de indicadores. Este enlace puede conseguirse mediante la descomposición de los factores claves de negocios, en los

objetivos estratégicos, y estos, a su vez, desglosándolos en las diferentes actividades y procesos de negocio que son necesarios acometer para su consecución.⁶⁸

En conclusión la auditoría de gestión, constituye la comparación de los resultados reales con los niveles deseados o estándares.

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

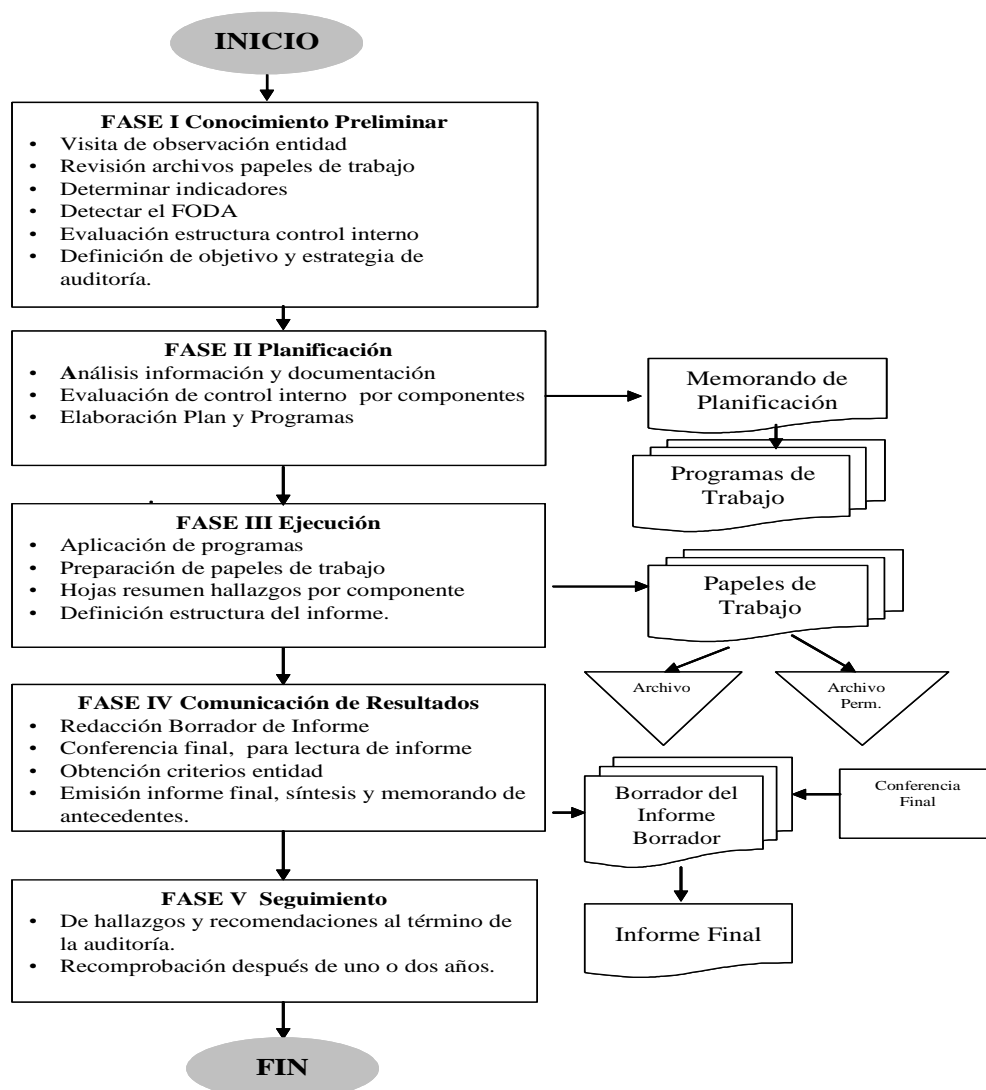
Es la exploración o examen crítico de las actividades, operaciones y hechos económicos incluidos sus procesos integrantes, realizados por un ente económico cualquiera, mediante la utilización de un conjunto estructurado de procesos, procedimientos, técnicas y prácticas profesionales.

Uno de los requisitos fundamentales de los procesos de auditoría, independientemente de su tipo u orientación, es la sistematización de sus fases. La auditoría financiera, de gestión, de calidad, integral, exámenes especiales y cualquier clase de auditoría, respetan una relación de causa efecto en todas sus etapas.⁶⁹

Grafico 3 Proceso de la Auditoría Integral

⁶⁸ <http://www.monografias.com/trabajos43/cuadro-mando-integral/cuadro-mando-ntegral.shtml#ixzz3FODnSBLi>

⁶⁹ Subía Guerra, Jaime. Marco Conceptual de la Auditoría Integral Guía UTPL, Mayo 2012, pág. 40



Fuente: Tomado Manual de Auditoría Financiera Contraloría General del Estado

2.3.1 Planeación

La auditoría integral, debido a su amplitud y cobertura, involucra la participación de profesionales de diversas especialidades de acuerdo a la naturaleza y actividades propias de la empresa a auditar. Este elemento es fundamental al momento de iniciar el proceso y se lo debe considerar previamente a la contratación del servicio de auditoría.⁷⁰

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.⁷¹

⁷⁰ Subía Guerra, Jaime. Marco Conceptual de la Auditoría Integral Guía UTPL, Mayo 2012, página 40

⁷¹ Artículo sobre definición de procesos. Disponible en: www.elprisma.com [Consulta 5-06-2010]

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, la evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad con la finalidad de informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamiento generalizados. La auditoría integral implica la ejecución de un trabajo con enfoque, por analogía de las revisiones financieras, de cumplimiento, control interno y de gestión, sistema y medio ambiente

FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR

OBJETIVOS

Nos permite obtener una visión global de la empresa; conocer las principales actividades, metas y objetivos, análisis general de la información e identificación de rubros significativos y decidir en forma preliminar los componentes.

ACTIVIDADES

- Visita de observación.
- Revisión de Archivos.
- Determinar Indicadores.
- Detectar el FODA.
- Evaluar el Control Interno.
- Definir el alcance y objetivos de auditoría.

FASE II.- PLANIFICACIÓN

OBJETIVOS

La planeación se refiere a los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría administrativa para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante.⁷²

⁷² Enrique Benjamín Franklin, (2007): **Auditoría Administrativa. México**, PERSON Educación, pág. 76.

ACTIVIDADES

El objetivo principal de la planificación consiste en determinar adecuada y razonablemente los procedimientos de auditoría que corresponda aplicar, como y cuando se ejecutaran, para que se cumpla la actividad en forma eficiente y efectiva.

La planificación es un proceso dinámico, que si bien se inicia al comienzo de las labores de auditoría, puede modificarse durante la ejecución de la auditoría.⁷³

ACTIVIDADES

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

- Conocimiento de la industria y negocio del cliente.
- Obtención de información sobre las obligaciones legales de la empresa
- Revisión de la información (Conocer los sistemas de administración de bienes y servicios, de administración financiera y de control interno).
- Realización de procedimientos analíticos preliminares.
- Definir el alcance y objetivos de auditoría.
- Identificar las Áreas potenciales a ser consideradas en la estrategia de auditoría.
- Evaluación del Control Interno (su estructura y riesgo de control).
- Evaluación del Riesgo de Auditoría (establecer la importancia relativa y el riesgo aceptable de auditoría y el riesgo inherente).
- Enfoque de la auditoría y selección de la naturaleza y extensión de los procedimientos de auditoría (Alcance).
- Elaborar un plan global de auditoría y un programa de auditoría

En la fase de planificación deben quedar totalmente aclaradas las siguientes cuestiones:

¿Dónde se va a realizar el trabajo?

¿Cuándo o en qué periodo de tiempo se va a realizar?

¿En qué fecha es necesario que esté terminado el trabajo?

¿Cuándo estará terminado el informe?⁷⁴

⁷³ Contraloría General del Estado, (2002), Manual de Auditoría de Gestión, Pág. 82.

⁷⁴ Mirá Navarro J., Apuntes de Auditoría. (2010) Disponible en: <http://www.eumed.net/libros/2006a/jcmn/1i.htm>

El auditor deberá documentar adecuadamente el plan de la auditoría, en el que cabe diferenciar: análisis general del riesgo, plan global de auditoría y la redacción y utilización de programas de auditoría.

PRODUCTOS

Informe de la Planificación.

Informe sobre la evaluación del Control Interno.

Programas de Auditoría para cada componente a ser examinados.⁷⁵

2.3.2 Ejecución

FASE III: EJECUCIÓN

OBJETIVOS

La fase de ejecución se inicia con la aplicación de los programas específicos producidos en la fase anterior, continua con la obtención de información, la verificación de los resultados financieros, la identificación de los hallazgos y las conclusiones para componentes importantes y la comunicación a la administración de la entidad para resolver los problemas y promover la eficiencia y efectividad de sus operaciones.⁷⁶

El propósito de la fase de ejecución es evidenciar la aplicación de los programas de trabajo diseñados para cumplir con la estrategia de auditoría a seguir. En esta se sustentan los hallazgos cuyos atributos son la condición, criterio, causa y efecto. La calidad en el desarrollo de estos resultados, es la conformidad con criterios de carácter legal y técnico sustentando con esto, el análisis efectuado; ya que se puede demostrar en forma suficiente, competente y pertinente los resultados obtenidos.⁷⁷

Los hallazgos que se obtienen debe tener toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

ACTIVIDADES

⁷⁵ Contraloría General del Estado,(2001), Manual de Auditoría Financiera, Pág. 84

⁷⁶ Contraloría General del Estado,(2001), Manual de Auditoría Financiera, Pág. 205

⁷⁷ Velásquez Navas, M, (2013): Guía Didáctica Auditoría de Gestión I, Loja, Editorial de la UTPL, Página 18

Una vez que se haya puesto en marcha la instrumentación luego de haber seleccionado y aplicado las técnicas de recolección, determinados los instrumentos de medición, iniciada la elaboración de los papeles de trabajo y registradas las evidencias bajo una estricta supervisión, se debe llevar a cabo el examen, el cual consiste en dividir o separar los elementos componentes de los factores bajo revisión (...).⁷⁸

En la entidad auditada, los miembros del equipo de auditoría realizarán las siguientes tareas y Procedimientos aplicados:

- Aplicación de Programas de trabajo.
- Diseñar y organizar los papeles de trabajo de acuerdo a los programas de trabajo (Procedimientos Sustantivos y de Cumplimiento).
- Obtención de evidencia (debe ser relevante, competente, suficiente y oportuna).
- Aplicación de programas (técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.).
- Desarrollo de Hallazgos de la auditoría por componente.
- Coordinación y Supervisión.
- Mantener comunicación permanente con la empresa auditada.
- Definición de la estructura del informe.
- Redacción del Informe.

PRODUCTOS

Papeles de trabajo (Separados en Archivos Permanentes y Corrientes).

Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente.

Informe Preliminar.

2.3.3 Comunicación

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVOS

La comunicación permanente que debe existir durante las cinco fases de auditoría, entre los objetivos generales se presenta los siguientes:

⁷⁸ Franklin, E. Auditoría Administrativa. Página 91

Establecer conclusiones con respecto a los comentarios

Elaborar el informe de auditoría

Plantear recomendaciones

Comunicación de resultados

En el transcurso de una auditoría, los auditores mantendrán constante comunicación con los ejecutivos y empleados de la organización bajo examen, dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal pertinente respecto de los asuntos sometidos a examen; la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoría, (...).⁷⁹

Es importante que el informe de auditoría antes de su emisión, sea discutido en una conferencia final con los responsables de los procesos que fueron considerados en el alcance.⁸⁰

ACTIVIDADES

En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo con los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevan a cabo las siguientes:

Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.

Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

⁷⁹ León Cornejo, M, (2013): Guía Didáctica Auditoría Financiera I Parte 2, Loja, Editorial de la UTPL, Página 2

⁸⁰ Velásquez Navas, M, (2013): Guía Didáctica Auditoría de Gestión I, Loja, Editorial de la UTPL, Página 18

PRODUCTOS

- Informe de Auditoría, debe incluir con los comentarios, conclusiones y recomendaciones, debe estar sustentado en papeles de trabajo y documentados.
- Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría.
- Entrega del Informe.

2.3.4 Seguimiento

FASE V: SEGUIMIENTO

OBJETIVOS

Consiste en elaborar un plan de trabajo que permita determinar el procedimiento de implementación de las recomendaciones del informe de auditoría conjuntamente con los funcionarios responsables de la entidad.⁸¹

Como anexo al informe de auditoría, se integra la Matriz de Implementación de Recomendaciones, documento que es el Insumo Básico para esta fase.

ACTIVIDADES

Los Auditores efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, en la Contraloría, Ministerio Público y Función Judicial, con el siguiente propósito:

PRODUCTOS

Cronograma para el cumplimiento de recomendaciones.

Matriz de Implementación de Recomendaciones.

⁸¹ Contraloría General del Estado,(2001), Manual de Auditoría Financiera, Pág. 294

CAPÍTULO III

Análisis de la Empresa

3.1 Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. Fue constituida mediante acuerdo Ministerial No 315 de mayo 6 de 1982 domiciliada en la ciudad de Cuenca - Ecuador. Es una entidad Financiera de responsabilidad limitada cuyos objetivos son: fomentar la cooperación económica y social entre sus socios, promover la cooperación y solidaridad entre sus socios, apoyar el desarrollo cooperativo y proporcionar servicios básicos de carácter social a sus socios. Actualmente funciona con su Oficina matriz, 5 agencias en la ciudad de Cuenca y 16 agencias ubicadas en varios cantones del Austro del País.

La actividades y operaciones que realiza la Cooperativa se regulan por la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (publicada en R.O. N° 444 de mayo 10 del 2011) y su Reglamento (Suplemento R.O. N° 648 de febrero 27 del 2012) Estatuto Social y Normatividad Interna; en el marco de la Ley. Asigna la potestad de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Anteriormente estaba regulada por la Ley de Cooperativas (Derogada).

Mediante Resolución N° JR-ST-2012-003 de Octubre 29 del 2012, se expide la regulación para la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, en cumplimiento con el artículo 101 de la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Para las Cooperativas que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, en los segmentos uno, dos tres, tomando en cuenta los parámetros fijados conforme al siguiente orden de prioridad: Activos, Números de Cantones en los que opera y el número de Socios. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. Pertenece al segmento 3 (sus Activos superiores a los 9.6 millones).

3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional

Misión de la Cooperativa

COOPAC-AUSTRO es una cooperativa financiera, comprometida con el desarrollo económico y social de nuestros socios(as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad, dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia.

Visión de la Cooperativa

Somos una entidad financiera sólida, en permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a favorecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos con el desarrollo local.

La visión ha sido construida con la participación directivos y funcionarios, de manera concertada, considerando a la “Cooperativa” como entidad financiera de alcance regional (aunque de acuerdo a las perspectivas de la cooperativa esta constituye la visión para 5 años de ejecución del plan, pues es posible, de acuerdo a algunos de sus funcionarios generar una propuesta financiera de alcance nacional a futuro, tema que podrá ser analizado y discutido una vez concluido el horizonte de planeación establecido y luego de haber profundizado la participación de la cooperativa en el mercado financiero en el que actualmente concentra su atención) que apoya y promueve el desarrollo económico y social de sus asociados y de la comunidad en general.⁸²

Dentro de los fundamentos de la visión que se encuentran contemplados en el Plan Estratégico 2010 – 2015 de la cooperativa, tenemos los siguientes:

Con tecnología de calidad; Significa por un lado, optimizar la utilización de los recursos existentes (materiales, económicos, tecnológicos), mejorar los niveles de eficiencia institucional con los que cuenta, así como la profesionalización de los talentos humanos.

Referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, se trata no sólo de su cobertura sino de la profundidad de sus actuaciones, ligada a los procesos de desarrollo regional, institución propositiva, ampliamente reconocida por sus servicios y por la calidad de su trabajo.

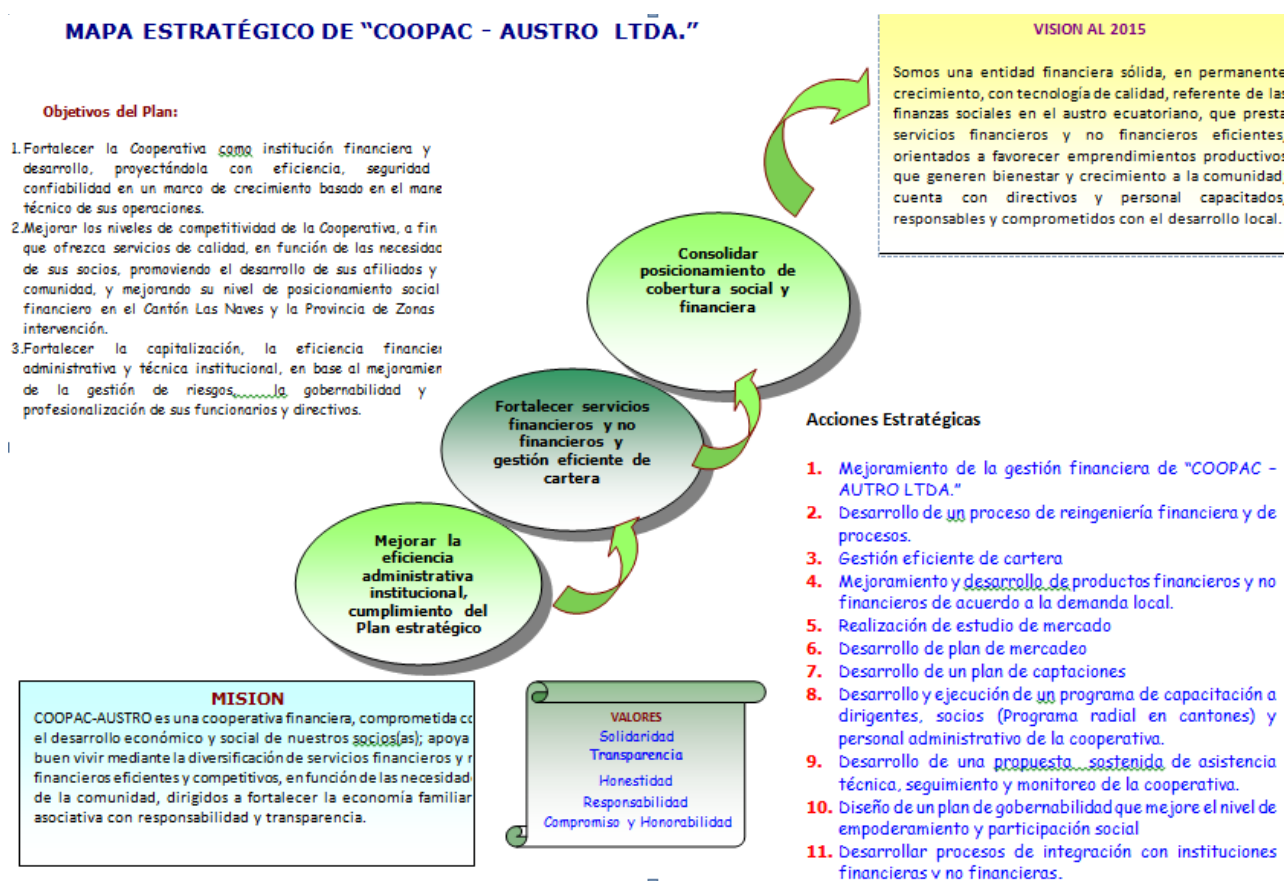
Presta servicios financieros y no financieros eficientes, Se trata en primer término de la construcción permanente de una institución fuerte y sólida a la que todas las personas deseen pertenecer, segura, confiable y práctica, que garantiza y respalda los depósitos de sus socios, que ofrece servicios de calidad y con excelente atención.

⁸² <http://www.coopacaustro.fin.ec/index.php/quienessomos/misionvision>

Excelente imagen institucional. Se espera una institución adecuadamente posicionada en el ámbito regional, con empleados cordiales, capacitados, que cumplen con sus obligaciones en forma eficiente y oportuna. A más de ofrecer productos definidos de acuerdo a la demanda.

Servicios financieros y beneficios Sociales, los socios esperan servicios financieros de calidad y extra financieras que persigan el mejoramiento de sus condiciones sociales y económicas.

Grafico 4 Mapa Estratégico



Fuente: Tomado del plan estratégico 2010-2015

Organigrama Funcional

A continuación se presenta el organigrama de la cooperativa desarrollado por la institución y definimos los principales órganos de dirección de la cooperativa sugiriendo al mismo tiempo la conformación adecuada de los mismos y otros instrumentos de gestión como las comisiones:

En lo que tiene que ver con la estructura organizativa, esta no difiere significativamente de lo existente en otras instituciones financieras del sector cooperativo.

El organigrama de la cooperativa desarrollado por la institución y definimos los principales órganos de dirección de la cooperativa.

Asamblea General: Máxima autoridad interna de la Cooperativa y constituida por todos los socios.

Consejo de Administración: organismo directivo integrado por cinco vocales principales y suplentes. Tiene atribuciones de normar las funciones operativas y administrativas, designar a miembros de los comités y comisiones.

Consejo de Vigilancia: Es el organismo que supervisa que las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa estén conformes con las disposiciones legales y estatutarias.

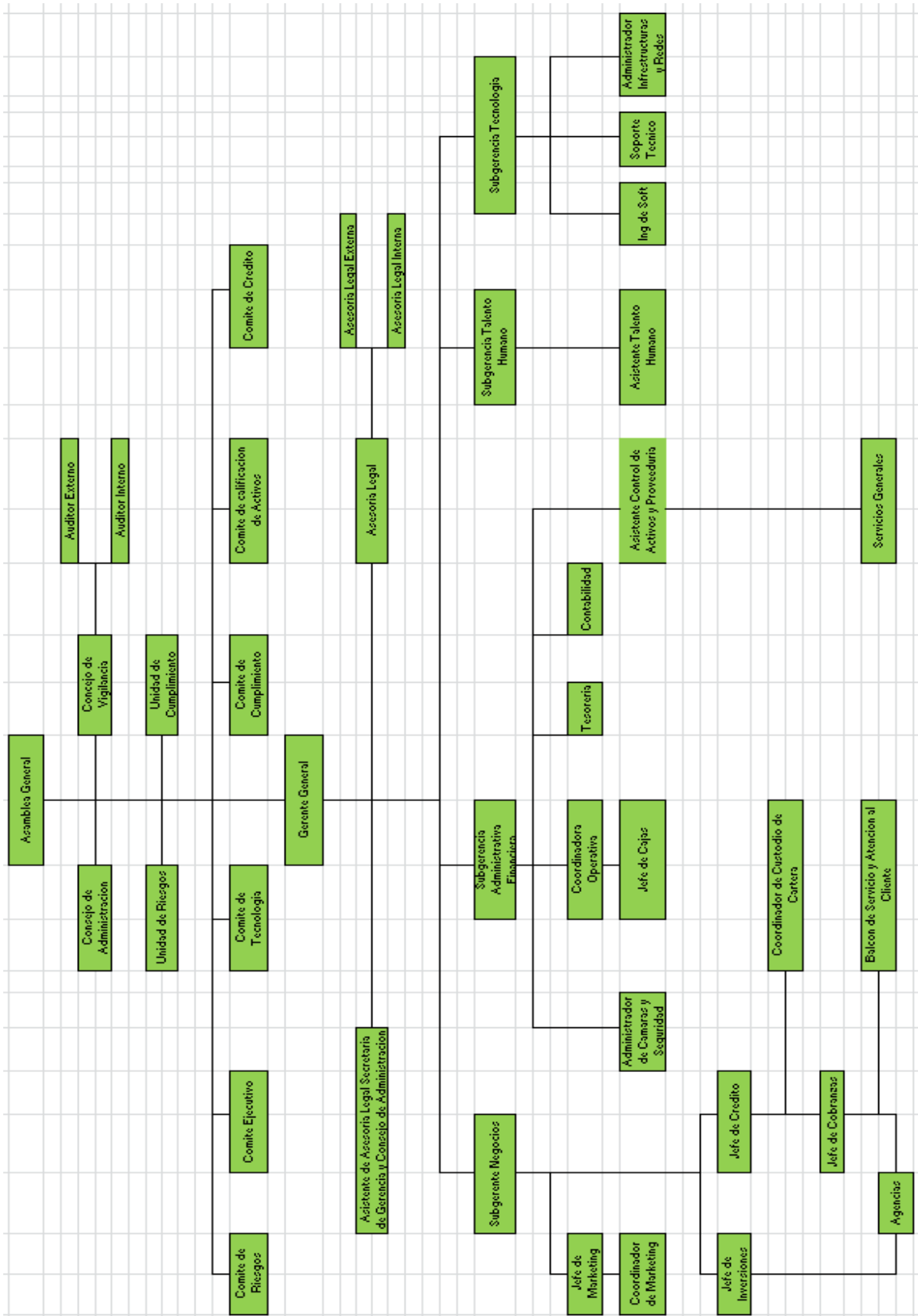
Presidente: Elegido(a) por el Consejo de Administración de entre sus miembros Debe vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y resoluciones de la asamblea General y Consejos.

Gerente: Es el representante legal y Administrador de la Cooperativa. Informa a los consejos sobre la marcha de la cooperativa, vela por la salud financiera. Supervisa que los diferentes órganos de la cooperativa cumplan adecuadamente con las funciones que les corresponde y con el marco jurídico interno y cooperativo.

Organigrama Institucional

El siguiente organigrama vertical facilita para comprender a la cooperativa, cuenta con el siguiente organigrama estructural que indica en forma objetiva las jerarquías del personal:

Grafico 5 Organigrama Institucional



FUENTE: Imagen del Plan Estratégico 2010-2015

Análisis FODA

Factores Externos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad en el servicio. - Cambio de imagen corporativa. - Años de Experiencia institucional. - Ubicación y cobertura de las agencias. - Transparencia en las operaciones. - Predisposición y compromiso de los trabajadores. - Costo de servicios financieros bajos. - Procesos internos realizados por internet. - Se realizan análisis minuciosos de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente. - Personal joven con predisposición al cambio. - Sistema informático nuevo y confiable. - Infraestructura tecnológica. - Agilidad en los servicios financieros. - Fomento a la participación (empleados y socios). - Evaluación de cumplimiento dirigido al personal. - Inicio de proceso de evaluación de desempeño. - Activos asegurados y Seguro de desgravamen 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de información al sector para inducirlo al ahorro. - Falta de un adecuado estudio de mercado. - Falta de manuales de procedimientos para el personal de cada área departamental. - Falta de incentivos al personal por parte del superior. - Insuficiente manejo de vínculos y alianzas. - Bajo nivel de conocimiento de funciones. - Manuales insuficientes. - Débil sistema de información y comunicación interna y externa. - Reglamentación incompleta y no actualizada. - Áreas y departamentos incompletos - Roles poco comprendidos y respetados - Débil estructura del gobierno corporativo .

Factores Internos

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Confianza de la población en el sistema cooperativo. - Políticas públicas que apoyan a las cooperativas. - El nuevo marco regulatorio de las Cooperativas - Amplias posibilidades de crecimiento en zonas de acción de matriz y agencias. - Posibilidad de obtener nuevos clientes en el sector donde se encuentra ubicada la Cooperativa. - Ampliar la gama de productos y servicios financieros. - Implementar nuevos proyectos para incentivar a la población hacia el ahorro. - Aprovechamiento de Tecnología. - Posibilidad de acceder a programas de capacitación, para desarrollar habilidades y destrezas en la organización de negocios financieros. - Apoyo de otras organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - La competencia desleal. - La Crisis económica. - Disminución de las remesas. - Disminución del ahorro. - Bajos recursos económicos del sector. - Políticas de la SEPS - Existencia y surgimiento de nuevos competidores. - Falta de credibilidad en el sistema financiero - Incremento de la morosidad. - Excesivo número de cooperativas

Servicios Financieros

La cartera de “COOPAC – AUSTRO LTDA.”, al igual que otras cooperativas, se ha desarrollado de propuestas financieras “clásicas”, obedeciendo principalmente a las estructuradas por instituciones de control, aunque, de acuerdo a los balances general analizados, se observa que principalmente se han entregado créditos de consumo, dividiendo la cartera por el tipo de garantías solicitadas (hipotecaria, prendaria, sobrefirmas).

En lo que tiene que ver a las captaciones, la cooperativa mantiene cuentas en depósito a la vista 2101 (las principales cuentas que incluye es Depósitos Ahorro Activas, Cuentas Infante, Depósitos Programados), también depósitos a plazo fijo 2103, y, depósitos de ahorro encaje 2105, este últimos estrechamente relacionados con las colocaciones de cartera.

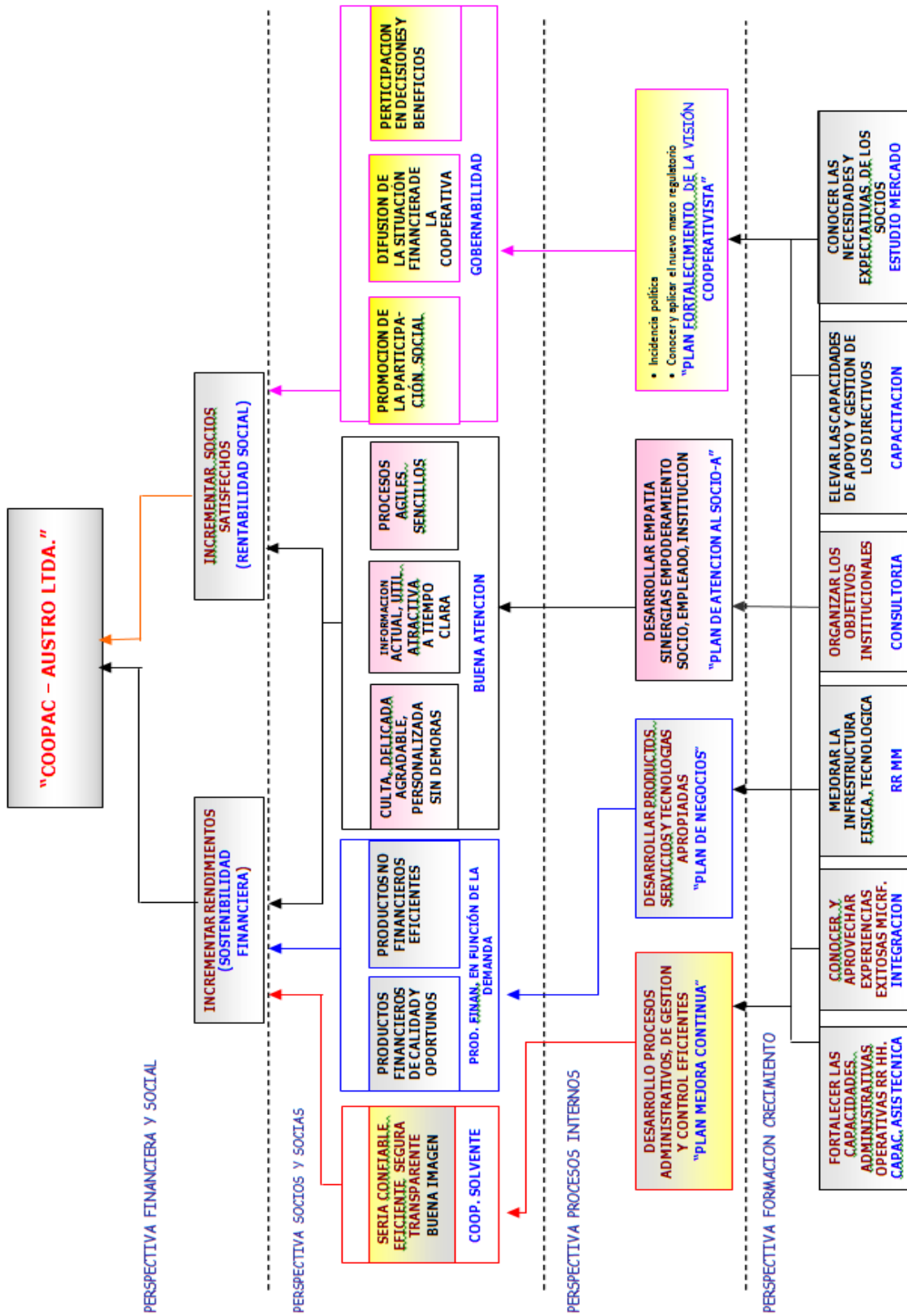
3.2 Cadena de Valor

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. ha desarrollado una cadena de valor que constituye un modelo propio que contempla las principales actividades de la institución que generan valor al socio, la herramienta de gestión que permite entre otros aspectos disminuir los gastos innecesarios, lograr la eficiencia de los recursos disponibles, así como establecer procesos logísticos, operativos y estratégicos que ayudan a la Cooperativa a adquirir fuertes ventajas competitivas ante la variedad de cooperativas existentes en el Austro.

La Cooperativa entre sus principales procesos esta en fortalecerse como una institución financiera y de desarrollo, con eficiencia, seguridad y confiabilidad con un manejo técnico de sus operaciones, mejoramiento de los niveles de competitividad de la Cooperativa, a fin de que ofrezca servicios de calidad, en función de las necesidades de sus socios, promoviendo el desarrollo de sus afiliados y la comunidad, fortalecimiento de la capitalización, la eficiencia financiera, administrativa y técnica institucional, en base al mejoramiento de la gestión de riesgos, la gobernabilidad y la profesionalización de sus funcionarios y directivos.

En conclusión, la cadena de valor de la Cooperativa es el desarrollo de procesos críticos que aportan valor al socio, los nuevos servicios estructurados establecen una clara ventaja competitiva ante las demás cooperativa y permitirá el cumplimiento de objetivos establecidos.

Grafico 6 Perspectiva Financiera y Social



FUENTE: Imagen del Plan Estratégico 2010-2015

3.2.1 Procesos gobernantes

La Cooperativa ha establecido Procesos Estratégicos, que definen y controlan sus metas, sus políticas, sus procesos y estrategias, afectando a toda la organización ya que se encuentran directamente relacionados con la misión y visión. Dentro de los Procesos Estratégicos de la Cooperativa tenemos:

- Gestionar la administración operativa.
- Gestionar el desarrollo de servicios financieros.
- Gestionar las finanzas.
- Gestionar los riesgos.
- Gestionar productos y servicios.

3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor

La Cooperativa genera una diversidad de productos y servicios que son ofertados a sus socios en sus distintas agencias. Dichos productos y servicios inciden directamente en la satisfacción del cliente final y la cooperativa ha desarrollado los siguientes procesos:

- Gestionar las captaciones y colocaciones
- Revisar y actualizar procesos de gestión financiera
- Administrar operaciones de crédito.
- Gestionar captaciones.
- Desarrollo de plan de mercadeo.
- Desarrollo de un plan de captaciones.
- Gestionar servicios complementarios no financieros ágiles y eficientes.
- Prestar servicios electrónicos de pagos y de transacciones con bancos.
- Innovación para Ofrecer nuevos productos y servicios a los socios.

3.2.3 Procesos habilitantes

La Cooperativa también ha establecido Procesos de Soporte debido a que proporcionan las fuentes y los medios, aportando una variedad de recursos y el apoyo necesario para que los procesos operativos y puedan cumplir con sus objetivos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito

Coopac Austro Ltda. ha instituido procesos de soporte por un lado cuenta con Procesos de Soporte de Apoyo y asesoría los mismos que se encuentran integrados por:

Procesos de Talento Humano.

Procesos del Departamento de Contabilidad.

Procesos de información y comunicación.

Comunicación de normativa.

Procesos del Departamento de operaciones.

Prestar servicios administrativos.

Prestar servicios tecnológicos.

Auditar operaciones de las oficinas y de los departamentos de control.

Gestionar la prevención de lavado de activos.

Brindar asesoría legal.

3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral proceso de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.

Con el principal servicio que brinda la Cooperativa a sus socios busca mejorar la calidad de vida socios y que estos cumplan sus metas, otorgando una diversificación de Créditos, con sus políticas de crédito, la agilidad de sus procesos, servicios oportunos y tasas de interés bajas motiva a la población a ser socio de la Cooperativa

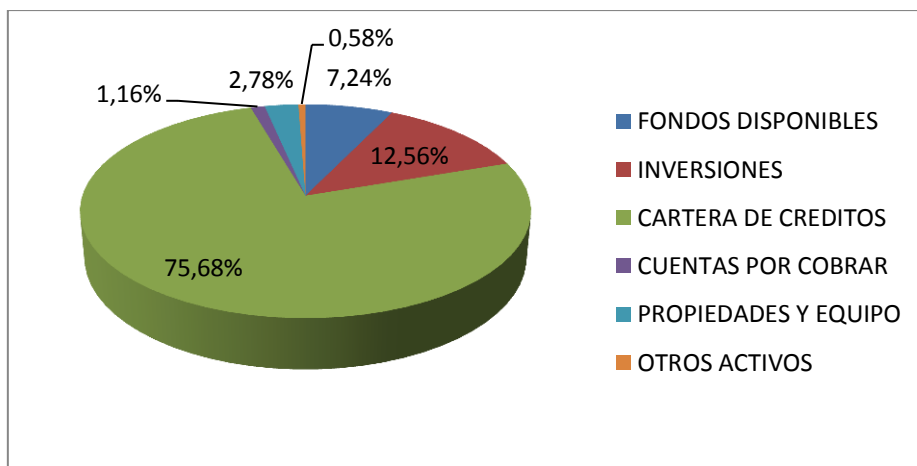
De acuerdo a la información suministrada por los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2013, el Balance General (Ver Anexo), el 75.68% del total de los activos integran el grupo 14 Cartera de Crédito, lo que en valores monetarios significa que del total de los Activos que suman US\$ 35.684.436,93, de los cuales US\$ 27.005.424,87 representan el total de la Cartera de Crédito.

Tabla 1 Balance General

Codigo	Cuenta	2013	
	ACTIVO		Analisis Vertical
11	FONDOS DISPONIBLES	2.581.772,99	7,24%
13	INVERSIONES	4.481.977,05	12,56%
14	CARTERA DE CREDITOS	27.005.424,87	75,68%
16	CUENTAS POR COBRAR	414.565,93	1,16%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	992.950,23	2,78%
19	OTROS ACTIVOS	207.745,86	0,58%
	TOTAL ACTIVO	35.684.436,93	100,00%
	PASIVOS		
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	30.711.901,79	86,07%
25	CUENTAS POR PAGAR	671.507,98	1,88%
	TOTAL PASIVOS	31.383.409,77	87,95%
	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL	1.968.990,45	5,52%
33	RESERVAS	734.371,37	2,06%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1.565.894,03	4,39%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	204.082,22	0,57%
36	RESULTADOS	-172.310,91	-0,48%
	TOTAL PATRIMONIO	4.301.027,16	12,05%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	35.684.436,93	100,00%

Fuente: Estados Financieros al 31 de diciembre 2013, Cooperativa Coopac Austro Ltda.

Grafico 7 Representatividad de la Cartera ante el Total de Activos.



Por la importancia de la Cartera de Crédito resulta necesario indicar que cada uno de los tipos de créditos con los que cuenta la cooperativa, su subclasificación acorde a la situación en la que se encuentran los mismos, siendo el caso de créditos que se encuentran por vencer, también créditos que no devengan intereses y aquellos que se encuentran vencidos.

Por otro lado, cabe mencionar que del 75.68% conformado en el grupo 14 Cartera de Crédito; el 68.20% se encuentra integrado por la Cartera de Crédito de Consumo y el 35.45% por la Cartera de Crédito de Microempresa, lo que en valores monetarios

representan US\$ 18.417.766,21 y US\$ 9.572.792,99 respectivamente, siendo un monto sumamente considerable dentro de los activos de la institución.

Tabla 2 Distribución Cuenta de Cartera de Crédito

14	CARTERA DE CREDITOS	USD	% Relacion Cartera	% Relacion Activos
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	15.575.266,58	57,67%	43,65%
1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	8.346.502,67	30,91%	23,39%
1412	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	1.435.562,02	5,32%	4,02%
1414	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	947.566,94	3,51%	2,66%
1422	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	1.406.937,61	5,21%	3,94%
1424	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	278.723,38	1,03%	0,78%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-985.134,33	-3,65%	-2,76%
	TOTAL	27.005.424,87	100,00%	75,68%

Fuente: Estados Financieros al 31 de diciembre 2013, Cooperativa Coopac Austro Ltda.

El rubro más importante dentro de los activos de la Cooperativa y es la mayor fuente de ingresos de la institución, resultan razones más que suficientes para justificar la selección de la misma como insumo para la realización de un examen de Auditoría Integral que muestre la situación actual de dicho rubro tanto en el ámbito financiero, en el de cumplimiento, así como en el de control interno y en el de gestión; y que presente las acciones correctivas necesarias a favor del desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.

CAPÍTULO IV

Informe del Examen de Auditoria Integral Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Informe de Auditoría Integral

Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.

31 de Diciembre 2013

ÍNDICE

Carátula

Índice, Siglas y Abreviaturas

Carta de Presentación

CAPITULO I. -Enfoque de la auditoría

Motivo

Objetivo

Alcance

Enfoque

Componentes auditados

Indicadores utilizados

CAPITULO II.- Información de la entidad

Misión

Visión

Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

Base Legal

Estructura Orgánica

Objetivo

Financiamiento

Funcionarios Principales

CAPITULO III.- Resultados de la auditoría integral

Anexos y Apéndice

Siglas y Abreviaturas

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidario.

COAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito.

SBS: Superintendencia de Bancos y seguros del Ecuador.

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social.

LTDA.: Limitada.

RO: Registro Oficial.

Carta de Presentación

Cuenca, 28 de enero del 2015

Ing. Mirian duran.

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPAC AUSTRO LTDA.

Ciudad

De mi consideración:

Como estudiante de la Maestría de Auditoría Integral, en uso de las atribuciones legales y reglamentarias de la Universidad Técnica Particular de Loja, se ejecutó el examen de auditoría integral a la Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. Oficina Cuenca, por el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2013.

La presente examen se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la práctica profesional, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

CPA. Xavier Riofrío

Auditor UTPL

CAPITULO I.- Enfoque de la auditoría

Motivo

El examen de auditoría integral al **Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.** en la ciudad de Cuenca año 2013, se realizó en cumplimiento a la orden de trabajo No. 001 de la presente tesis autorizada por la Coordinadora Académica de la titulación de Magíster en Auditoría Integral de la UTP.

Objetivos de nuestra auditoria

General:

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Coopac Austro Ltda. de la ciudad de Cuenca año 2013.

Específicos:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de colocación y recuperación de créditos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.”.
3. Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

Financiamiento

En la Cooperativa COOPAC - AUSTRO LTDA., una gran cantidad de sus socios tienen cuentas en otras instituciones financieras, Constituye un reto para la cooperativa reactivar estos segmentos de mercado que generan mayores ingresos en su zonas de influencia y fuera de ella.

El primer reto de la Cooperativa es buscar mecanismos que le permitan captar mayores depósitos de los socios compitiendo eficientemente con las otras instituciones financieras en las que mantienen sus cuentas.

En COOPAC - AUSTRO LTDA. se observa que la principal fuente de financiamiento son los intereses ganados por los créditos generados a sus socios, también existen otros ingresos generados por servicios que otorga la Cooperativa como pago remesas, cobros de servicios públicos, convenios entre otros, como se puede ver en el año 2013 ha existido una disminución de sus ingresos tanto por la principal fuente de ingresos que es el crédito y también la disminución existe en los ingresos por sus servicios de intermediación financiera.

Funcionarios Principales

Presidente Consejo de Administración: Cpa. Roberto Velásquez

Gerente: Ing. Mirian Duran

Contador: Cpa. Clara Zhindon

Auditor Interno: Cpa. Jorge Calle

Jefe de Créditos: Econ. Juan Torres

Jefe de Riesgos: Econ. Gladys Matute

Alcance

El examen de Auditoría Integral al proceso de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Coopac Austro Ltda., se va a realizar por el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013

Enfoque

De acuerdo a la calificación del nivel de confianza y riesgo de la evaluación del Control Interno se aplicarán pruebas sustantivas y de cumplimiento para verificar la correcta ejecución de las actividades.

Componentes auditados

Se analizó la composición y materialidad de la estructura del Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. siendo el grupo "14 Cartera de

Crédito” el más significativo con un 75.68% sobre el total de sus activos se determinó como el principal componente a ser analizado en el presente examen **al proceso de recuperación y colocación de cartera del año 2013.**

Indicadores utilizados

En el presente examen se procedió a realizar un análisis del comportamiento de las distintas cuentas que componen los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. entre los principales indicadores utilizados tenemos: análisis vertical y horizontal de sus estados financiero entre los periodos 2012 y 2013, Análisis de su Capital su cobertura patrimonial de activos y suficiencia patrimonial, Análisis de la Distribución de la Cartera, Análisis de Calidad de Activos, Análisis de Manejo Administrativo, Análisis de Rentabilidad, Análisis de su Liquidez.

CAPITULO II.- Información de la Entidad

Misión de la Cooperativa

COOPAC-AUSTRO es una cooperativa financiera, comprometida con el desarrollo económico y social de nuestros socios(as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad, dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia.

Visión de la Cooperativa

Somos una entidad financiera sólida, en permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a favorecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos con el desarrollo local.

Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)

Factores Externos

Fortalezas

- Agilidad en el servicio.
- Cambio de imagen corporativa.
- Años de Experiencia institucional.
- Ubicación y cobertura de las agencias.
- Transparencia en las operaciones.
- Predisposición y compromiso de los trabajadores.
- Costo de servicios financieros bajos.
- Procesos internos realizados por internet.
- Se realizan análisis minuciosos de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente.
- Personal joven con predisposición al cambio.
- Sistema informático nuevo y confiable.
- Infraestructura tecnológica.
- Agilidad en los servicios financieros.

- Fomento a la participación (empleados y socios).
- Evaluación de cumplimiento dirigido al personal.
- Inicio de proceso de evaluación de desempeño.
- Activos asegurados y Seguro de desgravamen.

Debilidades

- Falta de información al sector para inducirlo al ahorro.
- Falta de un adecuado estudio de mercado.
- Falta de manuales de procedimientos para el personal de cada área departamental.
- Falta de incentivos al personal por parte del superior.
- Insuficiente manejo de vínculos y alianzas.
- Bajo nivel de conocimiento de funciones.
- Manuales insuficientes.
- Débil sistema de información y comunicación interna y externa.
- Reglamentación incompleta y no actualizada.
- Áreas y departamentos incompletos.
- Roles poco comprendidos y respetados.
- Débil estructura del gobierno corporativo.

Factores Internos

Oportunidades

- Confianza de la población en el sistema cooperativo.
- Políticas públicas que apoyan a las cooperativas.
- El nuevo marco regulatorio de las Cooperativas.
- Amplias posibilidades de crecimiento en zonas de acción de matriz y agencias.
- Posibilidad de obtener nuevos clientes en sectores donde se encuentra ubicada la COAC.
- Ampliar la gama de productos y servicios financieros.
- Implementar nuevos proyectos para incentivar a la población hacia el ahorro.
- Aprovechamiento de Tecnología.
- Posibilidad de acceder a programas de capacitación, para desarrollar habilidades y destrezas en la organización de negocios financieros.
- Apoyo de otras organizaciones.

Amenazas

- La competencia desleal.
- La Crisis económica.
- Disminución de las remesas.
- Disminución del ahorro.
- Bajos recursos económicos del sector.
- Políticas de la SEPS.
- Existencia y surgimiento de nuevos competidores.
- Falta de credibilidad en el sistema financiero.
- Incremento de la morosidad.
- Excesivo número de cooperativas.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. Fue constituida mediante acuerdo Ministerial No 315 de mayo 6 de 1982 domiciliada en la ciudad de Cuenca - Ecuador. Es una entidad Financiera de responsabilidad limitada cuyos objetivos son: fomentar la cooperación económica y social entre sus socios, promover la cooperación y solidaridad entre sus socios, apoyar el desarrollo cooperativo y proporcionar servicios básicos de carácter social a sus socios. Actualmente funciona con su Oficina matriz, 5 agencias en la ciudad de Cuenca y 16 agencias ubicadas en varios cantones del Austro del País.

La actividades y operaciones que realiza la Cooperativa se regulan por la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (publicada en R.O. N° 444 de mayo 10 del 2011) y su Reglamento (Suplemento R.O. N° 648 de febrero 27 del 2012) Estatuto Social y Normatividad Interna; en el marco de la Ley. Asigna la potestad de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Anteriormente estaba regulada por la Ley de Cooperativas (Derogada).

Mediante Resolución N° JR-ST-2012-003 de Octubre 29 del 2012, se expide la regulación para la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, en cumplimiento con el artículo 101 de la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Para las Cooperativas que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, en los segmentos uno, dos tres, tomando en cuenta los parámetros fijados conforme al siguiente orden de prioridad: Activos, Números de Cantones

en los que opera y el número de Socios. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. Pertenece al segmento 3 (sus Activos superiores a los 9.6 millones).

Estructura Orgánica

El organigrama funcional de la Cooperativa fue desarrollado por la institución y definiendo los principales órganos de dirección de la Cooperativa como:

Asamblea General: Máxima autoridad interna de la Cooperativa y constituida por todos los socios.

Consejo de Administración: organismo directivo integrado por cinco vocales principales y suplentes. Tiene atribuciones de normar las funciones operativas y administrativas, designar a miembros de los comités y comisiones.

Consejo de Vigilancia: Es el organismo que supervisa que las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa estén conformes con las disposiciones legales y estatutarias.

Presidente: Elegido(a) por el Consejo de Administración de entre sus miembros Debe vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y resoluciones de la asamblea General y Consejos.

Gerente: Es el representante legal y Administrador de la Cooperativa. Informa a los consejos sobre la marcha de la cooperativa, vela por la salud financiera. Supervisa que los diferentes órganos de la cooperativa cumplan adecuadamente con las funciones que les corresponde y con el marco jurídico interno y cooperativo:

COMITÉS:

Comité de Riesgos

Comité Ejecutivo

Comité de Tecnología

Comité de Cumplimiento

Comité de calificación de Activos

Comité de Crédito

NIVEL ADMINISTRATIVO

Subgerente Negocios

Subgerencia Administrativa Financiera

Subgerencia Talento Humano

Subgerencia Tecnología

Objetivo Social

Según los Estatutos de la Cooperativa el Objetivo Social es: “La Cooperativa tendrá como objeto social principal realizar actividades económicas y operaciones de intermediación financiera y servicios financieros; y responsabilidad social con sus socios”.

CAPITULO III.- Resultados de la auditoría integral

Informe de examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda., oficina Cuenca correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013.

**A la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPAC AUSTRO LTDA.**

Dictamen

Se realizó un examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPAC AUSTRO LTDA.**, correspondiente al ejercicio fiscal 2013; dicho examen cubre los siguientes aspectos: que comprenden el examen al balance general al 31 de diciembre de 2013, y los correspondientes estados de resultados en lo que respecta las cuentas de Cartera de Créditos, de cambios en el patrimonio de los socios y de flujo de efectivo por el año que terminó así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.; el examen al sistema de control interno; el examen del cumplimiento de las leyes y regulaciones tanto internas como externas que afectan a la Cartera de Créditos de la cooperativa; y el grado de eficiencia, eficacia y calidad en el manejo de su plan operativo anual evaluado con los indicadores de desempeño.

Responsabilidad de la administración de la Cooperativa

La administración de la Cooperativa es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas contables acogidas por la Cooperativa. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Tal como se explica en la nota 1 los estados financieros mencionados en el primer párrafo, fueron preparados parcialmente de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y seguros del Ecuador (SBS), las cuales difieren de ciertas Normas Internacionales de Información Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas anteriormente por la SBS. Por esta razón los estados financieros no deben ser usados para otros propósitos. Desde el año 2014, los

estados financieros serán preparados con el catálogo de cuentas que establecido la Súper Intendencia de Economía Popular Y Solidaria.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre da uno de los temas del examen de auditoría integral con base en la muestra seleccionada y en los procedimientos que se han considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de las conclusiones sobre la temática del examen de auditoría integral.

Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento aplicables a la auditoría financiera, a la auditoría de control interno, a la auditoría de cumplimiento y a la auditoría de gestión. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa contenido; si la estructura del 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 a la institución; 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.

Los criterios específicos considerados en el presente examen de auditoría integral para la auditoría financiera fueron las normas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para la auditoría de control interno el informe COSO y sus cinco componentes, para la auditoría de cumplimiento las disposiciones normativas incluidas en las principales normas aplicables para la cartera y para la auditoría de gestión los estándares definidos en el plan operativo anual.

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoria sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una

auditoría también incluye la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Limitaciones

La Cooperativa utiliza el sistema ERP (FITCOOP), el cual brinda seguridad razonable en el procesamiento de la información Financiera. Sin embargo, de nuestra revisión encontramos que no guarda un historial de la cartera, de su maduración y calificación al corte del alcance de este examen.

Fundamentos para la opinión

Al 31 de diciembre del 2013 la cartera de crédito presento las siguientes situaciones:

El 13% la cartera de consumo, provienen con anterioridad a agosto 31 del 2011 no se encuentra debidamente calificados, inobservando disposiciones técnicas relacionadas de la cartera de crédito de acuerdo a la fuente de repago, situación que afecta la presentación de la notas a los estados financieros.

En el año 2013 la provisión constituida para créditos incobrables para el total de la cartera representa menos del 4% originando insuficiencia de provisión de 1.934,000.00 USD, no registrada en los estados financieros, lo que ocasiono una sobrevaloración del activo y patrimonio.

Opinión

En nuestra opinión el rubro de cartera de créditos en los estados financieros se presentan razonablemente, en los aspectos significativos la situación financiera de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.** al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio de los socios y de flujos de por el año terminado, de acuerdo con normas contables establecida por la SEPS.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, se concluye que la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.** mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan.

Informe sobre otros requisitos legales y reguladores

El informe de Control Interno y de Implementación de recomendaciones de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.** correspondiente al ejercicio 2013, es presentado por separado en esta misma fecha.

El informe se emite exclusivamente para información y uso por parte de la Asamblea General de Socios, consejo de Administración y Vigilancia de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.** y no debe ser usado para otro propósito.

.
CPA. Xavier Riofrío S.

Cuenca, enero 12 del 2015

AUDITORIA FINANCIERA

Insuficiencia de provisión de cartera de crédito constituida

Al 31 de diciembre del año 2013 la provisión constituida para créditos incobrables para el total de la cartera representa menos del 4%, esta situación origina una insuficiencia de provisión de menos 1.934,000.00 USD, la cartera de crédito en riesgo suma 4.068,790.00 de estos crédito existen créditos que ya deberían ser castigados según la administración la provisión requerida debería ser de 2.919,616.00 USD.

Conclusión:

La no provisión de su cartera ocasiona una sobrevaloración de los activos de la Cooperativa, pero la cooperativa sigue incrementando mensualmente su provisión llegando a cumplir la provisión requerida.

Recomendación:

Mensualmente la Cooperativa deberá ir incrementando la provisión de su cartera, al momento lo ha venido realizando dentro de las buenas prácticas financieras.

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Debilidades en el proceso de recuperación de la cartera de Crédito

De la revisión al proceso de recuperación de cartera encontramos que el proceso de notificación de socios en mora no se cumple según lo establecido, encontrando que existen socios que no han sido notificados telefónicamente pero han recibido directamente con notificaciones escritas. El reglamento de Crédito y cobranzas indica en el Art. 99.- Herramientas aplicadas “Los funcionarios encargados de la gestión de cobranzas podrán utilizar como herramientas para su gestión: llamadas telefónicas, (a deudores, garante y referencias de ser necesario), visitas al domicilio o trabajo de deudores y garantes, notificaciones escritas”. También al ver que las notificaciones escritas tienen un costo y este depende por el tiempo de mora existiría reclamos de los socios por cobros de notificaciones

de hasta de 30.00 USD viéndose que la gestión de cobro presenta debilidades y también observamos que no existen un soporte de llamadas realizadas.

Conclusión:

La Cooperativa no está utilizando adecuadamente los procesos implantados para la recuperación de su cartera en riesgos ya que no están bien establecidos dichos procesos de notificación.

Recomendación:

El Jefe de Crédito junto con los demás Departamentos, deberán elaborar un nuevo proceso que permita realizar una gestión de cobro eficaz y eficiente

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO.

Debilidades en la sociabilización de las Políticas de la Cooperativa en los empleados.

De la consulta realizada a los empleados que cumplen sus funciones en el área de crédito encontramos que existe un desconocimiento de la existencia de políticas que están relacionadas con su puesto de trabajo.

Conclusión:

No existe un mecanismo que permita una comunicación efectiva de todos los procesos políticas, reglamentos y leyes; y que estas sean direccionadas a los distintos puestos de trabajo para su conocimiento.

Recomendación:

Talento Humano y el Departamento de Sistemas, deberán elaborar un sistema que permita la sociabilización de los manuales, políticas, reglamentos y leyes en todas las dependencias administrativas, enfocadas a sus distintos puestos de trabajo con una intranet.

AUDITORIA DE GESTIÓN

Debilidades de capacitación a los empleados del área de créditos.

La Cooperativa en su Plan Estratégico estableció que “Para diciembre del 2013 la COAC “COOPAC - AUSTRO LTDA.” habrá capacitado al 100% de su personal administrativo y directivo en gestión técnica de intermediación financiera”. Para esto se presupuestó un gasto de 7,500.00 USD para capacitación de su personal, pero al revisar sus estados financieros encontramos que el gasto asciende a 13,289.25 USD. La Cooperativa ha tenido una restructuración en su personal al momento la mayoría es nuevo y se ha incurrido en más gastos fuera de los planeados por la cantidad de cursos brindados.

Conclusión:

En el año 2013, se obtuvo un indicador de eficacia del 100% en la capacitación de los empleados, pero en su indicador de eficiencia del gasto de capacitación realizado es del 177% a lo establecido en su Plan Estratégico, Se proyectó capacitar en un 100% a los empleados a un costo de 7,500.00 USD. Por lo expuesto se determinó una brecha desfavorable del 77% que representa un gasto de 5,789.25 USD más gastados.

Recomendación:

El departamento de Talento Humano deberá establecer cronogramas de capacitación acordados para sus empleados y ajustar su presupuesto de gastos de capacitación y así evitar que sus indicadores de eficiencia y eficacia de su gestión se vean afectados.

4.2 Plan de implementación de recomendaciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPAC AUSTRO LTDA.

AUDITORIA INTEGRAL

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

COMPONENTE: Proceso de Colocación y Recuperación de Créditos

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013	Responsable	Plazo	Medio de Verificación
El Jefe de Crédito junto con los demás Departamentos, deberán elaborar un proceso que permita realizar una gestión de cobro eficaz y eficiente	El Jefe de Crédito	1 Mes	Documento redactado
Talento Humano y el Departamento de Sistemas, deberán elaborar un sistema que permita la difusión de los manuales, políticas, reglamentos en todas las dependencias administrativas, enfocadas a sus distintos puestos de trabajo.	Talento Humano y el Departamento de Sistemas	2 Meses	Intranet
Talento Humano deberá proyectar mejor sus gastos para que estos no afecten a los indicadores de eficiencia y eficacia en su gestión.	Talento Humano y	Nuevo Presupuesto	Documento redactado

5. Demostración de hipótesis

El examen de Auditoría Integral realizado a la Cooperativa ha demostrado la aplicabilidad de este proyecto de titulación a cualquier institución sea cual fuese su propósito, no solamente este examen se puede realizar a la entidad en su magnitud, sino que puede realizarse exámenes especiales a ciertos componentes sea cual fuese la necesidad de la institución en su momento.

La Auditoría Integral al ser un proceso sistemático que busca: establecer la razonabilidad de los estados financieros realizando una Auditoría Financiera, el cumplimiento de las políticas, reglamentos y leyes con una Auditoría de Cumplimiento, la evaluación de su control interno con una Auditoría de Control Interno y medir la eficiencia y eficacia de su procesos con una Auditoría de Gestión, todo este proceso es realizado en su conjunto ayudando a conocer más a la entidad o al componente en examen INTEGRAMENTE.

CONCLUSIONES

La Auditoría Integral es un examen realizado que dictamina sobre un enfoque integral sobre estos aspectos, la parte Financiera (se dictamina la razonabilidad de los estados financieros), a la Gestión (se evalúa la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión administrativa), al Cumplimiento (se verifica el cumplimiento a las disposiciones legales y normativas en el desarrollo de las operaciones habituales, y del Control Interno (evaluando el funcionamiento del sistema de control interno).

La auditoría integral es una herramienta esencial dentro las empresas permite analizar de una manera más global (universal) operaciones de una empresa, ayudando a optimizar sus recursos y cumplir sus objetivos y metas.

La auditoría integral permite mediante el uso de técnicas identificar debilidades que afectan al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. para que sus actividades se realicen eficiencia, eficacia y calidad.

La auditoría integral brinda una mayor seguridad a la administración con un informe integral que sustenta los hallazgos en diversos campos y permite a la empresa tomar acciones correctivas que permitan el logro de sus objetivos.

En el desarrollo de la Auditoría Integral, exige que el auditor cambie de actitud, con nuevas capacidades y habilidades, así como un amplio conocimiento de las operaciones de la empresa y de los distintos factores internos y externos que la puedan afectar.

El producto obtenido del examen de auditoría integral al proceso de colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda. el Informe de Auditoria permitirá tomar acciones con respecto a los riesgos que afronta la administración en el logro de sus objetivos y metas.

La aplicación de programas de auditoría acordes a la actividad de la Cooperativa y con la aplicación de técnicas y pruebas, permitirán la obtención de evidencia de auditoría que sustente los distintos hallazgos, esto permitirá conocer las situación de la Cooperativa y podamos brindar recomendaciones acertadas del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.

El cumplimiento de las recomendaciones plasmadas en el informe de auditoría sólo se pueden llevar por el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.

Aportar con información importante de los hechos y de las transacciones significativas.

RECOMENDACIONES

Siendo la Auditoría Integral la mejor herramienta de información, se recomienda realizarla periódicamente con la finalidad de optimizar el servicio del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.

Se recomienda la planificación y cumplimiento total del programa de auditoría para lograr la confiabilidad en los resultados de la auditoría.

Se recomienda el cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría Integral ya que este examen arroja información importante para el mejoramiento de los procesos.

Se recomienda cumplir el plan de seguimiento de las recomendaciones para que la auditoría de gestión cumpla su objetivo en la correcta utilización de sus recursos, logrando la eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria publicada en R.O. N° 444 de mayo 10 del 2011).
- Reglamento de aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
Suplemento R.O. N° 648 de febrero 27 del 2012
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, (2001), Manual de Auditoría Financiera, Quito.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, (2002), Manual de Auditoría de Gestión, Quito.
- BELTRÁN c., JESÚS M. (1998): Indicadores de gestión, Herramientas para lograr la competitividad.
- CUBERO A. Teodoro; (2009) Manual Específico de Auditoría de Gestión, Cuenca.
- KAPLAN, Robert y NORTON, David. (2001): El Cuadro de Mando Integral Balanced Scorecard, Boston, USA: Harvard Business Publishing Corporation.
- Harvard Business School Press. The Balanced ScoreCard. (1996): Translating Strategy into Action, Boston.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall,
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005): Auditoría del Control Interno, Colombia, ECOE EDICIONES
- MILLS, David (2003): Manual de Auditoría de la Calidad. España, Editorial Gestión 2000,
- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo (2007): Pruebas selectivas en la auditoría, Colombia, ECOE EDICIONES
- Robert S. Kaplan y NORTON, David P. (2001): Cómo utilizar el cuadro de mando integral, España, Editorial Gestión 2000
- CEPEDA, Gustavo (2002): Auditoría y Control Interno, Mc. Graw Hill, Colombia
- CANO C., Miguel (2004): Auditoría Forense, Colombia, ECOE EDICIONES
- BLANCO LUNA, Yanel (2004): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES
- MALDARRIAGA, Juan, (2004): Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España
- SÀNCHEZ CURIEL, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México
- COTECNA, Quality Resources Inc, Curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, Quito-Ecuador 2005.
- DAVID MILLS, Manual de Auditoría de la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003.
- WILLIAM TRISCHLER, Mejora de Valor Añadido en los Procesos, Editorial Gestión 2000, 2003.
- FRANCISCO ALVAREZ HEREDIA, Calidad y Auditoría en Salud, ECOEDICIONES, 2003.
- ANDRES SENLLE, Evaluar la Gestión y la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003.
- ISO, Normas Internacionales 9000, 9001, 9004 y 19011.

JAIME SUBÍA GUERRA, Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y proceso sistemático de la auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007.
HUMBERTO CANTÚ DELGADO, Desarrollo de una Cultura de Calidad, Mc Graw Hill, 2002.
ALBERT BADÍA JIMÉNEZ, Modelo ISO 9001, Editorial DEUSTO, 2000.

ANEXOS

Carpeta de archivo MEMORIA