



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de Auditoría Integral al proceso de concesión de créditos de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (CAJA)
correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de
diciembre de 2013**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Merchán Vélez Diego Fernando

DIRECTORA: Garate Moncayo Paquita Magali, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

2015

APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE MAESTRIA

Magíster

Garate Moncayo Paquita Magali

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado "Examen de auditoría integral al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (CAJA). por el período comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2013" ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo de 2015

DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS

"Yo Merchán Vélez Diego Fernando declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: Examen de Auditoría Integral al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (CAJA) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, de la Titulación Magíster en Auditoría Integral, siendo Mgs. Paquita Garate Moncayo Directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigado, 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: Merchán Vélez Diego Fernando

Cédula: 010240988

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi Madre Sara quien siempre supo enseñarme lo importante de ser una persona con valores; Al amor de mi vida mi esposa Paola por su apoyo incondicional para la realización de este trabajo; A mi hija Paola Eduarda quien es mi mayor inspiración y quien a su corta edad es el mejor ejemplo de constancia; A mi hij@ que está en camino y es una bendición de Dios.

Diego Merchán V.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la salud y la oportunidad de concluir mis estudios de postgrado.

A los docentes de la UTPL por haber compartido sus enseñanzas y por su noble tarea de enseñar, de manera especial a la Mgs. Paquita Garate Moncayo por toda la ayuda brindada para la realización del presente trabajo.

A los funcionarios y al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alfonso Jaramillo León"(CAJA) por la apertura y colaboración brindada.

MIL GRACIAS

Diego Merchán V.

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	1
ABSTACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1.Descripción del estudio y justificación	6
1.1.1.Antecedentes de la Cooperativa	6
1.2. Objetivo y resultados esperados	7
1.2.1.Objetivo General y Especifico	7
1.2.2. Resultados esperados.....	7
1.3. Presentación de la memoria.....	7
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1.Marco Teórico	11
2.1.1. Marco Conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento	11
2.1.2. Importancia del informe de aseguramiento.....	11
2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral	12
2.2.1. Auditoría financiera	12
2.2.2. Auditoría de control interno	15
2.2.3. Auditoría de cumplimiento	16
2.2.4. Auditoría de gestión	17
2.3. Proceso de la Auditoría Integral	18
2.3.1. Planificación.....	21
2.3.2.Ejecución	22
2.3.3. Comunicación	24
2.3.4. Seguimiento	27
CAPÍTULO III	
ANALISIS DE LA EMPRESA.....	30

3.1. Introducción.....	30
3.1.1. Misión, visión, organigrama funcional.....	30
3.1.2. Análisis Externo.....	28
3.1.3. Localización.....	35
3.1.4. Políticas y valores.....	36
3.1.5. Estructura orgánica.....	37
3.2. Cadena de Valor.....	38
3.2.1. Procesos Gobernantes.....	39
3.2.2. Procesos básicos o agregadores de valor.....	42
3.2.3. Procesos habilitantes.....	43
3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (CAJA) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.....	45
CAPÍTULO IV	
INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO MALO POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENEROAL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2013	
4.1.Informe del Examen de auditoría integral al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (CAJA) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.....	50
4.1.Proceso del examen de auditoría integral	50
4.2.Informe del examen de auditoría integral	52
4.3.Comentarios y recomendaciones	55
4.4.Matriz implementación de recomendaciones.....	60
4.5.Presentación y aprobación del informe	61
4.6. Demostración de la hipótesis.....	63
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Proceso de la Auditoria Integral.....	18
Tabla 2 Matriz de Riesgo.....	21
Tabla 3 Técnicas de Auditoria.....	23
Tabla 4 Tasa de Interés según el segmento de crédito.....	30
Tabla 5 Matriz FODA.....	33
Tabla 6 Variaciones de las principales cuentas del años 2012 y 2013.....	45
Tabla 7 Clasificación de los créditos.....	46
Tabla 8 Distribución de créditos aprobados en el año 2013.....	46
Tabla 9 Distribución de la cartera.....	47
Tabla 10 Créditos de Consumo Vencido 2012.....	47
Tabla 11 créditos de Consumo Vencido 2013.....	47
Tabal 12 Morosidad por Agencias.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la Cooperativa.....	35
Figura 2 Organigrama, de la Cooperativa.....	37
Figura 3 Cadena de Valor.....	39
Figura 4 Responsabilidad Social.....	43
Figura 5 Total de préstamos otorgados en el año 2013.....	46
Figura 6 Morosidad Cartera de Créditos por Agencia.....	48

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León "CAJA" es una organización de tipo abierta por contar con socios pertenecientes a un grupo determinado, el principal generador de ingresos es el Componente Cartera de Créditos, con la finalidad de evaluar los aspectos relacionados al otorgamiento y recuperación, es necesario realizar el Examen Especial de Auditoría Integral para fortalecer y mejorar su desarrollo.

El Examen Especial de Auditoría Integral realizado contempla las temáticas de la Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Gestión enfocados al componente Cartera de Crédito de la Cooperativa "Alfonso Jaramillo León " CAJA

El trabajo realizado esta reflejado en los papeles de trabajo que permiten determinar la veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos presentados, la validación del cumplimiento de requisitos, aplicación de la normativa vigente y cumplimiento de objetivos planteados. En base a las novedades encontradas, se emite el respectivo informe con las conclusiones y recomendaciones que servirán como aporte al mejoramiento y aseguramiento de las actividades desarrolladas en el proceso de los créditos otorgados.

PALABRAS CLAVES: Créditos, Evaluación, Control, Cumplimiento, Gestión, Riesgos, Evidencia, Informe Integral.

ABSTRACT

The Savings and Credit Cooperative Alfonso Jaramillo León "CAJA" is an organization of type open by having partners belonging to a particular group, the main revenue generator is the Component Loan Portfolio in order to evaluate aspects related to the granting and recovery is required Comprehensive Review Special Audit to strengthen and enhance their development.

The Special Audit conducted Integral Test provides themed Financial Audit, Internal Control Audit, Compliance Audit and Performance Audit focused on Loan Portfolio component of the Cooperative Alfonso Jaramillo León "CAJA"

The works is reflected in the working papers for determining the accuracy, completeness and correct valuation of the balances, compliance validation requirements, implementation of regulations and compliance objectives. Based on the new found, the respective report with conclusions and recommendations to serve as a contribution to the improvement and assurance activities in the process of credit granted is issued.

KEYWORDS: Credits, Evaluation, Control, Compliance Management, Risk, Evidence, Comprehensive Report.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones han sufrido muchos cambios, lo que ha exigido nuevos desafíos para sus representantes, es así que se formaron organizaciones con principios de cooperativismo y solidaridad en donde existe la democracia, se lo conoce como el sector del Cooperativismo, estas entidades pueden ser de ahorro y crédito y no financiero en los casos de prestación de servicio. Lo principal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es que se enmarcan en mejorar las condiciones de las personas que forman parte de las Cooperativas en base al bienestar social y económico.

En virtud de la competitividad que existe, las Cooperativas buscan mantenerse en un alto grado de estabilidad y captar cada vez más socios logrando el desarrollo organizacional en base al manejo de los recursos, uno de los factores importantes dentro de las Cooperativas es la Cartera de Créditos, por su volumen en movimientos y siendo el elemento para generar recursos es necesario su evaluación, con la finalidad de dar seguridad sobre el manejo de este rubro mediante la realización de un Examen Especial de Auditoría Integral.

El Examen de auditoría integral al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (CAJA) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 consistió en evaluar los aspectos que se refieren al proceso de la otorgación de créditos enfocado a las temáticas de Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Gestión, en cuanto al período del año 2013

Se realizó un Examen Especial de Auditoría Integral con la finalidad de brindar mayor aseguramiento para la toma de decisiones de las autoridades y representantes. Hoy en día es indispensable de optar por alternativas para mejorar la atención y servicio, ya que la competencia y la insatisfacción del socio puede ser un riesgo que se puede evitar.

El contenido de este trabajo está estructurado de acuerdo a lo establecido por la Universidad Particular de Loja y se detalla a continuación:

El Capítulo I.- Introducción - Se expone el motivo de la realización del trabajo es decir la justificación de realizar el Examen Especial de Auditoría Integral. Además se detalla de forma general los aspectos de la empresa como son misión, visión, objetivos con la finalidad de conocer a la Cooperativa, sus normas, reglamentos y planes estratégicos.

El Capítulo II.- Marco Referencial - Se refiere a los términos que se utilizan en el desarrollo del trabajo, además se expone el marco conceptual que es la base científica para realizar la evaluación. Es aquí donde se identifica teóricamente las herramientas que se van a aplicar para la Planificación, Ejecución y Emisión del informe del Examen Especial de Auditoría Integral. Se conceptualiza a la Auditoría Financiera, Auditoría de Control, Auditoría de Cumplimiento y a la Auditoría de Gestión.

El Capítulo III.- Informe del Examen Especial de Auditoría Integral - Es aquí donde se aplicó toda la teoría y se ejecutó la Auditoría Integral al componente Cartera de Créditos, se la realizó mediante sus tres fases Planificación, Ejecución e Informe.

Se realizó la aplicación del programa de Auditoría, se realizaron papeles de trabajo que fueron resultados de cuestionarios, entrevistas, pruebas sustantivas y de cumplimiento, se realizó el análisis y se establecieron hallazgos, los mismos que constan en el informe con su respectiva recomendación.

Se emitió el informe para conocimiento de las autoridades de la Cooperativa, expresando los comentarios y conclusiones de la Auditoría Financiera, de Control Interno, de Cumplimiento y de Gestión, acompañado de un plan de implementación de recomendaciones con el objetivo principal de establecer responsables de cumplimiento.

.- Conclusiones - En base al trabajo realizado y los resultados presentados se puntualizó la situación de la Cooperativa en lo que se refiere al componente Cartera de Crédito su otorgamiento y recuperación y la gestión de la administración para cumplir con los objetivos planteados

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del estudio y justificación.

Hoy en día las personas son competitivas, emprendedoras, líderes y buscan el desarrollo personal y social sin dejar de lado sus valores humanos y éticos, estas personas se han organizado y formado grandes empresas, organizaciones que han contribuido al desarrollo del país. Una de las grandes organizaciones son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, instituciones que se forman en base de las aportaciones de los socios, quienes se benefician con los créditos otorgados y son partícipes de sus excedentes.

Las Cooperativas se encargan de su propia administración, trabajan con el aporte económico, intelectual y moral de sus asociados su actividad principal es generar más créditos que contribuyan al crecimiento de sus socios y a fortalecer a la organización.

El Examen Especial de Auditoría Integral se lo realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alfonso Jaramillo León "CAJA". Que es una organización abierta, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como una cooperativa de tipo 2

Sus representantes a través de los años han logrado la estabilidad económica que en la actualidad mantiene y con el objetivo principal de mejorar y tomar nuevas decisiones que se enmarquen al crecimiento tanto para la organización como para beneficio del socio, los Representantes de la Cooperativa han permitido que se realice el Examen Especial de Auditoría Integral al componente Cartera de Créditos. (Anexo 1. Solicitud y Autorización).

El componente cartera de crédito es en donde se refleja las actividades principales de la Cooperativa, como el otorgamiento de créditos, los que se realizan en base a su liquidez financiera, sustentada en el patrimonio sólido de sus socios; y, con la finalidad de asegurar y proteger la situación financiera de la Cooperativa la mejora y uniformidad de sus procedimientos.

El número de socios con que cuenta la Cooperativa es de 12.100 socios, tiene instalaciones propias y el saldo presentado en los Estados Financieros del componente Cartera de Créditos correspondiente al año 2013 es de \$ 15.150.539,89, lo que representa el xx% de su activo total.

1.1.1. Antecedentes de la Cooperativa

Mediante Acuerdo Ministerial N0. 8956 promulgado en fecha 17 de mayo de 1967, se constituye la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León y se inscribe en el Registro General de Cooperativas con el No. De Orden 0093, el 18 de mayo de 1967, reformada mediante Acuerdo Ministerial No. 00852 del 21 de junio de 1978. Se encuentra regulada por el Ministerio de Bienestar Social a través de la Súper Intendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS).

Su estructura interna y administrativa corresponde a lo contemplado en el Código Orgánico Monetario Financiero en el art 444 que señala: **“Regulación y control. Las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero solidario.”**

1.2. Objetivos y resultados esperados

1.2.1. Objetivos General y Específico

1.2.1.1. Objetivo General

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo (Caja) correspondiente al año 2013

1.2.1.2. Objetivos Específicos

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos de las cuentas de cartera, el sistema de control interno, el cumplimiento de las políticas, procedimientos y principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de crédito.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.2.2. Resultados esperados

La ejecución de este trabajo entregará como productos lo siguiente:

- 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

Se realizó este proyecto con la visión de aportar de manera positiva al desarrollo de la Cooperativa, enfocando todo la evaluación al componente Cartera de Créditos por ser un factor principal en las actividades que se realizan en la organización y ser parte fundamental de la prestación del servicio para la satisfacción del socio.

El objetivo de este trabajo fue realizar el Examen Especial de Auditoría Integral al componente Cartera de Créditos, aplicando las temáticas correspondientes a las Auditorías Financiera, de Control, de Cumplimiento y de Gestión, en base a una evaluación respaldada con la evidencia encontrada y reflejada en los papeles de trabajo, para finalmente presentar el informe con las conclusiones y recomendaciones. Para la ejecución del Examen Especial de Auditoría Integral al componente Cartera de Créditos, en primera instancia se realizó la visita previa a la Organización, posteriormente se realizó la planificación de Auditoría en base a los tres procesos de la Auditoría Integral que son: PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN y CONTROL.

En la planificación existen dos etapas: Planificación Preliminar y Planificación Específica. En cuanto a la Planificación Preliminar se obtuvo información general de la Cooperativa, como son reglamentos, estatutos, políticas, informes de la administración, actas, etc. complementando con entrevistas al personal y a la Gerencia.

Una vez que se conoce el giro de la Cooperativa como son sus operaciones, presupuestos, planes operativos y estratégicos, disposiciones legales y procesos internos se realiza la Planificación Específica en base a la evaluación del Control Interno, en donde se determinó el grado de confianza de los procesos que realiza la Cooperativa.

Con los resultados de la primera evaluación se realizó el Programa de Auditoría que se enmarca en el detalle de las actividades a realizar, para la obtención de evidencia que respalde las operaciones y el buen manejo financiero de la Cooperativa, un papel muy importante es la predisposición y colaboración de la administración y del personal que se evaluó para que los resultados sean óptimos.

El proceso de ejecución es la aplicación del Programa de Auditoría, que se desarrolló para cumplir con las actividades relacionadas a la obtención de pruebas y de evidencias, se analizó, verificó y se evaluó todo los aspectos relevantes encontrados, los cuales fueron plasmados en papeles de trabajo elaborados con claridad y precisión.

Mediante los papeles de trabajo se determinó que el saldo de la cuenta Cartera de Crédito fue presentada razonablemente en los balances, de acuerdo al criterio de la Auditoría Financiera, que los procedimientos y actividades del sistema de control interno de la Cooperativa se encontraron evaluados adecuadamente por la Auditoría de Control Interno, en cuanto a la Auditoría de cumplimiento se determinó que las operaciones que realiza la Cooperativa están enmarcadas en las disposiciones legales y sus resoluciones, se verificó que la labor que realiza la administración está enfocada al buen uso de los recursos determinando la eficiencia, eficacia y calidad de las operaciones en base a la Auditoría de Gestión.

El resultado de esta evaluación permitió la formulación de hallazgos que son novedades o debilidades que se detectaron, las mismas que cumplieron con los respectivos elementos y atributos como es la condición, criterio, causa y efecto; además de estar sustentados debidamente.

Finalmente se concluyó el trabajo con la elaboración del Informe, en el cual se expresó la opinión en cuanto a los aspectos relacionados a la temática de la Auditoría Financiera, de Control Interno, de Cumplimiento y de Gestión; delineados en un Informe de Auditoría Integral, se detalló los comentarios y recomendaciones para mitigar los hallazgos de manera que el riesgo disminuya y lograr el buen funcionamiento de la Cooperativa.

Como aporte adicional se elaboró y se planteó la implementación de las recomendaciones, en el que se detalló tiempos y responsabilidades con la finalidad de obtener el cumplimiento y corregir de manera efectiva.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

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

Blanco (2009) manifiesta que *"...la auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la Información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación..."*, por lo tanto y debido a su alcance, se establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tienen como objeto fortalecer la credibilidad de la información a un alto nivel o moderado, con base en las evidencias, sobre la detección de cualquier fraude o error significativo.

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

2.1.2 Importancia del informe de aseguramiento

Blanco (2009), indica que *"...el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión..."*

Por ello las actividades de aseguramiento pretenden determinar la responsabilidad con criterios adecuados, mejorando, de ésta manera, la probabilidad de que la información sea confiable y brinde las expectativas que el usuario necesite. Esto significa, vigilar que a lo largo de todo el proceso operativo se cumplan las instrucciones de trabajo, se respeten las especificaciones técnicas del servicio.

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

2.2.1 Auditoría financiera

Sánchez Curiel, (2006) define la auditoría de los estados financieros como *"...el examen de los estados financieros básicos preparados por una entidad económica, con objeto de opinar respecto a que si la información que incluye está estructurada de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones..."*

Sotomayor, Alfonso (2008) dice que: *"...Sus resultados y opinión se presentan en un documento formal denominado dictamen, en donde se hace referencia a la situación financiera, estado de resultados, variaciones en el capital contable y los cambios en la situación financiera, lo cual resulta de especial importancia para los inversionistas y medio externo"*.

Es decir, la auditoría financiera entrega información financiera de vital importancia para los inversionistas, y de acuerdo a éstos antecedentes, en la auditoría financiera se deben aplicar las principales afirmaciones que son:

- **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.
- **La integridad.**- Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y ser presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están incluidos en los estados financieros.
- **Correcta valuación.**- 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.

Debido a la importancia de la auditoría financiera, se ha desarrollado un grupo de normas que pretendan mejorar la transparencia de la información financiera en todos los mercados del mundo y se pueda comunicar sobre esto en un solo idioma, por ello, el objetivo de las NIFF es establecer pautas de uso consistente en la preparación de los estados financieros, de manera que garanticen la veracidad, confiabilidad y disponibilidad a los usuarios para la correcta toma de decisiones de planificación, control, inversión y financiamiento dependiendo de los objetivos que persigan.

Esto ratifica que los estados financieros en ausencia de regulación no entregan la información que necesitan los usuarios para evaluar adecuadamente a las empresas, es evidente que los mercados no pueden decidir acerca del modo de regulación de la contabilidad. Vemos que existen áreas de tensión en torno a ciertos temas, por ejemplo,

entre los países en desarrollo y los desarrollados; otro foco de tensión, lo produce el hecho que los intereses de las grandes empresas globales no coinciden con los de las PYMES.

NIIF 1.: Adopción, por Primera Vez, de las Normas Internacionales de Información Financiera.

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como su información financiera intermedia, relativa a una parte del periodo cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos que se presenten.

NIIF 2.: Pagos Basados en Acciones.

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

NIIF 3.: Combinaciones de Empresas.

El objetivo de esta NIIF es mejorar la relevancia, la fiabilidad y la comparabilidad de la información sobre las combinaciones de negocios y sus efectos, que una entidad informante proporciona a través de sus estados financieros.

NIIF 4.: Contratos de Seguros.

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

NIIF 5.: Activos no Corrientes Mantenedidos para la Venta y Operaciones Discontinuas.

El objetivo de esta NIIF es especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las actividades interrumpidas.

Para aplicar la clasificación de los activos, el activo debe estar disponible, en sus condiciones actuales, para su venta inmediata, sujeto exclusivamente a los términos

usuales y habituales para la venta de estos activos (o grupos en desapropiación), y su venta debe ser altamente probable.

NIIF 6.: Exploración y Evaluación de Recursos Minerales.

El objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera relativa a la exploración y la evaluación de recursos minerales. Desembolsos efectuados por una entidad que realice la exploración y evaluación de recursos minerales.

NIIF 7.: Instrumentos Financieros: Información a Revelar.

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

- *La relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y*
- *La naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y lo éste al final del periodo sobre el que se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos.*

NIIF 8.: Segmentos Operativos.

Una entidad revelará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera. 25

La NIIF especifica la manera en que una entidad debe proporcionar información sobre sus segmentos de operación en los estados financieros anuales y, como una modificación correspondiente a la NIC 34 Información Financiera Intermedia, requiere que una entidad proporcione información específica sobre sus segmentos de operación en la información financiera intermedia También establece los requerimientos para la revelación de información relacionada sobre productos y servicios, áreas geográficas y principales clientes.

NIIF 9.: Instrumentos Financieros.

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

NIIF 10.: Estados financieros consolidados.

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

Los estados financieros consolidados son los estados financieros de un grupo en el que los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos, y flujos de efectivo de la controladora y sus subsidiarias se presentan como si se tratase de una sola entidad económica.

2.2.2 Auditoría de control interno

Como referencia para el sector privado, el artículo 8 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que *"El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control"*.

Esta definición es concordante con la expuesta por el Comité de Organizaciones participantes (COSO) que dice:

"...El control interno es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- *Efectividad y eficiencia de operaciones.*
- *Confiablez de la información financiera.*
- *Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:*
 - *El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.*
 - *El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.*
 - *Del control interno puede esperarse que provea solamente una razonable seguridad, no absoluta seguridad, a la gerencia y junta de una entidad.*
 - *El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas..."*

Componentes del control Interno COSO

Estupiñan (2006), manifiesta "...El control interno no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes..."

El control interno COSO, está compuesto por cinco componentes:

a) Ambiente de Control o entorno de control

La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

b) Evaluación de los Riesgos

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

c) Actividades de Control

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos trazados.

d) Información y Comunicación

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

e) Monitoreo o Supervisión

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

2.2.3 Auditoría de cumplimiento

Blanco (2009) *"...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 realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones*

para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad..."

Es por ello, se puede destacar que la auditoría de cumplimiento es un proceso mediante el cual la empresa logra comprobar si se cumplen con todas las normas, reglas y pautas establecidas, a través de la revisión de los libros contables, las operaciones financieras que la entidad realizó en un determinado tiempo.

En consecuencia la auditoría de cumplimiento está orientado a determinar si el marco de referencia elaborado por la entidad contiene todos los elementos importantes para efectuar un adecuado control interno de acuerdo a la base normativa que le es aplicable a las operaciones y al tipo de empresa. Por lo tanto la empresa objeto de la auditoría es privada que no son más que las políticas y procedimientos que ayudan a la administración a asegurar la aplicación de las disposiciones legales, normativas estatutarias.

2.2.4 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 las metas y objetivos propuesto.

Blanco (2009), dice". *La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección..."* por lo tanto, el enfoque, de la auditoría de gestión involucra una revisión sistemática de las actividades de la entidad en relación con sus metas y objetivos a fin de identificar las oportunidades de mejora y desarrollar recomendaciones para corregir o mejorar y evaluar el desempeño de la gestión.

Enrique Benjamín F, (2007): *"...Los indicadores de servicio, miden la calidad con que se generan productos y servicios, en función de estándares, así como del grado de satisfacción de clientes y proveedores, se emplean para implantar acciones de mejoramiento y elevar la calidad de la atención a clientes, permite identificar: el nivel de desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio y el grado de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido..."*

La auditoría de gestión, a su vez, pretende evaluar:

- **La eficiencia:** en relación al uso de *recursos* materiales, humanos y financieros. Involucra el análisis de presupuestos empresariales y operativos; su ejecución y evaluación.
- **La eficacia:** el cumplimiento de las metas y objetivos en los diferentes niveles de la organización. Se revisa el plan operativo y estratégico, así como los planes de inversiones y adquisiciones para determinar el logro de lo programado. En caso de entidades públicas, se determina el alineamiento con la misión institucional y de ésta con los Planes de Desarrollo emitidos por el Gobierno.
- **La calidad:** la *satisfacción* percibida por los clientes. Incluye como procedimientos la revisión de los resultados tabulados de las encuestas.

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

Para efectuar la auditoría se requiere seguir las siguientes fases:

Tabla 1 Proceso de la Auditoría Integral

DIAGNOSTICO Y PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	Visita de Observación Obtención de información Revisión de la información Definir el alcance y objetivos de auditoría Identificar las Áreas potenciales a ser consideradas en la estrategia de auditoría Plan de trabajo	Informe de Planificación Preliminar - Diagnostico
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	Analisis de la información y documentación Evaluación del Control Interno Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza Elaboración de programas de trabajo	Matriz de desiciones por componente Programa de trabajo
EJECUCIÓN	Aplicación de Programas de trabajo Obtención de evidencia Desarrollo de Hallazgos por componente Coordinación y supervisión Definición de la estructura del informe Redacción del informe	Documentación de la ejecución: Control de Documentos y registros Archivo Corriente
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Comunicación parcial de resultados Seidentifican observaciones y oportunidades Discusión con el cliente y definición	Informe Ejecutivo
SEGUIMIENTO	Diseño Implantación Evaluación	Matriz de implementación de recomendaciones

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Blanco (2009), dice que". *Planeación significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperado de la auditoría integral; además, ésta permite desarrollar la auditoría de forma eficiente y oportuna...*"

Por lo tanto, la planificación permite al auditor tener en orden a dónde quiere llegar, identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales del examen, evaluar el nivel de riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para examinar los distintos componentes de la entidad auditada. El auditor planifica para determinar de manera efectiva y eficiente la forma de obtener los datos necesarios e informar acerca de la gestión de la entidad, la naturaleza y alcance de la planificación puede variar según el tamaño de la entidad, el volumen de sus operaciones, la experiencia del auditor y el nivel organizacional.

Enrique (2007): manifiesta que "... *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.*", es por ello, un proceso importante dentro de la planificación es la identificación de las áreas más influyentes para el cumplimiento de la misión, visión, y objetivos planteados en el Plan Operativo Anual (POA).

En base a este conocimiento preliminar de la empresa se puede tener una apreciación inicial del riesgo inherente que está dado por la naturaleza de las operaciones y la experiencia de los administradores.

Tipos de riesgos

Riesgo inherente.- Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.

En conclusión el conocimiento obtenido de la planificación preliminar constituye una guía para el trabajo posterior, permitiendo identificar plenamente hacia dónde va dirigido el trabajo y los recursos humanos y materiales que serán necesarios para el desarrollo del mismo así como el periodo de tiempo que se necesitará y la forma en que este deberá distribuirse; el alcance y objetivos de la auditoría.

Riesgo de control.- Para determinar este tipo de riesgos se debe aplicar cuestionarios para la evaluación del Control Interno, con esto podemos establecer que tan confiables son los controles y su nivel de riesgo.

Respecto al riesgo de control el auditor no puede hacer nada más que evaluarlo y calificarlo para tener una orientación sobre qué tan profundas deben ser sus pruebas a ser aplicadas en la ejecución del trabajo.

Fórmula

$$\text{Riesgo de Control (RC)} = \text{Puntaje Óptimo} = \text{Puntaje Obtenido}$$

Riesgo de detección.- Es la probabilidad de que las desviaciones no sean detectadas aplicando los procedimientos y técnicas de auditoría. El riesgo de detección se lo califica en función de la aplicación de los procedimientos necesarios.

Riesgo de auditoría.- Es la probabilidad de que el informe de auditoría contenga errores o no refleje la verdadera situación de la organización, ya que los procedimientos de auditoría no detectaron estas desviaciones.

Fórmula

$$\text{Riesgo de Auditoría (RA)} = \text{Riesgo Inherente} * \text{Riesgo de Control} * \text{Riesgo de Detención Obtenido}$$

$$\text{Riesgo de Auditoría (RA)} = RI * RC * RD$$

Matriz de evaluación de riesgos

La matriz de evaluación de riesgos presenta tres niveles: aceptable, moderado e Inaceptable.

Aceptable: (Riesgo bajo). Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.

Moderado: (Riesgo Medio). Se consideran riesgos Aceptables con Medidas de Control. Se deben acometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.

Inaceptable: (Riesgo Alto). Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de Impacto y Probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo. Se especificará el responsable y la fecha de revisión sistemática.

Para facilitar la comprensión de estos niveles, se han desarrollado métodos como la colorimetría, que consiste en asignar un color a cada nivel de riesgos, a continuación se describe gráficamente:



Tabla 2 Matriz de Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

2.3.1. Planificación

1. Orden de Trabajo.
2. Prepara la visita del equipo de auditoría a la entidad.
3. Visita a la entidad para observar actividades, operaciones y funcionamiento, primera observación para el inicio de la planificación.
4. Revisión y actualización de los archivos permanentes y corrientes de papeles de trabajo.
5. Obtención de información y documentación de la entidad.
6. Indagar para determinar y evaluar su plan estratégico para conocer la visión, misión, objetivos y amenazas.
7. Realizar un análisis de la actual situación de la entidad a fin de identificar los riesgos, fortalezas y debilidades y, oportunidades y amenazas.
8. Identificar las áreas críticas de la entidad para establecer los componentes a examinarse, así como el equipo de trabajo que se requerirá para la ejecución del examen.
9. Establecer criterios y parámetros de evaluación y definición de los indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de la entidad.
10. Definición de objetivos y estrategias de auditoría.

11. Emisión del informe preliminar de vista previa.

2.3.2 Ejecución

Enrique (2007): dice que *"Una vez que se haya puesto en marcha la instrumentación luego de 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 para conocer la naturaleza, interdependencia e interrelación de las partes entre sí y con el todo, y de estas en su contexto."*

En ésta fase el auditor pone en práctica los procedimientos de auditoría previstos en el plan o programa de auditoría. Se aplica las pruebas de cumplimiento o sustantivas con la finalidad de recabar información que ayude a determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones. Recoge evidencia suficiente para preparar hallazgos y desarrollar los papeles de trabajo que sustenten la evaluación.

Se debe establecer parámetros de evaluación para cada área, considerando lo siguiente:

- a. **Generales:** Aplicables a todas las áreas de la organización pues responden a principios generales de la administración.
- b. **Específicos:** Los que por sus características se ajustan a cada área y cubre las necesidades concretas de cada una.
- c. **Cuestionarios:** Se preparan de tal manera que permitan verificar el grado de cumplimiento de los criterios establecidos.

Procedimientos y técnicas de auditoría

Los Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptados se describen en términos generales, por lo que deben ser ajustados a las necesidades de cada caso y de acuerdo al criterio profesional del auditor.

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor, para obtener evidencia necesaria que fundamente su opinión, en cambio las prácticas de auditoría constituyen las labores específicas realizadas por el auditor como parte del examen.

Tabla 3 Técnicas de Auditoría

VERIFICACION	TECNICAS
Ocular	a. Comparación b. Observación directa c. Rastreo
Verbal	a. Indagación b. Entrevista c. Encuesta a través de cuestionarios
Escrita	a. Análisis b. Confirmación c. Tabulación d. Conciliación
Documental	a. Comprobación b. Computación c. Rastreo
Física	a. Inspección

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Concepto

Enrique (2007): *"Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación... Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por sí solos no son relevantes, pues sólo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza... Un indicador pretende caracterizar el éxito o la eficacia de un sistema, programa u organización, pues sirve como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes. Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios... Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y la calidad de los insumos, la eficacia de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas."*

Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de toda una organización o sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, señala una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas, proactivas o de control según el caso.

Proceso de Ejecución de la Auditoría Integral

1. Equipo multidisciplinario aplica los programas que incluyen pruebas y procedimientos.
2. Equipo multidisciplinario elabora evidencias suficientes, competentes y pertinentes.
3. Jefe de Equipo y Supervisor elabora y revisa hojas de resumen de hallazgos significativos por cada componente.
4. Jefe de Equipo y Supervisor redacta y revisa los comentarios conclusiones y recomendaciones.
5. Jefe de Equipo comunica resultados parciales a los funcionarios de la entidad.
6. Jefe de Equipo y Supervisor definen la estructura del informe de AUDITORÍA.

Tiene como objeto comprobar la validez de los saldos de las cuentas que contienen los estados financieros. Puede referirse a un universo de transacciones o una muestra, pero tiene que ser de la misma naturaleza o características.

2.3.3 Comunicación

En esta fase se dan a conocer los resultados del examen, los puntos de vista del auditor y sus conclusiones y recomendaciones en el llamado Informe de Auditoría. Esta fase debe aplicarse en todo el proceso de la auditoría, en todas las áreas y niveles de la organización.

Informe de auditoría:

Concluye con un informe de auditoría que será dado a conocer a los admiradores, para que se tomen medidas correctivas y preventivas en caso de riesgo y errores.

Debe presentarse en forma clara, concreta y sencilla los problemas causas y efectos desde la perspectiva del auditor.

El informe es un documento por el cual un profesional externo emite una opinión sustentada acerca de la gestión en la entidad. Constituye el producto final del trabajo de auditoría y contiene observaciones, conclusiones y recomendaciones.

El informe debe redactarse en forma narrativa, de manera ordenada, sistemática y lógica, empleando un tono constructivo; cuidando de utilizar un lenguaje sencillo y fácilmente entendible a fin de permitir su comprensión, incluso por los usuarios que no tengan conocimientos detallados sobre los temas incluidos en el mismo.

Los asuntos deben tratarse de manera clara y concisa es decir no más extenso de lo necesario, los que deben coincidir de manera exacta y objetiva con los hechos observados. Por tanto requiere un adecuado uso de palabras y la inclusión de detalles específicos. La concisión no significa omitir aspectos importantes sino evitar conceptos fútiles e interpretaciones erradas.

La exactitud requiere que la evidencia presentada concuerde con la presentada en los papeles de trabajo y las observaciones sean expuestas correctamente. Los hechos deben presentarse de manera objetiva y ponderada, para permitir al usuario una adecuada interpretación de los asuntos mencionados.

Características del informe

- **Oportunidad**, debe llegar a tiempo para que se tomen las decisiones correctivas.
- **Objetividad**, debe presentarse las opiniones y conclusiones manera imparcial y clara para que los usuarios se formen una perspectiva apropiada.
- **Concisión**, no debe incluir detalles innecesarios.
- **Integridad**, la información debe presentarse de manera completa e íntegra.
- **Claridad**, debe ser claro para que el usuario no tenga dificultades al interpretarla.
- **Sustantividad**, los resultados presentados deben estar respaldados con suficiente evidencian que prueben lo informado así como su precisión y razonabilidad.
- **Credibilidad**, elaborarse conforme a las reglas y normas que le dan el carácter de creíbles.
- **Tono Constructivo**, debe estar dirigido a provocar una reacción favorable en los involucrados.

Estructura del informe de auditoría

Tema o asunto determinado.- El inicio de la auditoría con el cual fijamos el alcance del trabajo, en donde el auditor fija los límites de su actuación en la entidad auditada. La responsabilidad de informar acerca de la gestión financiera, de control interno, legal y de gestión, a fin que se involucre exclusivamente la información, gestión y resultados institucionales correspondientes al periodo determinado y en casos pertinentes a ciertas áreas o procesos de la entidad.

Parte responsable.- Son responsabilidades propias de la gerencia y el personal de la empresa, la preparación de la información financiera; el diseño del sistema de control interno y su funcionamiento; el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas; y los reportes de

gestión. La información financiera proporcionada debe ser veraz, íntegra y estar correctamente valorada; los reportes de gestión pretenden evaluar en los términos de eficiencia, eficacia y calidad, el uso adecuado de los recursos, el cumplimiento de metas y objetivos y la satisfacción percibida por los usuarios; en control interno se evaluará el diseño, aplicación y actualización del sistema de control interno; y, en cumplimiento se evaluará la adopción de las principales leyes, normas, reglamentos y disposiciones legales.

Responsabilidad del auditor.- La responsabilidad del auditor es emitir la opinión o conclusiones independientes con respecto a todos los aspectos evaluados, (financiero, control interno, cumplimiento legal y gestión), haciendo referencia a que los resultados fueron sustentados en muestras, los mismos que se respaldan en los papeles de trabajo que evidencian los elementos integrados en el análisis y a su vez la seguridad razonable de las opiniones emitidas.

Limitaciones.- Se debe dejar constancia explícita de que por efecto del muestreo obligatorio en la ejecución de la auditoría y por limitaciones propias del sistema de control interno, puedan existir errores no detectados. Además se debe hacer referencia que el control interno institucional requiere actualización permanente. En caso de existir limitaciones impuestas por la administración, como es la falta de entrega de información, deben ser reveladas en el informe.

Estándares aplicables o criterios.- Si utilizamos criterios para confirmar nuestros hallazgos y lo hacemos en función de los resultados de la entidad, el informe debe cumplir con criterios técnicamente aceptados, dejando constancia de que la auditoría integral cumplió con los estándares o normas internacionales de auditoría aplicables para los cuatro enfoques. Por ende, los estándares aplicables o criterios constituyen la base legal, normativa, reglamentaria o procedimental, que nos sirve de parámetro de comparación con las situaciones observadas en la organización.

Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros.- En la opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros se debe considerar las normas aplicables, es decir, la Norma Ecuatoriana de Auditoría NEA 25, en donde se establece el contenido y los elementos básicos del informe.

Otras conclusiones.- Es necesario complementar la opinión del informe de auditoría integral con otras conclusiones, con respecto a la adecuación del sistema de control interno como al cumplimiento de los objetivos operacionales relacionados con los planes operativos propios de la entidad; de cumplimiento legal relacionados con el funcionamiento organizacional acorde a las exigencias legales, reglamentarias y normativas; y, de información financiera con respecto a que las decisiones se sustentan en hechos y datos, es necesario definir metas que garanticen la veracidad, integridad y oportunidad de los reportes financieros.

Conclusiones:

Exponer de forma clara y resumida las desviaciones y deficiencias detectadas durante el examen, las causas que lo originaron y el efecto que tienen para la entidad y sus metas.

Recomendaciones:

Deben ser generales y constructivas, mostrando los beneficios que reportaran las acciones de control, irán encaminadas al cumplimiento de las tres "E".

Borrador del informe de auditoría

Luego de que el equipo de trabajo ha finalizado la aplicación de todos los procedimientos y pruebas de auditoría establecidas para el examen, se debe revisar cuidadosamente cada uno de los hallazgos y la evidencia que los respalde a los mismos para proceder a emitir el informe de auditoría, el cual estará compuesto, por conclusiones de las desviaciones encontradas y recomendaciones en encaminadas a corregirlas.

Lectura del informe de auditoría

Una vez que el informe ha quedado debidamente estructurado, el responsable de la auditoría debe convocar al grupo auditor para efectuar una revisión de su contenido. En caso de que se detecte algún aspecto susceptible de enriquecer o clarificar, se deben realizar los ajustes necesarios para depurarlo.

Informe final de auditoría

Finalmente una vez realizadas las correcciones se emite el informe final, el cual se aprobado se hará de conocimiento de:

- Titular de la organización
- Órgano de gobierno
- Organismo de control interno
- Niveles directivos
- Mandos medios y nivel operativo
- Grupos de filiación, corporativos o sectoriales
- Dependencia globalizadora (Instituciones Públicas)

2.3.4 Seguimiento

Esta es la fase final del proceso de auditoría, nos permite constatar el nivel de aceptación al Informe final y las conclusiones y recomendaciones incluidas en él para la corrección de deficiencias y evitar la recurrencia de los errores u omisiones detectadas, se diseña una matriz para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones.

Aporta elementos de crecimiento para la organización, lo que hace posible:

1. Verificar que las acciones propuestas se pongan en práctica y el grado de cumplimiento o apego a las mismas.
2. Facilitar a la administración la toma de decisiones.
3. Constatar que acciones se implementaron para cumplir con las recomendaciones.

Objetivo General

Implementar los lineamientos generales para mantener un control apropiado de las observaciones y recomendaciones emitidas por los auditores a la empresa.

En esta fase deben considerarse los siguientes aspectos:

- Cada recomendación emitida por el auditor, debe estar dirigida a uno o varios responsables plenamente identificados, quienes serán los encargados de implementar las acciones correctivas para una determinada actividad o proceso.
- Luego de aplicadas las recomendaciones de debe medir las correcciones y mejoras que estas produjeron en la entidad.
- Los auditores mediante su seguimiento obtienen información acerca del nivel de aplicación que han tenido sus recomendaciones en la organización.
- Finalmente el auditor debe comunicar a las máximas autoridades de la entidad, si se han cumplido o no sus recomendaciones, y, si se lo ha hecho en qué nivel de avance se encuentra.

CAPITULO III ANALISIS DE LA EMPRESA

3.1. Introducción

Mediante Acuerdo Ministerial No. 8956 promulgado en fecha 17 de mayo de 1967, se constituye jurídicamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León y se inscribe en el Registro General de Cooperativas con el No. de Orden 0093, el 18 de mayo de 1967, reformada mediante Acuerdo Ministerial No. 0852 del 21 de junio de 1978.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León de la Cámara de Comercio de Cuenca, nace con la finalidad de estimular el ahorro, ayuda crediticia contribuyendo de esta manera al desarrollo social. Cuenta con la Matriz situada en el Centro Histórico de la Ciudad de Cuenca y 5 Agencias, 4 de ellas ubicadas en distintos puntos de la misma ciudad y 1 en el Cantón Gualaceo.

Su estructura interna y administrativa corresponde a lo contemplado en el Título IV de la Ley de Cooperativas⁶: “el gobierno, administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de conformidad con las atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y en el estatuto para cada uno de dichos organismos”. Posteriormente se analizará la estructura orgánica posicional de la Cooperativa así como los procesos y funciones específicas del ciclo de crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León conforme el crecimiento del mercado y las múltiples necesidades y exigencias del cliente ha desarrollado a lo largo de su existencia jurídica una cadena de productos ofrecidos a sus aproximadamente 7.000 socios. Mediante cuentas de ahorro, depósitos a la vista, fondos de ahorro juvenil, órdenes de pago; así como inversiones a plazo fijo con renovación automática. En cuanto a sus colocaciones, podemos clasificar la oferta en 3 tipos de crédito y se presenta además la tasa de interés vigente que manejan para cada rubro correspondiente:

Tabla 4 Tasa de Interés según el segmento de crédito

TASA DE INTERES SEGÚN EL SEGMENTO DE CRÉDITO EN LA "CAJA"	
SEGMENTO DE CRÉDITO	TASA DE INTERES %
Consumo	15.20%
Microcrédito	16.90%
Crediviheculo	15.20%

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

3.1.1. Misión, Visión, Organigrama Funcional

Los autores Thompson y Strickland 2010 sostienen: "Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la **misión** de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra

la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir". Pues bien, la misión no es más que el fin, propósito o razón de existir de la organización.

Para el caso de la Cooperativa, la razón de ser es la prestación de servicios financieros.

MISIÓN
Brindar servicios financieros ágiles y modernos fomentando un crecimiento continuo, basado en confianza, solvencia y experiencia que permita colaborar con el desarrollo de nuestros socios y clientes internos, a la par con las necesidades de las localidades y la región

Entre los servicios financieros lógicamente se encuentra todo el proceso crediticio, desde el análisis y concesión, hasta la recuperación del mismo. El presente trabajo busca estudiar a detalle la situación real de la Cooperativa y proponer la implementación de un sistema de gestión de cartera, que le permita generar a la institución mejores resultados específicos y que estos a su vez, apunten a la maximización de rendimientos de manera general. Por tanto, la propuesta estaría vinculada directamente con la misión empresarial desde el punto de vista de la agilidad y modernidad; pues se pretende automatizar el procedimiento de recuperación

La visión planteada por la alta gerencia, es una exposición clara de la Cooperativa en el mediano y largo plazo. Describe de manera

VISIÓN
Seremos una cooperativa eficiente, solidaria, participativa y competitiva posicionada en el sector financiero mediante la optimización de los servicios y el control interno de los procesos

3.1.2. Análisis Externo

El análisis FODA es una de las herramientas analíticas más útiles para analizar la interacción entre ciertas características peculiares de la organización y su entorno. En español sus siglas corresponden a: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; dicho análisis cuenta con un sinnúmero de aplicaciones a ser utilizadas en todos los niveles organizacionales tales como: ventas, producción, comercialización, distribución, etc., según el tipo de empresa que se esté analizando. Se visualizan los aspectos tanto positivos como negativos, las "ventajas y desventajas" internas y externas que tiene la empresa.

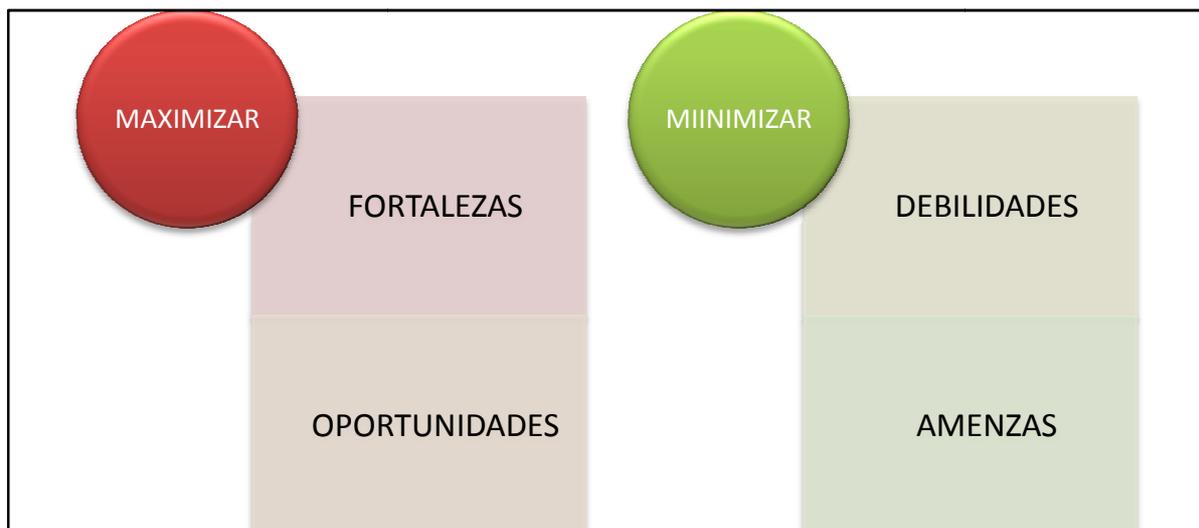
ASPECTOS POSITIVOS		ASPECTOS NEGATIVOS	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
INTERNAS	EXTERNAS	INTERNAS	EXTERNAS}
F	O	D	A

El FODA debe cumplir con ciertas características particulares necesarias para que su estructuración e interpretación sea válida y aplicable a la organización para la cual se elaborara:

- Independientemente del tipo de actividad o negocio, el FODA debe mantener relación directa con la estrategia competitiva.
- El FODA debe ser interfuncional – grupal
- Es importante el monitoreo constante sobre los cambios implementados
- En caso de que la difusión del FODA genere incertidumbre y resistencia al cambio por parte del personal, se deberá trabajar para mejorar esta situación.
- Las decisiones estratégicas deben crear valor económico, dentro de un marco objetivo y aceptable de riesgo.
- El análisis FODA no debe ser estático, es más bien un procedimiento dinámico que la alta gerencia debe monitorear de manera periódica como parte de la cultura organizacional.

De manera particular dentro de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León, también es aplicable lo anteriormente anotado que permita la contribución e interrelación consolidada de las distintas áreas. Los aspectos positivos deberán ser maximizados así como los negativos, minimizados, mediante estrategias o planes de acción.

Figura 1 FODA



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Veamos en la siguiente tabla la Matriz FODA para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León:

Tabla 5 Matriz FODA

		Lista de Fortalezas	Lista de Debilidades
		<p>Imagen Corporativa</p> <p>Grupo Humano</p> <p>Liquididez</p> <p>Cobertura en distintos puntos de la ciudad</p> <p>Trato personalizado al cliente</p> <p>Sistema interno de comunicación eficiente</p> <p>Atención en sucursales los días sábados</p> <p>Agilidad en trámites para la concesión de crédito</p>	<p>Carencia de manuales de procedimientos</p> <p>Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios</p> <p>Deficiente estructura de manejo de riesgo</p> <p>Deficiente manejo en la base de datos de clientes</p> <p>Falta de servicios automatizados</p> <p>Cadena de servicios incoherentes</p> <p>Elevado costo de captación</p>
<p>Lista de Oportunidades</p> <p>O1. Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperado</p> <p>O2. Creciente mercado de PYMES</p> <p>O3. Automatización de procesos en el mercado</p> <p>O4. Alianzas estratégicas con empresas de servicios para ampliar la oferta de valor aprovechando el mercado cautivo y canales</p> <p>O5. Nuevo Marco jurídico y regulatorio</p> <p>O6. Confianza del público al Sistema cooperado</p>		<p>FO (maxi -maxi)</p> <p>Estrategia para maximizar Fy O</p> <p>Capacitación permanente (F1, F2, F5, O3)</p> <p>Sistema de reclutamiento y selección de personal (F1, F2, F5)</p> <p>Promoción y Publicidad sobre servicios (O1, O2, O6)</p> <p>Apertura a convenios interinstitucionales (F1, F7, O1, O4)</p> <p>Alianzas con la competencia directa e indirecta (O4, F4)</p> <p>Maximizar la gestión de cobro (F3, F8, O3)</p>	<p>DO (mini -maxi)</p> <p>Estrategia para minimizar D y maximizar O</p> <p>Diagnóstico de procesos madre y subprocesos y posterior gestión global (D1,D2,D3,O3)</p> <p>Automatizar el sistema de riesgo (D3, O3)</p> <p>Promoción y Publicidad sobre servicios (D2, D4, O1, O2, O5, O6)</p> <p>Apertura a convenios interinstitucionales (D2, D4, D5, D6, O1, O4)</p> <p>Inversión en tecnología (O3, O4, D3, D4, D5, D6, D7)</p>
<p>Lista de Amenazas</p> <p>A1. Crecimiento y superación de la competencia directa</p> <p>A2. Cambios en el marco jurídico ecuatoriano regulatorio</p> <p>A3. Repunte tecnológico de la banca tradicional ecuatoriana</p> <p>A4. Crisis económica internacional</p> <p>A5. El Avance de la TICS podría generar pérdidas de mercado</p>		<p>FA (maxi -mini)</p> <p>Estrategia para maximizar F y minimizar A</p> <p>Capacitación permanente (F1, F2, F6)</p> <p>Sistemas de reclutamiento y selección de personal (F1, F2, F5)</p> <p>Monitoreo de la Competencia (A1, A3)</p> <p>Fijación de escenarios - simulaciones cambios en el marco legal (A2, F2)</p>	<p>DA (mini -mini)</p> <p>Estrategia para minimizar D y minimizar A</p> <p>Diagnóstico de procesos madre y subprocesos y posterior gestión global (D1, D5)</p> <p>Automatizar el sistema de riesgo (D3, D4, D5, A1, A3, A4, A5)</p> <p>Monitoreo de la competencia (D2, A1, A3)</p> <p>Fijación de escenarios - simulaciones cambios en el marco legal</p>

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Tabla 6 Análisis FODA

<p>FORTALEZAS F1 IMAGEN CORPORATIVA F2. GRUPO HUMANO</p>	<p>OPORTUNIDADES O3. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS EN EL MERCADO O4. ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON EMPRESAS DE SERVICIOS PARA AMPLIAR LA OFERTA DE VALOR</p>
<p>DEBILIDADES D2 POCA CAPACIDAD DE GESTIÓN COMERCIAL PARA VINCULAR NUEVOS SOCIOS D5 FALTA DE SERVICIOS AUTOMATIZADOS</p>	<p>AMENAZAS A1 CRECIMIENTO Y SUPERACIÓN DE LA COMPETENCIA DIRECTA A3 REPUNTE TECNOLÓGICO DE LA BANCA TRADICIONAL ECUATORIANA</p>

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

En la primera tabla se establecen las FODA's que posee la Cooperativa Jaramillo León, y se han detallado además las estrategias para maximizarlas (oportunidades-fortalezas) y minimizarlas (amenazas-debilidades). Tales estrategias pueden abarcar una o más cualidades. En la segunda tabla se describen las FODA's cuyas estrategias abarcan en mayor cantidad. De aquí se desprende un factor muy importante; en cuanto a las fortalezas siempre debe aprovecharse de la IMAGEN CORPORATIVA como valor fundamental en el accionar de la Cooperativa; seguido de ello está el grupo humano, recurso primordial en toda organización. Por ello es preciso hacer énfasis en los sistemas de selección y reclutamiento de personal, así como en la capacitación permanente en los diversos aspectos: humanos, liderazgo, técnicos y operativos.

Otro aspecto que vale la pena mencionar es la automatización de procesos. Hoy en día toda empresa requiere caminar a la par con el avance de la tecnología y la disponibilidad de servicios automatizados para los clientes, en pos de solventar una demanda exigente. De aquí que la alta gerencia debe continuar sus esfuerzos para desarrollar la gestión de procesos dentro de su organización. Tal situación puede significar una oportunidad; sin embargo al ser mal utilizada o desaprovechada se convertiría en una fuerte amenaza frente al despunte tecnológico de la competencia tanto directa como indirecta.

De manera general, dentro del marco jurídico regulatorio hay algunas normas que le otorgarían ciertas ventajas a las cooperativas. La creación de la próxima a la naturaleza o filosofía del sector cooperado; filosofía que garantiza la Constitución a través del modelo de economía popular y solidario. Tal situación generará mayor competitividad pues brinda más espacio al sistema. Las cooperativas por naturaleza se encuentran más cerca de la gente y por tanto de la actividad productiva.

La promulgación de la Ley Antimonopolio constituye una amenaza por cuanto demanda solidez competitiva frente a otras cooperativas que buscarán captar nichos de mercado. La

creación de la Ley de Comunicación para la conformación de un Consejo de Regulación planteado a través de la Consulta Popular de mayo de 2011 impulsada por el gobierno nacional, favorecería al sector cooperativo ya que se prohibiría la existencia de grupos financieros vinculados con medios de comunicación.

3.1.3. Localización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alfonso Jaramillo León”. Está domiciliada en la ciudad de Cuenca, cantón Cuenca, provincia del Azuay, Calle Presidente Córdova 7-55 entre Luis Cordero, en la actualidad cuenta con la oficina matriz y 5 agencias una situada en Gualaceo.

Figura 2 Ubicación



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

La Base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es la siguiente:

- Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular
- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda.
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda.
- Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda.
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Régimen Tributario Interno

La COAC “Alfonso Jaramillo León”, está bajo el control y supervisión de la Superintendencia de economía Popular y Solidaria, es a ésta entidad a la cual debe presentar los reportes de actividades y estados financieros (Balance General, Estado de Resultados y Estado de Flujo de efectivo, Estado de Cambios en el Patrimonio).

3.1.4. Políticas y valores

Políticas corporativas:

- Apoyo a las actividades económicas de los socios
- Solidaridad
- Austeridad
- Mejoramiento Continuo y Excelencia

Con aproximadamente 7.000 accionistas, existe una amplia gama de actividades económicas desarrolladas. La política es incentivar y apoyar al crecimiento de las mismas mediante la concesión oportuna de créditos tales como: Opción de financiamiento a Pymes, Compra de cartera, Crédito de Consumo, Microcrédito y Crédito emergente.

Aspectos anteriores que se enmarcan también dentro de la segunda política: Solidaridad. Pues, en adición, este valor plasmado como política, se extiende al cliente interno.

Como norma general y sobre todo cuando la situación así lo requiera, las autoridades de la empresa han establecido el control de gastos, como política institucional. Posteriormente se revisará la estructura del gasto. Por último y no menos importante, se ubica el mejoramiento continuo tanto en innovación de servicios, procesos y tecnología.

Los valores institucionales o enunciados que guían el pensamiento y comportamiento organizacional corresponden a:

- Puntualidad
- Calidad en el servicio
- Proactividad
- Honestidad
- Disciplina
- Planificación
- Equipos de Trabajo
- Comunicación

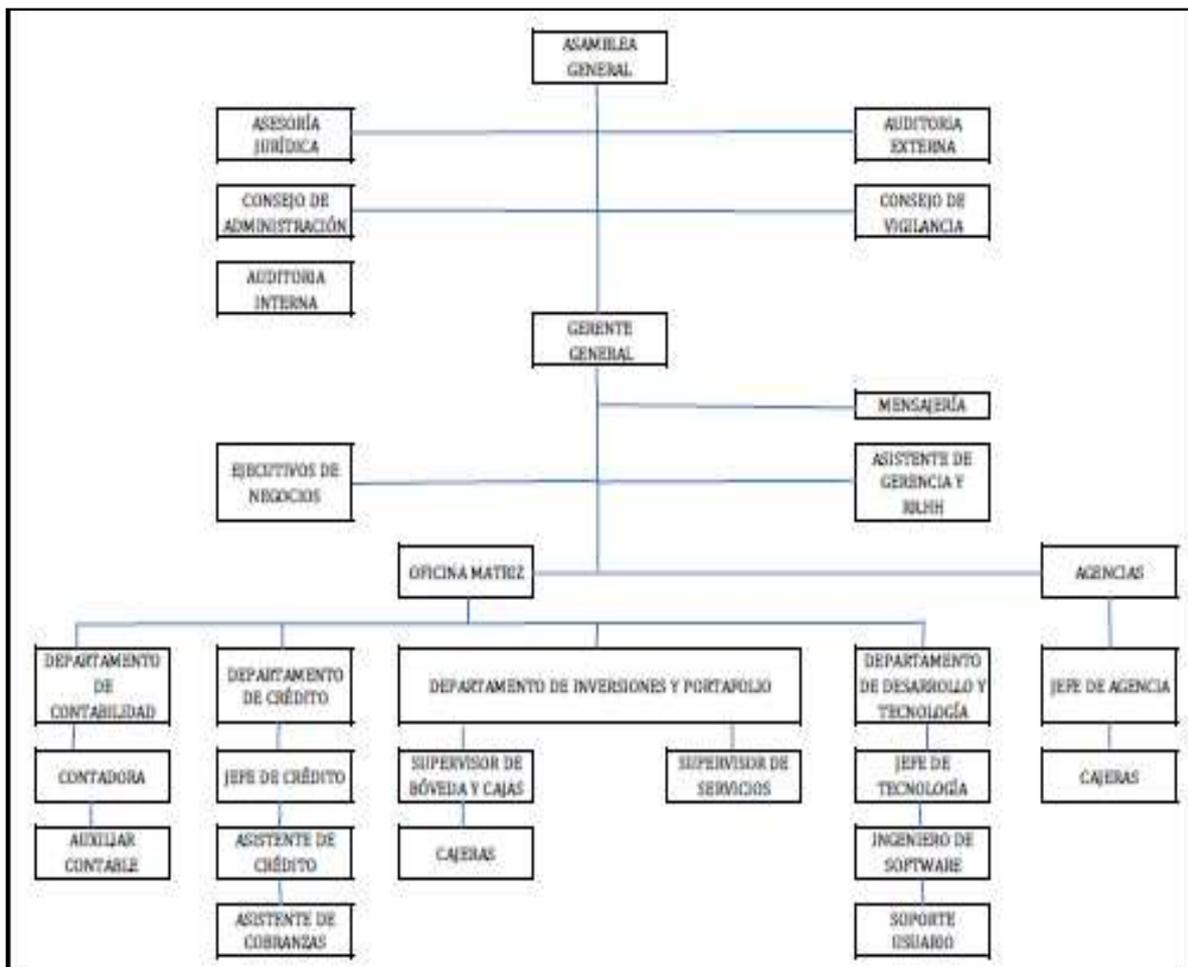
Todo esto comprende la cultura como un conjunto de valores que rigen el accionar diario y enmarcan al personal buscando además reflejar al cliente externo la IMAGEN CORPORATIVA. Esta suma de creencias y comportamientos intrínsecos están plasmados en normas internas que regulas la conducta y responsabilidades

3.1.5. Estructura orgánica

La estructura organizacional, orgánico-funcional o funcional-posicional, términos comúnmente empleados, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León se ha caracterizado por su dinamismo. Desde su fecha de constitución en la década de los 60, ha dado un giro impresionante en sus escalas; siempre con la presencia de la Asamblea General a la cabeza, y los Consejos tanto de Administración como de Vigilancia como unidades de apoyo y supervisión. La legislación ecuatoriana demanda la Auditoría Externa e Interna. La Gerencia General que controla la Matriz y sus Agencias. Se encuentran 4 departamentos: Contabilidad, Crédito y Cobranzas, Inversiones y Portafolio, Desarrollo y Tecnología.

A continuación se presenta de manera gráfica el organigrama posicional de la Cooperativa:

Figura 3 Organigrama Cooperativa Alfonso Jaramillo León “CAJA”



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

3.2. Cadena de Valor

Es la herramienta de análisis que permite ver la empresa en su interior, en búsqueda de una fuente de ventaja en cada una de las actividades que se realizan.

Actividades primarias o de línea

Las actividades primarias en la Cooperativa son las que están directamente relacionadas con la creación, captación y colocación del producto.

- Logística interior (de entrada): actividades relacionadas con la recepción, almacenaje y distribución de los insumos necesarios para fabricar el producto.
- Operaciones: actividades relacionadas con la transformación de los insumos en el producto final.
- Logística exterior (de salida): actividades relacionadas con el acto de dar a conocer, promocionar y vender el producto.
- Mercadotecnia y ventas: actividades relacionadas con el acto de dar a conocer, promocionar y vender el producto.
- Servicios: actividades relacionadas con la provisión de servicios complementarios al producto tales como la instalación, reparación, mantenimiento.

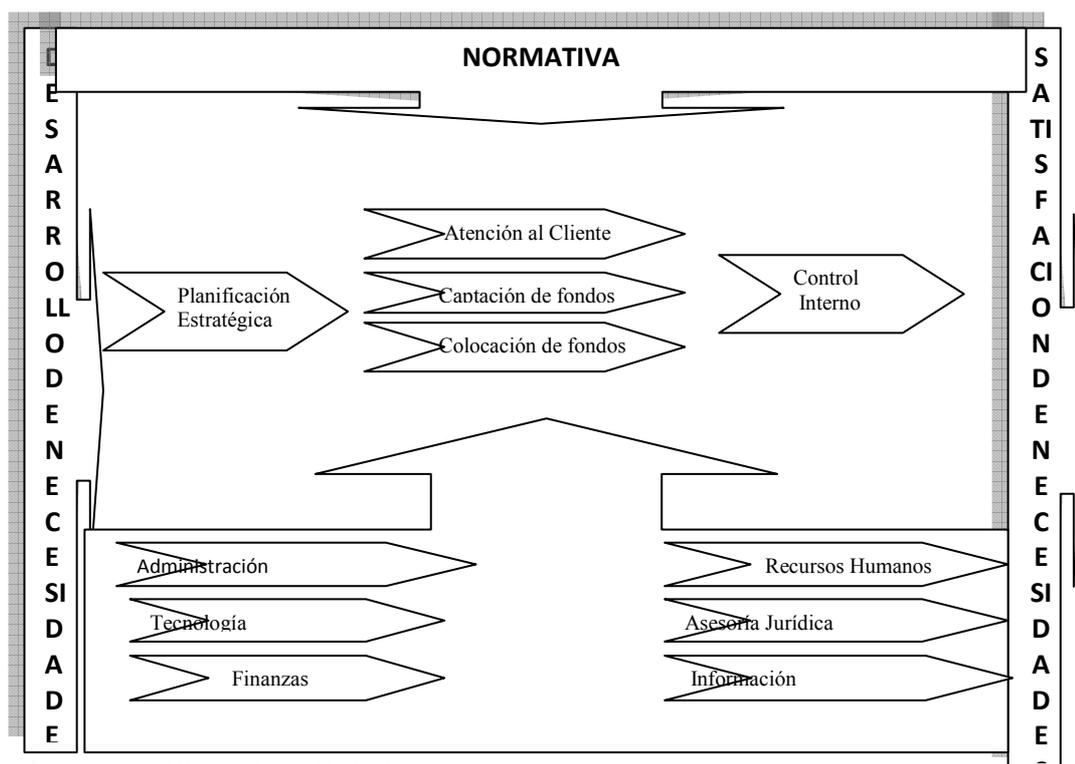
Actividades de apoyo o de soporte

Las actividades de apoyo son las que agregan valor al producto pero que no están directamente relacionadas con la creación y comercialización de éste, sino que más bien sirven de apoyo a las actividades primarias.

- Infraestructura orgánica de la empresa: Planificación, finanzas, contabilidad.
- Recursos humanos: Actividades relacionadas con la búsqueda, contratación, entrenamiento y desarrollo del personal.
- Desarrollo de la tecnología: Actividades relacionadas con la investigación y desarrollo de la tecnología necesaria para apoyar las demás actividades
- Aprovisionamiento: actividades relacionadas con el proceso de crédito
-

El clasificar las actividades de la Cooperativa, permitirá realizar un mejor análisis interno de la misma, identificando ventajas competitivas, y comportamiento de los costos para poder minimizarlos

Figura 4 Cadena de Valor



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

3.2.1 Procesos Gobernantes

Son los que orientan la gestión institucional a través de la formulación y la expedición de políticas, normas e instrumentos para poner en funcionamiento la cooperativa.

Asamblea general de socios

La Asamblea General estará integrada por todos los socios de la Cooperativa, que estuvieren en goce de sus derechos.

Son atribuciones de la Asamblea General de socios, las siguientes:

- a. Aprobar el Plan de Trabajo Anual de la cooperativa
- b. Autorizar la adquisición de bienes, enajenación o gravamen parcial o total de ellos.
- c. Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa y aprobarlos y rechazarlos.
- d. Autorizar la distribución y pago de los excedentes e intereses de conformidad con la Ley, Reglamento General de la Cooperativa y el presente estatuto o la retención de los mismos a fin de capitalizar a la cooperativa.
- e. Elegir y remover con causa justa a los Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, a las Comisiones Especiales, a los delegados ante cualquier institución, con sujeción a lo previsto en el Estatuto.

- f. Acordar la disolución de la Cooperativa, su fusión con otra u otras entidades de similar clase y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración cooperativa, cuya afiliación no sea obligatoria.
- g. Relevar de sus funciones al gerente, por causa justa.
- h. Resolver en apelación sobre las reclamaciones y conflictos de los socios entre sí o de estos con cualquiera de los organismos de la cooperativa.

Consejo de administración

El Consejo de Administración es responsable de la administración general de la cooperativa y estará integrada por el número de Miembros como lo determina el Art.35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. En caso de reestructuración total de los Miembros del Consejo, se elegirán a estos Miembros con un período escalonado de tiempo de duración en sus funciones, esto es, uno, dos y tres años. Posteriormente todas las designaciones serán para tres años.

Son funciones del Consejo de Administración las siguientes:

- a. Designar al Presidente y Secretaria.
- b. Autorizar la adquisición de bienes y celebración de contratos hasta el monto de 20 salarios mínimos vitales.
- c. Decidir sobre la administración de exclusión o expulsión o renuncia de socios.
- d. Autorizar el pago de las pólizas de fidelidad al Gerente y Empleados caucionados, de acuerdo a su función.
- e. Fijar el máximo de certificados de aportación que debe tener un socio.
- f. Gestionar, contratar o adquirir los elementos necesarios para el buen desempeño de la Cooperativa.
- g. Recomendar a la Asamblea General Ordinaria la distribución de los excedentes, pago de intereses sobre los certificados de aportación y ahorros.
- h. Presentar a la aprobación de la Asamblea General Ordinaria los informes de labores anuales, balances generales con sus anexos conjuntamente con el dictamen del Consejo de Vigilancia.
- i. Reglamentar las operaciones de la cooperativa.
- j. Designar el banco o los bancos en que se depositarán los fondos de la entidad.
- k. Reemplazar con el respectivo suplente a los Miembros de los Consejos y Comisiones que por alguna razón cesaren en sus funciones antes de terminar el período para el que fueren elegidos. Esta designación tendrá el carácter de interina hasta la próxima Asamblea General Ordinaria.
- l. Establecer las normas reglamentarias de préstamos, tipos de interés, plazos, montos máximos y garantías.
- m. Conceder licencia temporal al Señor Presidente o Gerente, cuando así lo solicitare.
- n. Elaborar el Reglamento Interno de Administración.

- o. Elaborar la pro forma presupuestaria y el plan de trabajo de la Cooperativa y someterlo a Consideración de la Asamblea General

Consejo de vigilancia

El Consejo de Vigilancia es el Organismo encargado de supervisar las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa. Estará integrado de acuerdo a lo que dispone el Art.35 del reglamento general de la Ley de Cooperativas; y, en caso de reorganización total, se elegirán a los Miembros con un período escalonado de tiempo para uno, dos o tres años. Y en lo posterior todas las designaciones serán para tres años.

El Consejo de Vigilancia tendrá las siguientes atribuciones:

- a. Comprobar la exactitud de los balances y/o inventarios de todas las actividades de la Cooperativa,
- b. Verificar que las actividades del Consejo de Administración, la Comisión de Créditos y de la gerencia, sean llevados de conformidad con las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.
- c. Revisar periódicamente la contabilidad de la Cooperativa.
- d. Proponer a la Asamblea General Ordinaria, la separación del Gerente, la reorganización del Consejo de Administración y/o las Comisiones Especiales que hubieren violado la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto. Es correspondiente trámite en contra de los afectados deberá ser debidamente comprobado y denunciados por escrito, luego de lo cual el Presidente del Consejo de Administración convocara a Asamblea General Extraordinaria, en donde se ventilarán los casos o caso suscitado.

Presidente

Son atribuciones del Presidente las siguientes:

- a. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley de Cooperativas, Su Reglamento, El presente estatuto, Reglamento Interno y las disposiciones tomadas por la Asamblea General.
- b. Convocar a la Asamblea General y a las sesiones del Consejo de Administración y demás organismos de la cooperativa.
- c. Suscribir conjuntamente con el Gerente y a las sesiones del Consejo de Administración y demás organismos de la cooperativa.
- d. Suscribir conjuntamente con el Gerente los contratos, escrituras públicas y más documentos legales relacionados con la vida de la Cooperativa.
- e. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa.
- f. Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, firmar, endosar, cancelar cheques, letras de cambio y otros documentos de crédito relacionados con la actividad económica de la cooperativa.

- g. Suscribir con el gerente los certificados de aportación; y,
- h. Realizar otras funciones compatibles con sus cargos y que no sean competencia de la Asamblea General y de los Consejos de Administración y Vigilancia.

Gerente

Planificar, dirigir y evaluar las actividades de desarrollo de programas, productos y servicios de captación y colocación, mediante la adecuada gestión de recursos y talento institucional, contribuyendo al cumplimiento de la visión, misión, objetivos y metas propuestas.

El Gerente deberá ser nombrado por el Consejo de Administración siendo Administrador de la Cooperativa, de acuerdo a lo dispuesto el Art. 46 de la Ley de Cooperativas que en su parte pertinente dice "El Gerente, sea o no socio de la cooperativa, siempre será caucionado y remunerado, y estará amparado por las leyes laborales y del Seguro Social"; y, tendrá las siguientes obligaciones.

- a. Representar legalmente tanto judicial como extrajudicialmente a la Cooperativa necesitando la autorización del Consejo de Administración para proponer demandas y demás actividades judiciales que requieres de poder especial.
- b. Firmar conjuntamente con el Consejo de Administración los documentos a los que hacen mención los literales c) y e) del presente estatuto.
- c. Informar mensualmente el Consejo de Administración y al de Vigilancia sobre es estado económico de la Cooperativa, presentando los respectivos estados financieros.
- d. Rendir los informes que le soliciten el Consejo de Administración, la Comisión de Créditos y los socios de la cooperativa.
- e. Cuidar que los libros de Contabilidad sean llevados con exactitud, claridad y siempre se encuentren actualizados.
- f. Depositar el dinero recibido en la cuenta corriente que mantiene la Cooperativa en el banco, dentro del plazo de 24 horas, como máximo.
- g. Aplicar el sistema y la reglamentación sobre el control de la morosidad establecidos por el Consejo de Administración.
- h. Realizar todas las demás funciones que en concordancia con su cargo haya sido asignados por el Consejo de Administración y que no signifique violación de disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias y resoluciones de la Asamblea.

3.2.2. Procesos Básicos o Agregadores de Valor

Denominados también de negocio o centrales, que generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a los socios y permiten cumplir con la misión institucional. Estos procesos caracterizan la especialización y constituyen la razón de ser de la institución.

En la COAC no existe cadena de valor, no obstante basados en el autor de la tesis Salazar Francisco, nos permite sugerir la siguiente:

La metodología propuesta para el análisis interno es la Cadena de Valor de Michael Porter, cuyo esquema adaptado a las actividades de una cooperativa de ahorro y crédito se muestra en la siguiente imagen:

Figura 5 Responsabilidad Social



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

3.2.3. Procesos Habilitantes

Conocidos también de asesoría y apoyo, que están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Comisión de crédito

La Comisión de Crédito estará integrada por tres miembros y sus respectivos suplentes elegidos por la Asamblea General, en caso de reorganización total de esta Comisión, se elegirán a sus Miembros con un período escalonado de tiempo para uno, dos y tres años. En lo posterior todas las designaciones serán para tres años.

Entre sus obligaciones y atribuciones están:

- a. Decidir todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los socios en conformidad a las normas y reglamentos sobre préstamos establecidos por el Consejo de Administración.

- b. La Comisión de Crédito se reunirá dentro de los ocho días siguientes al de su elección, con el objeto de nombrar dentro de su seno al Presidente y secretario. Posteriormente la Comisión deberá reunirse ordinariamente cada quince días y extraordinariamente cuantas veces sea necesario.
- c. La Comisión de Crédito aprobará los préstamos por mayoría de votos de sus integrantes y lo hará por escrito, en caso de rechazarse una solicitud de crédito, el socio afectado puede presentar su queja igualmente por escrito al Consejo de Administración.
- d. La Comisión de Crédito rendirá informes semestrales a la Asamblea General y mensuales al Consejo de Administración con todas las sugerencias que creyere conveniente para el mejoramiento del servicio de préstamo.

Comisión de educación

La Comisión de Educación estará integrada por tres miembros elegidos por la Asamblea General o por el Consejo de Administración y su período de duración será de un año.

Tendrá como atribuciones las que se describen a continuación:

- a. Organizar y desarrollar programas de educación cooperativista,
- b. Promover cualquier tipo de actividades educativas que sean de interés para los socios;
- c. Disponer de los fondos que le hayan asignado, previa aprobación del Consejo de Administración,
- d. Elaborar el plan de trabajo específico que se ejecutará en el curso del año, y,
- e. Presentar un informe anual al Consejo de Administración sobre las labores realizadas y la forma en que se han invertido los fondos.

Comisión de asuntos sociales

La Comisión de Asuntos Sociales estará integrada por tres Miembros designados por el Consejo de Administración. Su período de duración será de un año.

La Comisión de Asuntos Sociales tiene por finalidad estudiar y recomendar los problemas sociales de la Cooperativa y sus socios, tratando de solucionar recomendando alternativas a sus Dirigentes, quienes amparados en las Leyes actuarán de acuerdo al caso.

Secretaría

Apoyar técnicamente la gestión de los procesos gobernantes y agregadores de valor, de la administración superior y de la alta gerencia de la institución en el cumplimiento de sus funciones y objetivos en el ámbito de sus competencias. Administrar la documentación oficial de la Cooperativa y dar fe de la misma.

Son deberes del Secretario las siguientes:

- a. Firmar junto con el presidente los documentos que por su naturaleza requieran de la intervención de éste.

- b. Los libros de las actas de las sesiones de Asamblea General y del llevar del Consejo de Administración, así como un registro de todos los socios.
- c. Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa y,
- d. Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no viole las disposiciones legales ni estatutarias.

3.3. Importancia de realizar un Examen de Auditoría Integral

El examen de auditoría integral al área o crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alfonso Jaramillo León" Ltda., correspondiente al ejercicio fiscal año 2013, permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión, operando dentro de procesos decisionales dinámicos y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones institucionales.

El diseño del modelo de auditoría integral cobrará gran importancia, ya que proporcionará diferentes formas de control, encaminadas a garantizar a los asociados, inversionistas, acreedores y al público, que el ente está siendo conducido con diligencia por sus administradores y las operaciones se encuentran ajustados a procedimientos de eficiencia, eficacia y economía, a través de la adopción de procedimientos adecuados para la realización de las operaciones, y la información producida, en especial la de orden contable y financiero sea verdadera y fidedigna.

La Cooperativa Alfonso Jaramillo León presenta la siguiente información:

Tabla 6 Variaciones de las principales cuentas del año 2012 y 2013

Cuentas (Miles de US\$)	dic-12		dic-13		Variaciones	
	Valor	%	Valor	%	Absoluta	%
1 Activos	24.342.819,37	100,00%	25.717.056,02	100,00%	1.374.236,65	5,65%
11 Fondos Disponibles	2.917.663,77	11,99%	1.969.450,79	7,66%	-948.212,98	-32,50%
12 Operaciones Interbancarias	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
13 Inversiones	3.102.345,24	12,74%	2.176.161,68	8,46%	-926.183,56	-29,85%
14 Cartera de Créditos	16.882.747,00	69,35%	19.397.384,65	75,43%	2.514.637,65	14,89%
15 Deudores Por Aceptaciones	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
16 Cuentas Por Cobrar	250.842,27	1,03%	313.279,80	1,22%	62.437,53	24,89%
17 B.Realizables, Adjud.x Pago, de	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
18 Propiedades y Equipo	575.305,81	2,36%	779.563,52	3,03%	204.257,71	35,50%
19 Otros Activos	613.915,28	2,52%	1.081.215,58	4,20%	467.300,30	76,12%
2 Pasivos	20.029.881,80	100,00%	20.974.110,03	100,00%	944.228,23	4,71%
21 Obligaciones con el público	18.887.163,31	94,29%	19.953.303,18	95,13%	1.066.139,87	5,64%
22 Operaciones Interbancarias	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
23 Obligaciones Inmediatas	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
24 Aceptaciones en circulación	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
25 Cuentas por pagar	724.700,29	3,62%	756.998,35	3,61%	32.298,06	4,46%
26 Obligaciones financieras	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
27 Valores en circulación	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
28 Oblig.Convertibles en acciones y Aportes Futura Capitaliz.	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
29 Otros Pasivos	418.018,20	2,09%	263.808,50	1,26%	-154.209,70	-36,89%
3 Patrimonio	4.312.937,57	100,00%	4.742.945,99	100,00%	430.008,42	9,97%
31 Capital Social	2.517.270,79	58,37%	2.770.751,11	58,42%	253.480,32	10,07%
32 Prima O Descuento En Colocacion De Acciones	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
33 Reservas	1.602.422,15	37,15%	1.799.340,54	37,94%	196.918,39	12,29%
34 Otros Aportes Patrimoniales	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
35 Superavit Por Valuaciones	124.200,00	2,88%	124.200,00	2,62%	0,00	0,00%
36 Resultados	69.044,63	1,60%	48.654,34	1,03%	-20.390,29	-29,53%

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Como herramientas de trabajo para efectos de nuestro análisis fueron considerados los saldos de la cartera de crédito del periodo que se cerraron al 31 de diciembre de 2013, tipos y montos de créditos que concede la Cooperativa a sus socios, distribución de los créditos por tipos de préstamos y provisiones realizadas para el cubrimiento del riesgo de la cartera Organización de la Actividad Crediticia

La Cooperativa Alfonso Jaramillo León otorgo préstamos a sus asociados bajo la modalidad de créditos de consumo, se encuentran clasificada en:

Tabla 7 Clasificación de los créditos

CUADRO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS				
CRÉDITO	VALOR MÁXIMO	ENCAJE	PLAZO TOPE MENSUAL	GARANTES
Consumo	20.000,00	3x1	60	SI
Comercial	100.000,00	Dentro del 5x1	60	SI
Microcrédito	20.000,00	3x1	48	SI
Microcrédito minorista	5.000,00	3X1	24	SI
Microcrédito de acumulación simple	10.000,00	3X1	36	SI
Microcrédito de acumulación ampliada	10.000,00	3X1	48	SI

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Tabla 8 Distribución de créditos aprobados en el año 2013:

AUTORIZACIÓN	CANTIDAD	REPRESENTA	VALOR	REPRESENTA
Comisión de Crédito / Consejo de Administración	302.00	24.41%	2,881,998.63	56.72%
Gerencia	935.00	75.59%	2,199,521.16	43.28%
TOTAL PRÉSTAMOS OTORGADOS	1,237.00	100%	5,081,519.79	100%

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Figura 6 Total de Préstamos otorgados en el año 2013



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Tabla 9 Distribución de la Cartera

Agencia	Total Cartera
MATRIZ	\$ 5.031.244,70
AG. REMIGIO CRESPO	\$ 2.895.801,37
AG. AMERICAS	\$ 4.157.573,85
AG. TOTORACOCHA	\$ 2.495.671,34
AG. MONAY	\$ 3.369.326,05
AG. GUALACEO	\$ 1.946.382,99
AG. CENTRO	\$ 572.416,26
TOTAL	\$ 20.468.416,56

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Tabla 10 Créditos de Consumo Vencido año 2012

Agencia	Consumo Vencido	Consumo QNDI
MATRIZ	\$ 95.170,81	\$ 134.613,71
AG. REMIGIO CRESPO	\$ 17.665,57	\$ 52.454,99
AG. AMERICAS	\$ 17.743,69	\$ 14.987,92
AG. TOTORACOCHA	\$ 20.955,81	\$ 36.178,31
AG. MONAY	\$ 10.522,45	\$ 36.164,77
AG. GUALACEO	\$ 2.314,32	\$ 5.262,54
TOTAL	\$ 164.372,65	\$ 279.662,24

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Tabla 11 Créditos de Consumo Vencido año 2013

Agencia	Consumo Vencido	Consumo QNDI
MATRIZ	\$ 110.151,21	\$ 142.362,38
AG. REMIGIO CRESPO	\$ 32.558,67	\$ 23.255,25
AG. AMERICAS	\$ 71.368,78	\$ 132.450,76
AG. TOTORACOCHA	\$ 61.598,98	\$ 62.636,41
AG. MONAY	\$ 119.705,04	\$ 96.245,40
AG. GUALACEO	\$ 55.730,56	\$ 23.181,12
AG. CENTRO	\$ 657,13	\$ 4.924,72
TOTAL	\$ 451.770,37	\$ 485.056,04

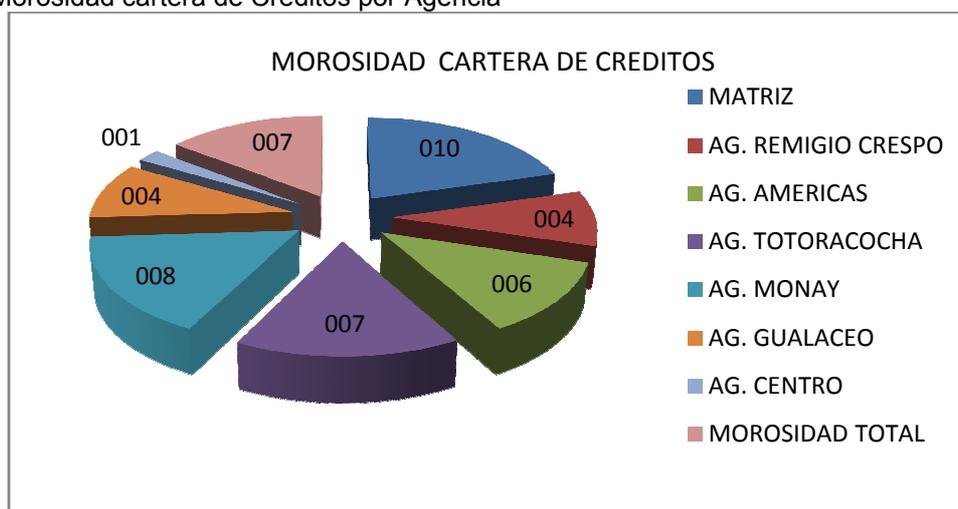
Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Tabla 12 Morosidad por Agencia

Agencia	Índice Morosidad %
MATRIZ	9,59
AG. REMIGIO CRESPO	4,35
AG. AMERICAS	5,69
AG. TOTORACOCHA	7,27
AG. MONAY	7,79
AG. GUALACEO	4,44
AG. CENTRO	0,98
MOROSIDAD TOTAL	6,75

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Figura 6 Morosidad cartera de Créditos por Agencia



Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

Situación económica, morosidad, situación del riesgo y cubrimiento del riesgo

La Cooperativa dispone de un seguro de desgravamen para sus socios, a través de AIG METROPOLITANA, descontándose el 0.25x1000 del saldo insoluto de cada crédito, cubriendo cualquier monto en caso de siniestro

--

**CAPÍTULO IV INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL
PROCESO DE CONCESION DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA ALFONSO
JARAMILLO LEÓN “CAJA” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Informe del Examen especial de Auditoría Integral al proceso de concesión de créditos de la cooperativa Alfonso Jaramillo León “CAJA” al 31 de diciembre del 2013

Introducción

El cuarto y último capítulo expone de manera sistemática y sintetizada el proceso aplicado para el presente examen de auditoría integral incluyendo los tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del mismo.

Y finalmente, como resultado de todo el proceso desarrollado incluye el respectivo informe del examen de auditoría integral con todos los componentes necesarios.

4.1 Proceso del examen de auditoría integral

El presente examen de auditoría integral ha sido desarrollado a través de un proceso sistemático caracterizado principalmente por un enlace lógico de fases que van desde la planificación hasta la presentación del respectivo informe; las mismas que guardan una relación de causa - efecto, puesto que los productos de cada una de dichas fases han servido de insumo para las siguientes. Es así que, los procedimientos de auditoría obtenidos en la planificación constituyeron el punto de partida para la ejecución, y de la misma forma, todos los hallazgos generados en la ejecución fueron incorporados en el informe, en el mismo que se incluyen recomendaciones que cubren tanto aspectos financieros, de control interno, legales y de gestión, generando de esta manera el correspondiente informe de aseguramiento del examen de auditoría integral con un mayor grado de garantía para los respectivos usuarios.

Cabe mencionar también que el proceso del examen de auditoría integral ha sido ejecutado de manera secuencial e incluye la aplicación de las herramientas técnicas necesarias, las mismas que son comunes para cada tipo de auditoría.

Por otro lado, es importante indicar que en este tipo de examen de auditoría integral, la fase de planeación ha requerido mayor inversión de tiempo a comparación con los otros tipos de auditoría; todo ello debido a su alto grado de influencia en la eficiencia y eficacia de todo el proceso.

En definitiva, el conjunto de fases del proceso del presente examen de auditoría integral se encuentran relacionadas tan estrechamente formando un solo cuerpo indivisible, que únicamente se separan para efectos de análisis de sus contenidos.

La tabla que se presenta a continuación describe de manera más detallada el proceso mencionado en los párrafos anteriores:

Tabla 13 Proceso de la Auditoría

FASE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO UTILIZADO	PRODUCTO GENERADO
Pre-inicial	Investigación preliminar de la institución. Comprensión y conocimiento previo de la Cooperativa.	15 días	Carta Compromiso
Planeación	<p>Preliminar:</p> <p>Conocimiento general de la cooperativa para determinar el objetivo y alcance del examen de auditoría integral. Definición de aspectos significativos</p> <p>Definición del área o componente a auditar que en el presente caso es la Cartera de Créditos de Consumo.</p>	3 semanas	Cédula narrativa de visita Entrevistas realizadas
	<p>Específica:</p> <p>Definición de la respectiva estrategia a seguir en el examen de auditoría integral.</p> <p>Evaluación de Control Interno Global y Calificación del nivel de confianza y riesgo.</p> <p>Determinación del enfoque global del examen de auditoría integral. Determinación de la muestra y elaboración del plan de muestreo del examen de auditoría integral.</p> <p>Preparación de los planes de auditoría específicos (financiero, control interno, cumplimiento y gestión) y elaboración de los respectivos programas.</p>	1 mes	<p>Programas de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Auditoría Financiera • Programa de Auditoría de Control Interno • Programa de Auditoría de Cumplimiento • Programa de Auditoría de Gestión.
Ejecución	<p>Aplicación de los procedimientos integrados en los programas de auditoría específicos.</p> <p>Realización de pruebas y obtención de evidencia suficiente, competente,</p>	2 meses	Evidencia del examen de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> • Papeles de trabajo de auditoría financiera

Fuente: Cooperativa Alfonso Jaramillo León
Elaborado por: Autor

4.2. Informe del examen de auditoría integral

A la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

He practicado el Examen Especial de Auditoría Integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito " Alfonso Jaramillo" CAJA. Al proceso de concesión de Créditos del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2013, la misma que cubre la siguiente temática: el examen evalúa el saldo de la cuenta Cartera de Créditos reflejada en el Balance General y lo correspondiente a la evaluación del sistema del Control Interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

La administración de la Cooperativa es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los Estados Financieros; de mantener una estructura efectiva del control interno para el logro de los objetivos de la organización; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Cooperativa; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del manejo del Componente Cartera de Créditos.

Como parte complementaria de la Auditoría Integral, es responsabilidad de la administración de la Cooperativa, presentar la información financiera fundamentada en las afirmaciones de veracidad, integridad y correcta valuación; es decir que los valores reflejados en el Balance General tengan el sustento respectivo de propiedad de su disponibilidad, de sus obligaciones y de su patrimonio que garanticen que los datos reflejados están completos y su valoración es correcta y real en lo que se refiere al componente Cartera de Créditos.

El diseño, aplicación y actualización del sistema de control interno es responsabilidad de la administración de la Cooperativa, precautelar a la organización y que mediante las actividades desarrolladas se enmarquen en el fiel cumplimiento de los objetivos que son para beneficio de los socios.

Es responsabilidad de la administración de la Cooperativa adoptar y acatar las disposiciones reflejadas en leyes, normas, reglamentos y disposiciones legales que se refieran a la Cartera de Crédito. El manejo de las operaciones de la Cooperativa reflejan resultados, los mismos que son de responsabilidad de la administración manejarlos de manera eficiente con eficacia y calidad.

Es mi compromiso el de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que he considerado necesarios para la obtención de la evidencia suficiente y apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de las conclusiones sobre la temática de la auditoría integral complementada con las Auditorías de Control Interno, Financiera, Cumplimiento y de Gestión.

Debo manifestar que por la imposibilidad de analizar el cien por ciento de las operaciones administrativas, financieras y operativas con respecto a la Cartera de Crédito, se ha determinado en base a muestras que están respaldadas en papeles de trabajo y que evidencian el análisis efectuado.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también la existencia de personal nuevo en las actividades relacionadas al componente Cartera de Crédito y a proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros que están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

He realizado la Auditoría Integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido mediante la aplicación de NICs y NIIFs; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva mediante el sistema COSO y sus cinco componentes; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración de la Cooperativa en cuanto a lo que se refiere al componente Cartera de Crédito.

En mi opinión, los saldos de las cuentas contables que corresponden a la cartera de créditos que se revelan en los estados financieros cortados al 31 de diciembre del 2013, se presentan razonablemente, y por consiguiente, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alfonso Jaramillo" CAJA., en dicho rubro; se ha aplicado los principios de integridad, uniformidad y consistencia y las cuentas se encuentran expuestas adecuadamente en los balances según su condición de corriente o de largo plazo.

Con base a los procedimientos de trabajo realizado y con la evidencia obtenida, debo concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alfonso Jaramillo" CAJA, en cuanto al componente Cartera de Créditos mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones y aseguramiento de los bienes materiales, la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. El desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la Empresa; refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la Cooperativa.

La información suplementaria desarrollada en los respectivos papeles de trabajo contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos estratégicos, metas y proyecciones de la cooperativa; esta información fue objeto del presente examen de auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas organizacionales, es decir, el cumplimiento de su plan operativo anual

Cuenca, 23 de enero de 2015

Econ. Diego Merchán V.

4.3. Comentarios, conclusiones y recomendaciones

Auditoría Financiera:

El sistema no permite la generación de reportes de años anteriores

El sistema informático está desactualizado y no permite la emisión de reportes de las operaciones generadas en años anteriores. La obtención de estos, es de suma importancia para la toma de decisiones, para medir la gestión y el crecimiento de la cooperativa, situación que se da debido a la falta de compromiso de administraciones anteriores. Lo que generó atrasos y constantes errores operativos

Recomendación

Al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia

Estudiará, conjuntamente con la Gerencia, la posibilidad de adquirir un nuevo sistema informático actualizado que permita la obtención de reportes de las operaciones de cualquier ejercicio económico, sin restricciones, lo que contribuirá al análisis respectivo y a la toma de decisiones.

Auditoría de control interno

Estructura organizacional sin aprobación

El Consejo de Administración del Banco, hasta la fecha de corte del presente examen, no cuenta con Reglamento Orgánico Funcional aprobado; dentro de sus responsabilidades, el Consejo tiene la de dotar a la entidad, de una estructura orgánica funcional que fomente el logro de los objetivos estratégicos definidos por el Banco.

La estructura actual, no está diseñada en función de los procesos que ejecuta y de los productos que genera, debiendo esta seguir un orden basado en los procesos que forman parte de la cadena de valor del ente financiero, integrado por los órganos de control, órganos de apoyo y los de representación geográfica. Estructura que lo exige la norma de gestión de riesgo integral, para los procesos gobernantes o estratégicos y cuya definición evitará la duplicidad de actividades y permitirá lograr la integración entre las diferentes unidades operativas y administrativas.

La falta de la estructura orgánica aprobada incumple el artículo 4, sección II, capítulo VI, título XIV del Libro I Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero .

Recomendación

Al Consejo de Administración

Definirán, conjuntamente con la Gerencia General y Recursos Humanos, la estructura orgánica funcional de la Cooperativa, con su respectivo manual en el que consten responsabilidades, funciones y cargos en función de los procesos que ejecuta, concluida esta, se presentará al Consejo de Administración, para su aprobación.

Reglamento de crédito no se actualizó

El reglamento de crédito vigente corresponde al aprobado en el año 2010, en este constan montos de crédito y plazos diferentes a los que se han establecido mediante la emisión de Resoluciones del Consejo de Administración, en función de la disponibilidad económica de la Cooperativa, la falta de actualización del reglamento, dio lugar a que no se garantice la información entregada a los clientes y a que las operaciones de crédito se realicen con criterios uniformes del personal a cargo, mayor aún si consideramos que el negocio financiero es dinámico.

Recomendación:

Al Consejo de Administración y Vigilancia

Actualizará, conjuntamente con la Gerencia, el Reglamento de Créditos de la Cooperativa bajo la normativa legal vigente, luego de lo cual, lo socializará a todo el personal

Carencia de Manual de Control Interno

La Cooperativa no cuenta con un Manual de Control interno que permita establecer los controles en las diferentes actividades de un proceso, determinando cuáles constituyen controles claves. La ausencia de este manual, dio lugar a que el personal que ejecute el control previo, concurrente y posterior, no tenga una guía para verificar que las operaciones se cumplan conforme las normas, políticas y parámetros establecidos.

El manual de control interno debe garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de las acciones a seguir y la falta de este, propicia un alto grado de exposición a errores operativos que podrían poner en riesgo la situación financiera de la Cooperativa.

Se inobservó la Norma de Control Interno No. 100-01

Recomendación:

La Gerencia

Elaborará, conjuntamente con los líderes de las áreas operativas, el Manual de Control Interno para la Cooperativa, en función de la revisión de cada una de las actividades que

ejecutan y de los controles que establecen las normas generales y específicas establecidas para las Cooperativas y entes financieros.

Auditoria de Cumplimiento

Documentación que respaldan los créditos sin datos completos

La documentación de respaldo de los créditos otorgados por la Cooperativa no contiene información completa, en forma específica los pagarés en los que no consta la fecha de vencimiento; toda operación crediticia debe cumplir con los requisitos y documentación legales requeridos en la resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre de 2011.

Situación que se dio debido a la falta de control del personal del departamento legal y que en determinados casos han ocasionado problemas a la Cooperativa.

Recomendación:

Al Consejo de Administración y Vigilancia

Tomará, las medidas de control interno necesarias para garantizar que los Departamentos de Crédito y Legal, revisen y aprueben la documentación que sustentan los créditos otorgados.

Archivo inadecuado de disposiciones legales que respaldan los créditos

El archivo de la documentación relacionada con las normas, reglamentos, estatutos, y resoluciones que respaldan las operaciones de crédito, no es adecuado, pues esta documentación no es identificada y archivada en forma ordenada, lo que ha ocasionado que esta no se ubique fácilmente y que se desconozca los períodos de vigencia de las mismas.

La responsabilidad y custodia, corresponde a personal del área administrativa, y falta de capacitación en manejo de archivos ha afectado la oportunidad en la obtención de esta información. Falta de archivo que incumple la Norma de Control Interno No. 100-06

Recomendación:

La Gerencia

Tomará las medidas necesarias para capacitar al personal responsable del archivo y dispondrá la adecuación de un espacio físico para el archivo permanente y corriente, manejado en función de las necesidades de la Cooperativa

Formularios no cumplen con criterios de uniformidad

Los formularios que utiliza la Cooperativa no cumplen con la uniformidad que requiere la Ley de Instituciones del Sistema Financiero en el Libro I, Título IX, Capítulo II, Sección I. Artículo 3 en cuanto a la presentación del nombre o de la razón social, esto debido a que al

momento de la impresión no se coordina los diseños con la Gerencia Administrativa que propició la impresión de formularios con logos y datos incorrectos y que han generado pérdida de recursos a la Cooperativa.

Recomendación

El Consejo de Vigilancia

Tomarán, conjuntamente con la Gerencia, medidas de control interno que garanticen el seguir un procedimiento previo a la impresión de documentos que serán utilizados en las operaciones que ejecute la Cooperativa.

De cumplimiento

Ausencia de Manuales de procedimientos

No existen Manual de Procedimientos de Cartera de Créditos para facilitar las operaciones crediticias, esto hace que el personal no mantenga una guía que oriente sus actividades, lo que afecta la comprensión de las mismas, sobre todo del personal nuevo o de terceras personas. Ausencia de manuales que inobserva lo que establece artículo 7, Sección II, Capítulo I, Título X del Libro 1 de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria.

Recomendación:

El Consejo de Administración y de Vigilancia

Elaborará, conjuntamente con la Gerencia, los respectivos Manuales de Procedimientos de las distintas áreas de la Cooperativa, entre ellas las de crédito.

Auditoría de Gestión

Los objetivos planteados por la Cooperativa para el año 2013 se han cumplido en un 98% logrando mantener un grado de eficacia y efectividad en sus operaciones. Al estar regulados por La ley de Economía Popular y solidaria los objetivos están alineados a los establecidos para este sector.

El Cooperativismo esta en transición y al ser la Cooperativa CAJA parte de esta, se encuentra en proceso de fortalecimiento, conforme se fortalezca también la aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria, hecho que permitirá seguir fijándose nuevas metas y objetivos.

Recomendación:

La Gerencia

Establecerá objetivos en función de las aspiraciones de sus socios y de las regulaciones establecidas en la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Conclusión:

Una vez expuestas las recomendaciones se adjunta la propuesta del Plan de Implementación de Recomendaciones.

4.4 Matriz de Implementación de Recomendaciones

PLAN DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES			
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZO	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD
Realizar el proceso de adquisición para un nuevo sistema informático	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	6 Meses	
Elaborar el Organigrama con el respectivo Manual para la Cooperativa	Gerencia	4 Meses	
Elaborar el Reglamento de Créditos de la Cooperativa.	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	4 Meses	
Elaborar el Manual de Control Interno para la Cooperativa.	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	6 Meses	
Incrementar la fecha e vencimiento en el pagaré	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	2 Meses	
Adecuar el archivo con la información	Gerencia	1 Mes	
Analizar la presentación de los formularios que se utilizan en la Cooperativa y de ser necesario modificarlos.	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	1 Mes	
Elaborar los Manuales de Procedimientos de las distintas áreas de la Cooperativa.	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	6 Meses	
Aplicar disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria	Gerencia	6 Meses	

4.5 Presentación y aprobación del informe

Como punto de partida para la comunicación de resultados del Examen de Auditoría Integral al proceso de concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013; se envió la respectiva convocatoria (**ver Anexo C**) incluyendo la fecha, hora y lugar para la realización de dicha actividad, la misma que fue recibida el 18 de enero de 2015 por el Ing. Gloria Vivanco, Coordinador de Auditoría Interna.

La comunicación de resultados propiamente dicha fue realizada a las 13:00 del día viernes 23 de enero de 2015 en las instalaciones de la cooperativa (**ver Anexo D**), específicamente en el Departamento de Auditoría Interna que se encuentra ubicado en la calle Presidente Córdova y Luis Cordero, con la presencia del Ing. Gloria Vivanco quien desempeña el cargo de auditora interna de la COAC Alfonso Jaramillo León.

Dentro de los puntos tratados en dicha actividad, se mencionan los siguientes:

1. Presentación de un resumen general del proceso aplicado para el desarrollo del examen de auditoría integral.
2. Lectura y entrega del informe del examen de auditoría integral al proceso de concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León., correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013. (**ver Anexo E**)
3. Presentación, entrega y firma del Plan de Implementación de Recomendaciones (**ver Anexo F**).
4. Varios (respuestas a posibles inquietudes)

Cabe mencionar, que dentro del punto "Varios", se respondió ciertas inquietudes en relación a algunos de los comentarios del examen de auditoría que fueron presentados; y de igual manera, el ingeniero supo dar a conocer de ciertos aspectos incluidos en la Matriz de Implementación de Recomendaciones que ya se encuentran aprobados y otros que ya están en ejecución, tal es el caso de:

y El 23 de octubre de 2014 se automatizó la metodología para determinar la calificación de riesgo y la solicitud de requisitos completos a los socios, todo ello debido a que la Superintendencia de Bancos y Seguros multó a la COAC Alfonso Jaramillo León Ltda. por la falta de documentos en las carpetas de créditos de los socios del año 2013. Con

esta medida se busca un mayor control que permita cumplir con todas las disposiciones normativas internas y externas relacionadas con el proceso de otorgación de créditos.

y El Plan Estratégico que ha sido aprobado para el período 2014-2018, incluye un mapa estratégico para cada área asesora de la cooperativa, es decir, que cada departamento contará con objetivos, metas y actividades específicas. De igual manera, se contará con un Cuadro de Mando Integral que permita la evaluación del cumplimiento de los planes departamentales a través de la aplicación de indicadores de desempeño y por medio de la semaforización, es decir, la utilización de colores para determinar el grado de cumplimiento.

y A partir del año 2015, entra en vigencia la aplicación del Plan de Contingencia de Crédito en relación al tema de las demandas judiciales por medio del cual se centraliza todo este proceso al departamento legal, retirando la responsabilidad de dicho seguimiento al coordinador de oficina.

4.6. Demostración de la Hipótesis

El examen de auditoría integral al proceso de concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León., correspondiente al año 2013 ha permitido obtener una evaluación completa tanto de los aspectos financieros y de control interno, así como de aquellos de cumplimiento y de gestión; generando de esta manera un informe de aseguramiento con un mayor grado de garantía para los respectivos usuarios, el mismo que permitirá soportar de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcionar acciones de mejoramiento de la entidad y brindar un adecuado servicio a los socios de la cooperativa.

CONCLUSIONES

El Examen Especial de Auditoría Integral al componente Cartera de Créditos de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León "CAJA", fue un trabajo que se lo realizó con respecto al período 2013, tomando en cuenta que es una cooperativa de carácter abierto tipo II según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La ejecución de este trabajo engrandeció el conocimiento, la experiencia y la sociabilización personal, que permitió contribuir con los miembros de la Cooperativa al brindar una guía para mejorar el desarrollo de las actividades.

Una vez realizado el Examen Especial de Auditoría Integral se concluye con lo siguiente:

- Al mantener bien definidos los procedimientos para la otorgación de créditos, a pesar de que no consta por escrito, se ha logrado mantener una solvencia en lo que corresponde al saldo de Cartera de Créditos que conllevan a que la cartera vencida (saldo rojo) sea mínima y este dentro de los parámetros aceptables.
- El valor correspondiente a Cartera Vencida, no se ha podido determinar a qué crédito corresponde ya que es un valor general el que se lo enmarca como saldo rojo.
- La Cooperativa a través de los años ha formulado su plan estratégico respectivo y se ha planteado objetivos, uno de los cuales es elaborar los manuales que de acuerdo a las necesidades se requiere diseñarlos, ya que no existen.
- En cuanto al cumplimiento de leyes, reglamentos, disposiciones del Consejo que rigen a la Cooperativa, se determinó que es adecuado ya que el desarrollo de las actividades las realizan de acuerdo a la normativa establecida.
- La Cooperativa no cuenta con un organigrama legalmente aprobado por el Consejo de Administración y Gerencia.
- Los formularios de la Cooperativa deben ser únicos y uniformes, el hecho de que no tengan el mismo formato y el mismo nombre de la Cooperativa, ocasiona que el documento pierda valor legal.
- La Cooperativa no cuenta con divisiones físicas para cada área, esto ocasiona que el socio no tenga privacidad al solicitar un crédito.
- El manejo de la documentación con respecto a los reglamentos, estatutos, correspondencia no es adecuada, no cuenta con el espacio físico para archivar y mantener en orden la documentación.
- La Cooperativa tiene una calificación por el socio de satisfacción que se encuentra ente buena y excelente, por los productos que ofrece, sin embargo un porcentaje de

socios solicitan se baje el costo de aportación por Gastos Administrativos de la cooperativa.

- En los pagarés no cuenta con la fecha de vencimiento, esto ocasiona que no cumpla con los requisitos de legalidad.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa para complementar el buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades, deberá elaborar el manual de funciones para cada área y en especial para el área de Cartera de Créditos.
- Elaborar el reglamento de créditos, el que está en vigencia es del año 2008 y contiene errores de fundamento al constar valores.
- Tiene una calificación por el socio de satisfacción que se encuentra entre buena y excelente, por los productos que ofrece, sin embargo un porcentaje de socios solicita se tome en cuenta las sugerencias de bajar los Gastos Administrativos, que se incrementen más productos financieros y que la atención del área de créditos sea independiente su atención.

BIBLIOGRAFIA

Libros:

1. BLANCO LUNA, Yanel. (2006). *Normas y procedimientos de la Auditoría Integral*. México: ECOE Ediciones.
2. CANO C., Miguel (2004): Auditoría Forense, Colombia, ECOE EDICIONES
3. CEPEDA, Gustavo (2002): Auditoría y Control Interno, Mc. Graw Hill, Colombia
4. CHIRIBOGA Luis, (2008); "Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano", Ed. Universitaria, Ecuador,
5. COTECNA, Quality Resources Inc, Curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, Quito-Ecuador 2005
6. DAVID MILLS, Manual de Auditoría de la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003
7. ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo (2007): Pruebas selectivas en la auditoría, Colombia, ECOE EDICIONES
8. MALDARRIAGA, Juan, (2004): Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España
9. MANTILLA, Samuel Alberto (2005): Auditoría del Control Interno, Colombia, ECOE EDICIONES
10. SÁNCHEZ CUIEL, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México
11. SUBIA GUERRA Jaime, Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y proceso sistemático de la auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007.

Documentos:

1. Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León "CAJA" Ltda., 2010.
2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Título III Sección 1, 2011
3. Planeación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León "CAJA" Ltda., 2011
4. Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León "CAJA" Ltda., 2010
5. Informe de la Firma Auditora Externa Best Point con corte a Diciembre 2013

Páginas web:

1. <http://www.sira.com.co/files/presentaciones%20de%20las%20capacitaciones/tipos%20de%20garantias.pdf>
2. <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra>

3. <http://www.prestamos-prestamos.com/prestamos.html>
4. <http://www.intosai.org>, Directrices para las Auditorías de Cumplimiento realizadas separadamente de la Auditoría de Estados Financieros
5. <http://members.tripod.com/-GuillermoCuellar M/gestion.html>
6. http://www.elcomercio.com.ec/negocios/cooperativas-activas-Ecuador-SEPS finanzas_0_920308022.html.
7. [http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis DAFO](http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO)

ANEXOS

ANEXOS

Anexo A: Autorización por parte de las autoridades de la Cooperativa

Anexo B: Orden de trabajo

Anexo C: Convocatoria para la comunicación de resultados

Anexo D: Acta de la comunicación de resultados

Anexo E: Carta de presentación del informe

Anexo F: Matriz de implementación de recomendaciones con firmas de responsabilidad

Anexo G: Memoria del trabajo de titulación (incluida en CD)

Cuenca, 29 de Octubre de 2014

Doctora
Lupe Espejo J.
**COORDINADORA ACADEMICA DE LA MAESTRIA DE EN AUDITORIA INTEGRAL
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

Presente

Yo Ingeniero Iván Astudillo Córdova en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo (CAJA) pongo a su conocimiento la aceptación de que el Eco. Diego Fernando Merchán Vélez alumno de la Maestría de Auditoria Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, realice su proyecto de investigación nacional titulado **“EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALFONSO JARAMILLO (CAJA) CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2013.”**

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente,

Ing. Iván Astudillo Córdova
**GERENTE GENERAL
COOPERATIVA CAJA**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ALFONSO JARAMILLO LEÓN
CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA
Gerente

Anexo B: Orden de trabajo

Orden de trabajo-001-ECA-UTPL.

Cuenca, 30 de Octubre de 2014

Economista

Diego Fernando Merchán Vélez

MAESTRANTE DE AUDITORIA INTEGRAL -UTPL-

Ciudad

De conformidad al Estatuto de la Universidad Técnica Particular de Loja y en cumplimiento al plan de graduación de egresados de la Maestría de Auditoría Integral, agradeceré a usted realizar el examen de auditoría integral, al proceso de concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León, oficina, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

El objetivo general hace referencia a realizar un examen de auditoría integral al proceso de concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013.

Y los objetivos específicos los siguientes:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al rubro examinado.
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.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

El presente trabajo, será ejecutado por Usted en calidad de Egresado-Jefe de Equipo y el suscrito Director de Tesis-Supervisor. Los productos estarán orientados a desarrollar los cuatro capítulos contenidos en el proyecto, que se evidenciarán el desarrollo paulatino; y la ejecución del examen, se sustentará en los papeles de trabajo y del informe de auditoría.

Atentamente,

Mg. Paquita Garate Moncayo

DIRECTOR TESIS DE MAESTRANTE

Anexo C: Convocatoria para la comunicación de resultados

Convocatoria No. 1

Cuenca, 08 de enero de 2015

A la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda.

Por medio de la presente se realiza la convocatoria para la comunicación de resultados del Examen de Auditoría integral al proceso de concesión de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda., correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013, como proyecto de investigación del Econ. Diego Merchán Vélez, egresado de la maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja.

La actividad antes mencionada se encuentra planificada bajo las siguientes características:

FECHA: viernes 28 de enero de 2015

HORA: 14:00 horas en punto

LUGAR: Auditorio de la COAC Alfonso Jaramillo León

Esperando la favorable acogida que se dé a la presente convocatoria, anticipo mis agradecimientos.

Eco. Diego Merchán Vélez.

F. C.I. 010240988-5

Recibido por: _____

Anexo D: Acta de la comunicación de resultados

ACTA No. 1

TEMA: Comunicación de resultados del Examen de Auditoría integral al proceso de concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda., correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013.

En la ciudad de Cuenca, siendo las 14:00 horas del día viernes 28 de enero de 2015, se lleva a cabo la comunicación de resultados del Examen de Auditoría integral al proceso de concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda., correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013; como proyecto de investigación del Eco. Diego Fernando Merchán Vélez egresado de la maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja.

La actividad mencionada en el párrafo anterior se desarrolla en las instalaciones de la cooperativa, específicamente en el Auditorio que se encuentra ubicado en la calle Presidente Córdova 7-55, con la presencia del Ing. Gloria Vivanco quien desempeña el cargo de auditor interno de la COAC Alfonso Jaramillo León Ltda. Dentro de los puntos tratados en dicha actividad, se mencionan los siguientes:

1. Presentación de un resumen general del proceso aplicado para el desarrollo del examen de auditoría integral.
2. Lectura y entrega del informe del examen de auditoría integral al proceso de concesión Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda., correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013.
3. Presentación, entrega y firma del Plan de Implementación de Recomendaciones.
4. Varios (respuestas a posibles inquietudes)

A continuación se registran las firmas de los asistentes a la Comunicación de resultados del Examen de Auditoría integral al proceso de concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda., correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2013 y el 31-12-2013:

Cuenca, 28 de enero de 2015

Anexo E: Carta de presentación del informe

CARTA DE PRESENTACION DEL INFORME

Cuenca, 28 de enero de 2015

A la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda.

Ciudad

De mi consideración:

Como estudiante y egresado de Maestría de Auditoría Integral, en uso de las atribuciones legales y reglamentaria de la Universidad Técnica Particular de Loja, se ejecutó el examen de auditoría integral al proceso de concesión de Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de diciembre de 2013.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental y Normas Ecuatorianas 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,

Eco. Diego Fernando Merchán Vélez

Egresado de la Maestría de Auditoría Integral -UTPL

Anexo F:Matriz de implementación de recomendaciones con firmas de responsabilidad:



MATRIZ DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES
COMPONENTE: 14 CARTERA DE CRÉDITOS
RUBRO: CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO
PERIODO: 01 DE ENERO DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

PLAN DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES			
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZO	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD
Realizar el proceso de adquisición para un nuevo sistema informático	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	6 Meses	
Elaborar el Organigrama con el respectivo Manual para la Cooperativa	Gerencia	4 Meses	
Elaborar el Reglamento de Créditos de la Cooperativa.	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	4 Meses	
Elaborar el Manual de Control Interno para la Cooperativa.	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	6 Meses	
Incrementar la fecha e vencimiento en el pagaré	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	2 Meses	
Adecuar el archivo con la información	Gerencia	1 Mes	
Analizar la presentación de los formularios que se utilizan en la Cooperativa y de ser necesario modificarlos.	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	1 Mes	
Elaborar los Manuales de Procedimientos de las distintas áreas de la Cooperativa.	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia Gerencia	6 Meses	
Aplicar disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria	Gerencia	6 Meses	

Anexo G: Memoria del trabajo de titulación (incluida en CD)

Auditoría Financiera.

Se obtuvo los Balances de la Situación Financiera correspondiente al año 2013, que consta en el Anexo 2.3 Archivo Corriente (2.3.1.1 Balances), como elemento principal de análisis de los saldos contables.

A continuación se detalla el rubro Examinado representado en el Papel de Trabajo:



BALANCE DE COMPROBACION

Desde: 01/01/2013

Hasta: 31/12/2013

Fecha Impresión:

05/03/2015

Oficina: 255 CONSOLIDADO

Cuenta	Nombre	Saldo Anterior				Saldo Actual			
		Deudor	Acreedor	Débitos	Creditos	Deudor	Acreedor		
1.4.	CARTERA DE CREDITOS	15.150.539,89	0,00	157.812.550,84	156.080.343,73		16.882.747,00		0,00
1.4.01.	Cartera de créditos comerciales por vencer	488.898,30	0,00	9.494.187,26	7.822.152,49		2.160.933,07		0,00
1.4.01.05.	De 1 a 30 días	37.004,00	0,00	3.801.838,48	3.133.076,41		705.766,07		0,00
1.4.01.10.	De 31 a 90 días	216.564,96	0,00	3.172.950,59	2.625.101,43		764.414,12		0,00
1.4.01.15.	DE 91 A 180 DÍAS	112.268,27	0,00	1.525.809,04	1.438.793,38		199.283,93		0,00
1.4.01.20.	De 181 a 360 días	43.274,16	0,00	465.085,36	345.427,20		162.932,32		0,00
1.4.01.25.	De más de 360 días	79.786,91	0,00	528.503,79	279.754,07		328.536,63		0,00
1.4.02.	Cartera de créditos de consumo por vencer	5.645.922,72	0,00	31.746.652,03	31.889.739,64		5.502.835,11		0,00
1.4.02.05.	De 1 a 30 días	770.553,32	0,00	8.683.740,97	8.782.408,99		671.885,30		0,00
1.4.02.10.	DE 31 A 90 DÍAS	925.292,59	0,00	7.708.402,89	7.748.218,50		885.476,98		0,00
1.4.02.15.	De 91 a 180 días	795.695,39	0,00	4.613.060,25	4.592.810,81		815.944,83		0,00
1.4.02.20.	De 181 a 360 días	1.390.123,02	0,00	5.215.312,67	5.352.975,11		1.252.460,58		0,00
1.4.02.25.	De más de 360 días	1.764.258,40	0,00	5.526.135,25	5.413.326,23		1.877.067,42		0,00
1.4.04.	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	8.276.154,76	0,00	76.338.854,32	76.192.273,60		8.422.735,48		0,00
1.4.04.05.	DE 1 A 30 DÍAS	1.578.035,52	0,00	22.206.067,61	22.322.903,17		1.461.199,96		0,00
1.4.04.10.	De 31 a 90 días	1.686.766,02	0,00	19.543.446,08	19.651.788,85		1.578.423,25		0,00
1.4.04.15.	De 91 a 180 días	994.211,30	0,00	9.911.163,07	9.729.761,62		1.175.612,75		0,00
1.4.04.20.	De 181 a 360 días	1.542.379,73	0,00	10.542.604,82	10.390.339,70		1.694.644,85		0,00
1.4.04.25.	De más de 360 días	2.474.762,19	0,00	14.135.572,74	14.097.480,26		2.512.854,67		0,00
1.4.25.	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	0,00	0,00	190.946,29	190.946,29		0,00		0,00

1.4.25.05.	De 1 a 30 días			0,00	0,00	45.654,77	45.654,77			0,00			0,00
1.4.25.10.	De 31 a 90 días			0,00	0,00	19.642,48	19.642,48			0,00			0,00
										Página	3	de 22	



BALANCE DE COMPROBACION

Desde: 01/01/2013 Hasta: 31/12/2013 Fecha Impresión: 05/03/2015 Oficina: 255 CONSOLIDADO

		Saldo Anterior				Saldo Actual			
Cuenta	Nombre	Dendor	Acreedor	Débitos	Creditos	Dendor	Acreedor		
1.4.25.15.	De 91 a 180 días	0,00	0,00	26.604,84	26.604,84	0,00			0,00
1.4.25.20.	De 181 a 360 días	0,00	0,00	38.371,95	38.371,95	0,00			0,00
1.4.25.25.	De más de 360 días	0,00	0,00	60.672,25	60.672,25	0,00			0,00
1.4.26.	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	381.160,64	0,00	6.542.202,56	6.656.839,60	266.523,60			0,00
1.4.26.05.	De 1 a 30 días	26.440,27	0,00	726.610,33	731.543,48	21.507,12			0,00
1.4.26.10.	De 31 a 90 días	46.496,09	0,00	1.089.729,00	1.097.975,29	38.249,80			0,00
1.4.26.15.	De 91 a 180 días	59.521,76	0,00	1.177.546,24	1.187.389,63	49.678,37			0,00
1.4.26.20.	De 181 a 360 días	96.204,20	0,00	1.763.411,94	1.774.007,70	85.608,44			0,00
1.4.26.25.	De más de 360 días	152.108,32	0,00	1.781.905,05	1.865.923,50	71.179,87			0,00

1.4.50.	Cartera de créditos de consumo vencida		121.333,45	0,00	2.757.510,99	2.701.989,66	176.854,78	0,00
1.4.50.05.	De 1 a 30 días		20.205,94	0,00	1.063.389,57	1.064.829,25	18.766,26	0,00
1.4.50.10.	De 31 a 90 días		29.343,15	0,00	1.059.994,10	1.062.121,35	27.215,90	0,00
1.4.50.15.	De 91 a 180 días		12.357,02	0,00	437.065,96	421.065,27	28.357,71	0,00
1.4.50.20.	De 181 a 270 días		6.970,98	0,00	85.814,68	72.025,28	20.760,38	0,00
1.4.50.25.	De más de 270 días		52.456,36	0,00	111.246,68	81.948,51	81.754,53	0,00
1.4.52.	Cartera de créditos para la microempresa vencida		327.243,63	0,00	5.002.409,57	4.837.257,84	492.395,36	0,00
1.4.52.05.	De 1 a 30 días		53.019,55	0,00	3.076.573,51	3.050.578,42	79.014,64	0,00
1.4.52.10.	De 31 a 90 días		49.006,30	0,00	1.074.866,38	1.047.022,11	76.850,57	0,00
1.4.52.15.	De 91 a 180 días		49.371,55	0,00	305.239,04	291.371,03	63.239,56	0,00
1.4.52.20.	De 181 a 360 días		70.215,54	0,00	246.404,08	238.605,39	78.014,23	0,00
1.4.52.25.	De más de 360 días		105.630,69	0,00	299.326,56	209.680,89	195.276,36	0,00
1.4.99.	(Provisiones para créditos incobrables)		0,00	750.952,07	607.961,71	772.217,39	0,00	915.207,75
							Página	4 de 22



BALANCE DE COMPROBACION

Desde: 01/01/2013 Hasta: 31/12/2013 Fecha Impresión: 05/03/2015 Oficina: 255 CONSOLIDADO

		Saldo Anterior				Saldo Actual			
Cuenta	Nombre	Deudor	Acreedor	Débitos	Creditos	Deudor	Acreedor		
1.4.99.05.	(Cartera de créditos comercial)	0,00	4.888,98	0,00		16.730,35	0,00		21.619,33
1.4.99.10.	(Cartera de créditos de consumo)	0,00	60.102,70	2.761,07		281.412,53	0,00		338.754,16
1.4.99.20.	(Cartera de créditos para la microempresa)	0,00	94.023,24	13.263,49		474.074,51	0,00		554.834,26
1.4.99.89.	(Provisión genérica voluntaria)	0,00	591.937,15	591.937,15		0,00	0,00		0,00

Cuentas	Saldos al		Variación
	31-dic-13	31-dic-12	
<u>ACTIVO</u>			
Fondos disponibles	2.917.663,77	1.463.348,00	1.454.315,77
Inversiones	2.847.808,78	2.159.127,00	688.681,78
Inversiones largo plazo	254.536,46	431.554,20	-177.017,74
Cartera de crédito	17.797.954,75	15.901.492	1.896.462,75
Provisión	(924.042,50)	-760.300	-163.742,50
Reversión de provisiones	8.834,75	9.348	-513,25
Cuentas por cobrar	250.842,27	181.834	69.008,27
Activos fijos	1.008.379,49	911.839	96.540,49
Depreciación acumulada	(433.073,68)	-348.422	-84.651,68
Otros activos	681.820,46	515.428	166.392,46
Amortización	(67.905,18)	-83.639	15.733,82
Provisión			
Reversión de provisiones			
Total activo	24.342.819,37	20.381.609	
<u>PASIVO</u>			
2101. Depósitos a la vista	7.931.467,50	6.722.776	1.208.691,50
2103. Depósitos a plazo	10.955.006,81	9.083.521	1.871.485,81
2104. Depósitos en garantía	689,00	104	585,00
Obligaciones inmediatas			
25. Cuentas por pagar	724.700,29	716.663,00	8.037,29
29. Otros pasivos	418.018,20	88.948,00	329.070,20
<u>PATRIMONIO</u>			
Capital social	2.517.270,79	2.172.734	344.536,79

Reservas	1.602.422,2	1.393.843	208.579,15
Superávit por valuaciones	124.200	124.200	0,00
Utilidades del ejercicio	69.045	78.819	-147.863,63
Total pasivo y patrimonio	24.342.819,37	20.381.608	
TOTALES			

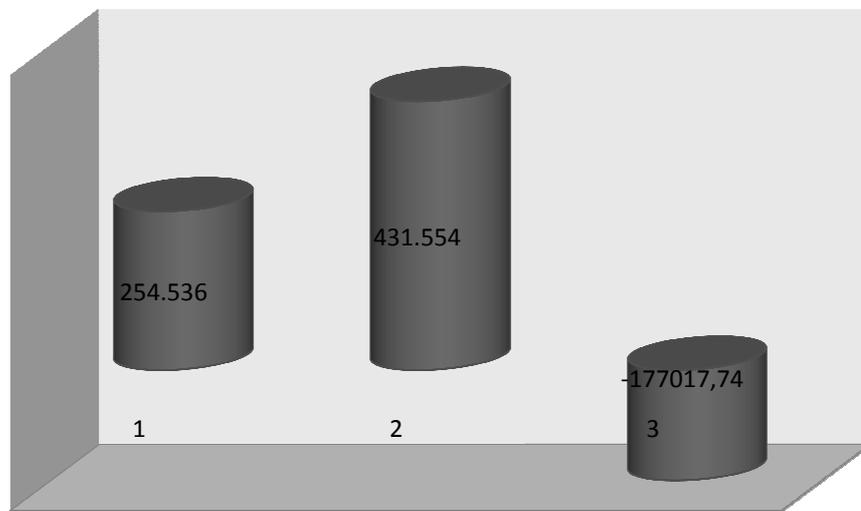
149910. CATERA DE CREDITO DE CONSUMO		1.583,14
CARTERA CASTIGADA DIC.31/2013	2761,07	
CARTERA CASTIGADA DIC.31/2013	-732,91	
CARTERA CASTIGADA DIC.31/2013	-445,02	
149920. CATERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA		7.251,61
CARTERA CASTIGADA DIC.31/2013	13263,49	
CARTERA CASTIGADA DIC.31/2013	-1232,39	
CARTERA CASTIGADA DIC.31/2013	-1952,17	
CARTERA CASTIGADA DIC.31/2013	-1524,7	
CARTERA CASTIGADA DIC.31/2013	-1302,62	
TOTAL FONDOS DISPONIBLES		8.834,75

COMENTARIO:

Se realizó el análisis de comparación del Balance Condensado de la Cooperativa a Diciembre 2013 con referencia al del año 2012, de manera general se observó que los saldos presentados cuentan con estabilidad razonable.

En cuanto al Exigible que es el Rubro examinado y de mayor importancia para la evaluación, se observó que existe una variación de disminución en el año 2013 de \$177.017,74 que corresponde a colocaciones de inversiones en otras Instituciones Financieras

Inversiones a Largo Plazo



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO
LEÓN" CAJA. CÉDULA SUMARIA DE PRESTAMOS CON PLAZO Y
CUOTA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

P/T No.

CPpe-1

ROL	PRÉSTAMO	VALOR	REV.	COSTO SERVICIO	CERTIFICADO APORT.	COBERTURA PRÉSTAMOS	CRÉDITOS	CHEQUE	COMPROBANTE EGRESO		No. CUOTAS	VALOR CUOTAS	
									No.	Fecha			
35504	Plazo Fijo	2,010.00	✓	10.00				2,000.00	108007	01/08/2012			✓✓
07975	Plazo Fijo	3,500.00	✓	14.72				3,485.28	101029	06/01/2012			✓✓
20514	Plazo Fijo	2,311.50	✓	11.50				2,300.00	101163	24/01/2012			✓✓
14435	Quirografario	8,800.00	✓	42.51	170.00	85.02		8,502.47	101070	12/01/2012	108	108.28	✓✓
22718	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	6,199.04	8,800.96	108010	02/08/2012	138	160.84	✓✓
18341	Quirografario	10,350.00	✓	50.00	200.00	100.00		10,000.00	108091	16/08/2012	120	118.05	✓✓
19272	Emergencia	2,233.00	✓	11.00		22.00		2,200.00	101011	05/01/2012	48	53.06	✓✓
36585	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	101028	06/01/2012	72	68.44	✓✓
27476	Emergencia	3,300.00	✓	16.26		32.51		3,251.23	101043	10/01/2012	60	64.72	✓✓
08051	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	758.99	3,241.01	101044	10/01/2012	72	68.44	✓✓
10053	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	1,020.89	2,979.11	101046	10/01/2012	72	68.44	✓✓
10479	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	235.35	3,764.65	101047	10/01/2012	72	68.44	✓✓
20943	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	1,978.11	2,021.89	101048	10/01/2012	72	68.44	✓✓
25593	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	1,346.65	2,653.35	101049	10/01/2012	72	68.44	✓✓
25669	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	1,444.87	2,555.13	101050	10/01/2012	72	68.44	✓✓
12299	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	108003	01/08/2012	72	68.44	✓✓

12986	Emergencia	3,045.00	✓	15.00		30.00	1,647.52	1,352.48	108012	02/08/2012	60	59.72	✓✓
10161	Emergencia	3,000.00	✓	14.76		29.64		2,955.60	108002	01/08/2012	48	71.28	✓✓
10187	Emergencia	1,015.00	✓	5.00		10.00	257.61	742.39	101010	05/01/2012	36	31.15	✓✓
34394	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	247.27	3,752.73	108022	03/08/2012	72	68.44	✓✓
90001	Sobresueldos	1,005.00	✓	5.00			175.00	825.00	101036	03/01/2012	© ₂	280.00	✓✓
13267	Sobresueldos	1,748.70	✓	8.70				1,740.00	101052	10/01/2012	© ₃		✓✓
29904	Sobresueldos	1,206.00	✓	6.00				1,200.00	101076	12/01/2012	© ₄		✓✓
09524	Sobresueldos	2,010.00	✓	10.00				2,000.00	101078	12/01/2012	© ₅	2,010.00	✓✓
09490	Quirografario	3,506.21	✓	16.94	68.00	33.88	2,887.65	499.74	101195	26/01/2012	60	68.77	✓✓
36127	Quirografario	4,100.00	✓	19.81	79.00	39.61	1,508.01	2,453.57	101196	26/01/2012	72	69.12	✓✓
04440	Plazo Fijo	12,060.00	✓	60.00				12,000.00	101239	31/01/2012	1	12000	✓✓
08972	Quirografario	9,858.38	✓	47.63	191.00	95.25	2,700.00	6,824.50	102002	02/02/2012	84	146.87	✓✓
13467	Quirografario	6,030.00	✓	29.13	117.00	58.26	1,549.62	4,275.99	102003	02/02/2012	84	89.83	✓✓
24954	Quirografario	5,175.00	✓	25.00	100.00	50.00		5,000.00	102005	02/02/2012	72	87.24	✓✓
39744	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	63.23	3,936.77	102009	02/02/2012	72	68.44	✓✓
10653	Sobresueldos	2,010.00	✓	10.00				2,000.00	102011	02/02/2012	© ₆		✓✓
13962	Quirografario	11,000.00	✓	53.14	213.00	106.28	1,690.00	8,937.58	103002	01/03/2012	120	125.46	✓✓
15753	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	2,949.44	9,050.56	103003	01/03/2012	120	141.66	✓✓
20851	Quirografario	10,290.00	✓	49.71	199.00	99.42	1,890.07	8,051.80	103005	01/03/2012	120	117.37	✓✓
15582	Sobresueldos	1,206.00	✓	6.00				1,200.00	103013	01/03/2012	© ₇	1206	✓✓

36680	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	1,443.20	2,556.80	103018	01/03/2012	72	68.44	✓✓
10703	Plazo Fijo	3,015.00	✓	15.00				3,000.00	103042	06/03/2012	1	3015	✓✓
26916	Sobresueldos	2,010.00	✓	10.00				2,000.00	103050	06/03/2012	© ₈	2010	✓✓
16684	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00		12,000.00	103064	07/03/2012	120	141.66	✓✓
21540	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	1,552.48	10,447.52	103066	07/03/2012	120	141.66	✓✓
39436	Quirografario	11,000.00	✓	53.14	213.00	106.28		10,627.58	103079	07/03/2012	120	125.46	✓✓
13133	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	103159	19/03/2012	72	68.44	✓✓
10837	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	579.62	3,420.38	103180	21/03/2012	72	68.44	✓✓
25322	Sobresueldos	904.50	✓	4.50				900.00	103185	21/03/2012	© ₉	904.5	✓✓
90035	Quirografario	4,060.00	✓	20.00		40.00	2,255.28	1,744.72	103186	21/03/2012	72	68.44	✓✓
09566	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	624.41	11,375.59	103191	21/03/2012	84	185.03	✓✓
35283	Quirografario	9,400.00	✓	45.41	182.00	90.82		9,081.77	103196	22/03/2012	108	115.16	✓✓
20172	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	103217	27/03/2012	72	68.44	✓✓
09579	Sobresueldos	804.00	✓	4.00				804.00	104007	03/04/2012	© ₁₀	804	✓✓
07988	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	104013	03/04/2012	72	68.44	✓✓
35454	Quirografario	6,550.00	✓	31.64	126.00	63.29		6,329.07	104023	04/04/2012	84	97.58	✓✓
13283	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	5,358.24	6,641.76	104066	12/04/2012	120	141.66	✓✓
27300	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	1,976.80	2,023.20	104077	17/04/2012	72	68.44	✓✓
34578	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	104131	18/04/2012	72	68.44	✓✓
10387	Fondos de Reserva	4,020.00	✓	20.00				4,000.00	104133	18/04/2012	© ₁₁	4020	✓✓

10411	Quirografario	10,867.50	✓	54.34	200.00	100.00	2,450.00	8,063.16	107032	25/07/2012	138	112.58	✓✓
11463	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00		14,922.75	111450	22/11/2012	138	170.06	✓✓
10587	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	2,500.00	12,500.00	110010	18/10/2012	138	160.84	✓✓
09766	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	5,640.00	6,360.00	104059	19/04/2012	120	141.68	✓✓
10008	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	4,329.78	10,670.22	108049	24/08/2012	138	160.84	✓✓
11889	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	8,970.00	6,030.00	107249	05/07/2012	138	160.84	✓✓
12152	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	1,289.00	13,711.00	105249	31/05/2012	138	160.84	✓✓
12378	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	8,756.00	6,244.00	106117	07/06/2012	138	160.84	✓✓
12565	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	7,680.00	7,320.00	106001	28/06/2012	120	139.86	✓✓
12628	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	3,450.00	8,550.00	104028	27/04/2012	120	141.68	✓✓
13133	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	3,456.90	11,465.85	111080	22/11/2012	138	170.06	✓✓
13175	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	8,756.00	6,244.00	110611	25/10/2012	138	160.84	✓✓
13267	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	2,400.00	12,600.00	106115	28/06/2012	138	160.84	✓✓
13283	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	6,789.78	5,210.22	106259	17/04/2012	120	141.68	✓✓
13609	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	7,890.00	7,110.00	110111	18/10/2012	138	160.84	✓✓
13788	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	3,456.90	11,465.85	111308	29/11/2012	138	170.06	✓✓
14051	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	4,598.98	10,401.02	107243	27/07/2012	138	160.84	✓✓
14293	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	12,345.78	2,654.22	107334	27/07/2012	138	160.84	✓✓
14422	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	3,458.90	8,541.10	105245	16/05/2012	120	141.68	✓✓
18354	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	6,980.24	7,942.51	112318	20/12/2012	138	170.06	✓✓

15582	Fondos de Reserva	1,305.29	✓	6.49				1,298.80	104139	19/04/2012	©12		✓✓
30741	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	104148	19/04/2012	72	68.44	✓✓
27168	Plazo Fijo	603.00	✓	3.00				600.00	104149	19/04/2012	1	603	✓✓
08972	Sobresueldos	1,005.00	✓	5.00				1,000.00	104164	20/04/2012	©13	1005	✓✓
13625	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	104176	24/04/2012	72	68.44	✓✓
18367	Emergencia	1,522.50	✓	7.50		15.00		1,500.00	104197	25/04/2012	24	67.89	✓✓
13683	Quirografario	9,900.00	✓	47.83	191.00	95.65	3,387.84	6,177.68	104208	26/04/2012	120	112.92	✓✓
11568	Emergencia	3,045.00	✓	15.00		30.00		3,000.00	104211	26/04/2012	60	59.72	✓✓
15416	Fondos de Reserva	915.32	✓	4.55				910.77	105004	02/05/2012	©14	915.32	✓✓
10453	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	1,647.52	2,352.48	106227	05/06/2012	72	68.44	✓✓
11939	Plazo Fijo	804.00	✓	4.00				800.00	106236	05/06/2012	1	804	✓✓
17786	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	2,501.71	1,498.29	106245	06/06/2012	72	68.44	✓✓
07962	Plazo Fijo	10,050.00	✓	50.00				10,000.00	106246	06/06/2012	1	10050	✓✓
13241	Quirografario	5,175.00	✓	25.00	100.00	50.00		5,000.00	106255	07/06/2012	72	87.24	✓✓
31151	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	2,996.30	9,003.70	106259	07/06/2012	120	141.68	✓✓
35162	Quirografario	10,350.00	✓	50.00	200.00	100.00	2,055.32	7,944.68	106261	07/06/2012	120	118.05	✓✓
18341	Quirografario	10,350.00	✓	50.00	200.00	100.00		10,000.00	108091	16/08/2012	120	118.05	✓✓
10161	Emergencia	3,000.00	✓	14.78		29.56		2,955.66	108002	01/08/2012	41	71.28	✓✓
12299	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	108003	01/08/2012	72	68.44	✓✓
22718	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	6,199.04	8,800.96	108010	02/08/2012	138	160.84	✓✓

39586	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00		15,000.00	108011	02/08/2012	138	160.84	✓✓
12086	Emergencia	3,045.00	✓	15.00		30.00	1,647.52	1,352.48	108012	02/08/2012	60	59.72	✓✓
34394	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	247.27	3,752.73	108022	03/08/2012	72	68.44	✓✓
13133	Sobresueldos	2,010.00	✓	10.00				2,000.00	101030	06/01/2012	©15	2010	✓✓
29696	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	101034	07/01/2012	72	68.44	✓✓
90003	Sobresueldos	1,306.50	✓	6.50			200.00	1,100.00	101035	07/01/2012	©16		✓✓
08127	Emergencia	2,030.00	✓	10.00		20.00		2,000.00	101045	10/01/2012	48	48.24	✓✓
22271	Sobresueldos	1,386.90	✓	6.90				1,380.00	101053	10/01/2012	©17		✓✓
25593	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	2,739.09	9,260.91	101055	10/01/2012	120	141.6	✓✓
28628	Quirografario	6,210.00	✓	30.00	120.00	60.00		6,000.00	101056	10/01/2012	84	92.52	✓✓
08051	Quirografario	2,000.00	✓	9.66	39.00	19.32		1,932.02	101069	12/01/2012	36	61.39	✓✓
21687	Sobresueldos	2,010.00	✓	10.00				2,000.00	101096	17/01/2012	©18		✓✓
14293	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	2,068.34	1,931.66	101108	17/01/2012	72	68.44	✓✓
17157	Quirografario	6,300.00	✓	30.44	122.00	60.87	1,749.94	4,336.75	101127	19/01/2012	84	93.86	✓✓
36451	Sobresueldos	1,089.00	✓	5.44			547.86	535.70	101137	19/01/2012			✓✓
08701	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00		15,000.00	110220	31/10/2012	138	160.84	✓✓
08972	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	5,000.00	9,922.75	112450	20/12/2012	138	170.06	✓✓
09524	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00		12,000.00	105107	11/05/2012	120	141.6	✓✓
09566	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	2,340.00	9,660.00	105087	11/05/2012	120	151.6	✓✓
09645	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	8,199.04	6,800.96	108010	02/08/2012	138	160.84	✓✓

20169	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	8,954.30	5,968.45	112231	14/12/2012	138	170.06	✓✓
20435	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	6,540.72	8,459.28	107201	19/07/2012	138	160.84	✓✓
20901	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	3,467.00	11,533.00	110172	31/10/2012	138	160.84	✓✓
21308	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	7,563.91	7,436.09	110201	19/10/2012	138	160.84	✓✓
21445	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	2,653.00	12,347.00	106120	28/06/2012	138	160.84	✓✓
21474	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	3,240.00	11,682.75	111108	14/11/2012	138	170.06	✓✓
22163	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	7,653.00	7,269.75	111238	29/11/2012	138	170.06	✓✓
22271	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00		14,922.75	112381	07/12/2012	138	170.06	✓✓
22839	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	4,567.00	10,355.75	112031	20/12/2012	138	170.06	✓✓
26879	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	7,845.00	7,155.00	111120	01/11/2012	138	160.84	✓✓
29896	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	4,576.00	10,346.75	112104	27/12/2012	138	170.06	✓✓
30796	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	1,456.00	13,466.75	112031	20/12/2012	138	170.06	✓✓
32024	Quirografario	6,600.00	✓	33.00	130.00	60.00	2,340.40	4,036.60	112054	20/12/2012	84	103.51	✓✓
32037	Quirografario	8,600.00	✓	43.00	170.00	80.00	1,500.00	6,807.00	111047	29/11/2012	108	133.09	✓✓
32082	Quirografario	10,300.00	✓	51.50	200.00	100.00		9,948.50	111004	29/11/2012	120	147.88	✓✓
34802	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	3,645.00	11,277.75	112381	14/12/2012	138	170.06	✓✓
36769	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	5,768.95	9,153.80	112015	07/12/2012	138	170.06	✓✓
39436	Quirografario	15,300.00	✓	76.50	300.00	150.00	896.89	13,876.61	112015	20/12/2012	138	168.41	✓✓
36014	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	4,578.00	10,422.00	106070	01/06/2012	138	160.84	✓✓
11292	Plazo Fijo	20,100.00	✓	100.50				19,999.50	107607	18/07/2012	1	20,100.00	✓✓

17528	Plazo Fijo	2,010.00	✓	10.00			2,000.00	111008	14/11/2012	1	2010	✓✓
35504	Plazo Fijo	2,010.00	✓	10.00			2,000.00	108045	02/08/2012	1	2010	✓✓
05555	Plazo Fijo	10,050.00	✓	50.00			10,000.00	107124	12/07/2012	1	10050	✓✓
09182	Plazo Fijo	2,412.00	✓	12.06			2,399.94	106247	19/06/2012	1	2412	✓✓
10295	Plazo Fijo	7,638.00	✓	30.00			7,608.00	111207	13/11/2012	1	7638	✓✓
14985	Plazo Fijo	3,022.54	✓	22.54			3,000.00	107301	20/07/2012	1	3022.54	✓✓
15324	Plazo Fijo	301.50	✓	1.50			300.00	105125	09/05/2012	1	301.5	✓✓
22697	Plazo Fijo	2,250.00	✓	11.25			2,238.75	111205	06/11/2012	1	2250	✓✓
27168	Plazo Fijo	2,512.50	✓	12.50			2,500.00	102105	06/02/2012	1	2512.5	✓✓
27168	Plazo Fijo	606.02	✓	3.02			603.00	107305	10/07/2012	1	606.02	✓✓
31601	Plazo Fijo	3,517.50	✓	17.50			3,500.00	107205	05/07/2012	1	3517.5	✓✓
34615	Plazo Fijo	3,015.00	✓	15.00			3,000.00	106112	26/06/2012	1	3015	✓✓
35504	Plazo Fijo	4,030.05	✓	30.05			4,000.00	108129	16/08/2012	1	4030.05	✓✓
01557	Emergencia	3,030.00	✓	15.00	30.00		2,985.00	111001	30/11/2012	60	59	✓✓
05463	Emergencia	3,030.00	✓	15.00	30.00		2,985.00	111007	30/11/2012	60	59	✓✓
05689	Emergencia	1,010.00	✓	5.00	10.00		995.00	111005	09/11/2012	36	35.4	✓✓
08572	Emergencia	5,050.00	✓	25.00	50.00		4,975.00	112130	05/12/2012	72	85.15	✓✓
08701	Emergencia	5,050.00	✓	25.00	50.00		4,975.00	112131	05/12/2012	72	85.15	✓✓
08972	Emergencia	5,050.00	✓	25.00	50.00		4,975.00	112179	12/12/2012	72	85.15	✓✓
09432	Emergencia	1,616.00	✓	8.00	1.62		1,606.38	111167	30/11/2012	36	42.57	✓✓

09579	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	111310	28/11/2012	72	85.15	✓✓
09645	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	110131	24/10/2012	72	85.15	✓✓
12815	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	111314	07/11/2012	72	85.15	✓✓
13317	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	109103	13/09/2012	72	68.44	✓✓
13609	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	109209	18/09/2012	72	68.44	✓✓
12815	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	111314	09/11/2012	72	85.15	✓✓
14293	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	111300	07/11/2012	72	85.15	✓✓
14969	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	112289	07/12/2012	72	85.15	✓✓
15553	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00		4,000.00	109253	27/09/2012	72	68.44	✓✓
15753	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00	590.80	4,384.20	111228	01/11/2012	72	85.15	✓✓
16639	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00	1,257.79	3,717.21	111322	19/11/2012	72	85.15	✓✓
17128	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	111238	06/11/2012	72	85.15	✓✓
17249	Emergencia	4,615.00	✓	20.00		45.00	2,456.00	2,094.00	110123	18/10/2012	72	77.82	✓✓
18109	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00	456.89	4,518.11	111327	22/11/2012	72	85.15	✓✓
19027	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	112325	26/12/2012	72	85.15	✓✓
19377	Emergencia	4,060.00	✓	20.00		40.00	467.00	3,533.00	109205	13/09/2012	72	68.44	✓✓
20169	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00	2,367.00	2,608.00	112025	12/12/2012	72	85.15	✓✓
20385	Emergencia	2,020.00	✓	10.10		20.20	549.00	1,440.70	112045	27/12/2012	48	48.24	✓✓
20435	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00		4,975.00	112026	12/12/2012	72	85.15	✓✓
20530	Emergencia	5,050.00	✓	25.00		50.00	1,678.90	3,296.10	111021	14/11/2012	72	85.15	✓✓

22189	Quirografario	3,900.00	✓	19.50	75.00	35.00	1,543.00	2,227.50	108147	08/08/2012	138	160.84	✓✓
22875	Quirografario	11,906.75	✓	59.53	230.00	110.00		11,507.22	110131	23/10/2012	138	135.83	✓✓
23928	Quirografario	11,200.00	✓	56.00	220.00	110.00	7,563.00	3,251.00	111310	22/11/2012	138	135.83	✓✓
25548	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00		15,000.00	109145	20/09/2012	138	160.84	✓✓
26132	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00		15,000.00	106108	28/06/2012	138	160.84	✓✓
26303	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	5,632.00	9,368.00	109094	06/09/2012	138	160.84	✓✓
30691	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	7,632.58	7,367.42	105098	17/05/2012	138	160.84	✓✓
31298	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	4,532.00	7,468.00	102097	09/02/2012	120	141.68	✓✓
32790	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	2,530.19	12,469.81	107109	27/07/2012	138	160.84	✓✓
32824	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	8,653.09	6,346.91	106056	07/06/2012	138	160.84	✓✓
32840	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00		12,000.00	106325	21/06/2012	120	141.68	✓✓
34699	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	6,453.00	5,547.00	105106	11/05/2012	120	141.66	✓✓
34749	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	8,765.00	3,235.00	103101	16/03/2012	120	141.66	✓✓
34910	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	7,654.32	7,268.43	111313	14/11/2012	138	160.06	✓✓
35120	Quirografario	9,200.00	✓	46.00	180.00	90.00	1,875.00	7,009.00	107219	19/07/2012	108	112.71	✓✓
35333	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	6,743.90	8,256.10	107200	12/07/2012	138	160.84	✓✓
36477	Quirografario	11,000.00	✓	55.00	200.00	100.00	645.00	10,000.00	103019	06/03/2012	120	125.46	✓✓
35517	Quirografario	10,300.00	✓	51.50	200.00	100.00	1,454.87	8,493.63	111339	29/11/2012	120	117.48	✓✓
36451	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	6,543.98	8,378.77	111238	08/11/2012	138	160.06	✓✓

20851	Emergencia	5,075.00	✓	25.00		50.00		5,000.00	110213	16/10/2012	72	85.57	✓✓
21540	Emergencia	5,075.00	✓	25.00		50.00		5,000.00	111328	07/11/2012	72	85.57	✓✓
10103	Quirografario	13,606.10	✓	65.00	270.00	130.00	2,500.00	10,641.10	112010	14/12/2012	138	88.06	✓✓
11955	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	22.75	14,900.00	112018	14/12/2012	138	170.06	✓✓
13467	Quirografario	12,000.00	✓	60.00	240.00	120.00	1,580.00	10,000.00	111107	22/11/2012	120	140.9	✓✓
14464	Quirografario	7,725.00	✓	35.00	150.00	75.00	4,578.00	2,887.00	112105	27/12/2012	84	97.58	✓✓
14514	Quirografario	5,000.00	✓	25.00	100.00	50.00		4,825.00	106101	06/09/2012	72	85.57	✓✓
14585	Quirografario	3,000.00	✓	15.00	60.00	30.00	395.00	2,500.00	106102	06/09/2012	48	71.28	✓✓
14680	Quirografario	7,000.00	✓	35.00	140.00	70.00	1,456.00	5,299.00	106201	24/09/2012	84	97.15	✓✓
15274	Quirografario	7,129.80	✓	35.00	140.00	70.00	1,765.89	5,118.91	112204	20/12/2012	84	97.25	✓✓
15340	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	4,569.00	10,431.00	110080	31/10/2012	138	160.84	✓✓
15566	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	7,654.00	7,268.75	112035	18/12/2012	138	170.06	✓✓
15582	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	7,654.00	7,346.00	110008	18/10/2012	138	160.84	✓✓
15690	Quirografario	12,420.00	✓	60.00	240.00	120.00	5,423.98	6,576.02	110001	04/10/2012	120	141.68	✓✓
15832	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	2,457.00	12,543.00	110005	10/10/2012	138	160.84	✓✓
17249	Quirografario	15,450.00	✓	77.25	300.00	150.00	4,879.21	10,043.54	112131	27/12/2012	138	170.06	✓✓
20385	Quirografario	13,455.00	✓	67.28	260.00	135.00	5,432.00	7,560.73	110009	18/10/2012	130	127.7	✓✓
15582	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00	7,654.00	7,346.00	110008	18/10/2012	138	160.84	✓✓
22013	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00		15,000.00	108243	24/08/2012	138	160.84	✓✓

38992	Quirografario	15,525.00	✓	75.00	300.00	150.00		15,000.00	107125	12/07/2012	138	160.84	✓✓
10866	Emergencia	2,233.00	✓	10.00		20.00	765.90	1,437.10	103082	03/04/2012	24	119.98	✓✓
35920	Emergencia	2,500.00	✓	10.00		20.00	876.50	1,593.50	103082	28/03/2012	48	59.7	✓✓
TOTAL		1,773,790.06		8,688.51	26,815.00	15,964.48	418,017.11	1,304,308.97					

©

1. C/E 101043 No consta firma del socio en recibi conforme
2. El pago se realizó 1ra. Agosto, 1ra. - 2da. Noviembre y 1ra. Diciembre \$ 280.00
3. El pago se realizó 1ra. Agosto \$1529.70 y 1ra. Diciembre 219
4. El pago se realizó 1ra. Agosto \$200.00 y 1ra. Diciembre \$1006.00
5. El pago se realizó 1ra. Diciembre \$2010.00
6. El pago se realizó 1ra. Agosto \$219.00 y 1ra. Diciembre \$1791.00
7. El pago se realizó 1ra. Diciembre \$1206.00
8. El pago se realizó 1ra. Agosto \$200.00 y 1ra. Diciembre \$1810.00
9. El pago se realizó 1ra. Diciembre \$904.50
10. El pago se realizó 1ra. Diciembre \$804.00
11. El pago se realizó con fondos de reserva \$4020.00
12. El pago se realizó con fondos de reserva \$1305.29
13. El pago se realizó 1ra. Diciembre \$1005.00
14. El pago se realizó con fondos de reserva \$915.32
15. El pago se realizó 1ra. Diciembre \$2010.00
16. El pago se realizó 2da. Abril, 1ra. Noviembre, 1ra y 2da Diciembre \$275.00
17. El pago se realizó 1ra. Agosto \$219.00 y 1ra. Diciembre \$1167.90
15. El pago se realizó 1ra. Diciembre \$2010.00

Elaborado por: *LEC*

Revisado por: *Mg. ER*

Fecha: 2013-12-15

Fecha: 2013-12-15

(Ref. Anexo 2.3.1.2 Comprobantes de Egreso por Créditos Otorgados – Valor, Plazo, Cuotas)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"ALFONSO JARAMILLO LEÓN" CAJA. ANÁLISIS
DE CRÉDITOS OTORGADOS AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2013

ACO-1

MESES ANO 2013	COMISIÓN DE CRÉDITO / CONSEJO DE ADMINIS						GERENC										TOTAL	TOTAL
	QUIROGRAFARIO		CONSOLIDACIÓN		TOTAL	PLAZO FIJO		EMERGENCIA		SOBRESUELDOS		FONDO DE RESERVA		ESCOLAR		TOTAL		
	CANT	TOTAL	CANT.	TOTAL		CANT.	TOTAL	CANT.	TOTAL	CANT.	TOTAL	CANT.	TOTAL	CAN T.	TOTAL			
Enero	12.00	63,837.71 /	1.00	5,064.62 /	68,90133	100	17.87L50 /	6LO0	165,238.6 /	75.00	86,646.40 /					269,756.5 /	338,65891 /	
Febrero	16.00	103,193.43 /	2.00	12,410.18 /	115,60161	100	4,53150 /	56.00	175,52a0 /	6LO0	67,86197 /					247,916.5 /	363.520.B /	
Marzo	33.00	265,815.80 /	1.00	10,432.83 /	276,24863	LOO	3,015.00 /	55.00	146,7118 /	5LO0	53,L19.42 /					202,847.2 /	479,09590 /	
Abril	13.00	113,105.00 /	3.00	32,105.75 /	145,210.75	LOO	60100 /	5100	147,554.5 /	35.00	30,74147 /	4.00	7,370.12 /			186,269.B /	331,479.88 /	
Mayo	27.00	272,883.13 /	1.00	2,246.97 /	275,130.10	100	1,809.00 /	5800	174,257.2 /	27.00	25,146.86 /	1O00	11355.25 /			213,568.3 /	488,69849 /	
Junio	31.00	320,209.79 /	2.00	33,973.42 /	354,18121	5.00	17,78850 /	37.00	90,40104 /	2100	23,277.59 /	100	1505.00 /			B4.974.B /	489,157.34 /	
Julio	20.00	225,258.23 /	3.00	7,227.69 /	232,485.92	7.00	38,50106 /	49.00	135,8581 /	15.00	B.88L37 /	100	1005.00 /	500	8,37122 /	197,619.7 /	430,10571 /	
Agosto	21.00	197,259.α /	1.00	16/106.97 /	213,266.40	100	7,045.05 /	4LO0	103,08L9 /	6.00	5,01111 /					115,138.0 /	328,404.47 /	
Septiembre	24.00	167,225.23 /			167,225.23	100	9,16037 /	30.00	86,134.98 /	4.00	3,075.30 /	100	1608.00 /			99,978.65 /	267,20188 /	
Octubre	41.00	430,928.57 /			430,92857	6.00	7,635.00 /	5100	187,5616 /	5.00	4,39180 /	100	1005.00 /			200,593.4 /	631,52102 /	
Noviembre	26.00	311410.00 /	3.00	3,618.00 /	316,02800	4.00	B.90800 /	54.00	139,347.1 /			100	904.50 /			204,159.6 /	520,187.66 /	
Diciembre	20.00	279,020.90 /	1.00	7,764.98 /	286,785.88	LOO	28,51139 /	24.00	98,187.13 /							126,699.5 /	4B.48540 /	

P/T No.

AUTORIZACIÓN	CANTIDAD	REPRES ENTA	VALOR	REPRESENTA
Comisión de Crédito / Consejo de Administración	302.00	24.41%	2,881,998.63	56.72%
Gerencia	935.00	75.59%	2,199,521.16	43.28%
TOTAL PRÉSTAMOS OTORGADOS	1,237.00	100%	5,081,519.79	100%

Se determinó que la Gerencia autoriza en el año 2013 la cantidad de 935 créditos que representan el 75.59% por un valor de \$2.199.521,16 que representa el 43.28%, mientras que la Comisión de Crédito conjuntamente con el Consejo de Administración autoriza la cantidad de 302 créditos que representa el 24.41% por un valor de \$2, 881,998.63 que representa el 56.72%.

<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por: MGG / DMV</i>
<i>Fecha: 2013-12-19</i>	<i>Fecha: 2014-12-19</i>

(Ref. Anexo 2.3.1.3 Detalle de Créditos Otorgados año 2013)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO LEÓN" CAJA.
ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y CONFIRMACIONES AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2013

P/TNo.

Nº	HOt	Saldo 2012-12-31	Saldos Vencidos				Total Vencido	Resultado de las Confirmaciones			
			1Quincena	2Quincenas	3Quincenas	4o+ Quincenas		Conforme	Inconforme	Na Contestada	Saldo Real
1	08943	113.89		113.89			113.89	/			113.89
2	09782	119.94	119.94				119.94	/			119.94
3	1D653	396.25	396.25				396.25	/			396.25
4	11313	5.24	5.24				5.24	/			5.24
5	11984	173.81		173.81			173.81	/			173.81
6	12873	799.82		799.82			799.82	/			799.82
8	14701 15690	130.00	6.78	130.00			130.00	/			130.00
9	18033	856.65	856.65				856.65	/			856.65
10	2D556	213.67	213.67				213.67	/			213.67
11	21711	194.66	194.66				194.66	/			194.66
12	22200	1,763.52	1,763.52				1,763.52	/			1,763.52
13	22839	263.13		263.13			263.13	/			263.13
14	22894	184.86		184.86			184.86	/			184.86
15	22950	2,504.00	2,504.00				2,504.00	/			2,504.00
16	22976	70.16	70.16				70.16	/			70.16
17	23249	117.04	117.04				117.04	/			117.04
18	25322	803.70			803.70		803.70	/			803.70
19	25719	417.87		417.87			417.87	/			417.87
20	30912	80.41	80.41				80.41	/			80.41
21	31151	209.70	209.70				209.70	/			209.70
22	31180	95.65	95.65				95.65	/			95.65
23	31580	50.00	50.00				50.00	/			50.00
24	31843	175.82	175.82				175.82	/			175.82
25	31906	401.88				401.88	0.00	/			0.00
26	32640	15.00	15.00				15.00	/			15.00
27	33113	959.95	959.95				959.95	/			959.95
28	34565	132.35	132.35				132.35	/			132.35
29	34673	97.22	97.22				97.22	/			97.22
30	35159	86.13	86.13				86.13	/			86.13
31	35317	578.00		578.00			578.00	/			578.00
32	35812	120.00	120.00				120.00	/			120.00
33	35838	223.37	223.37				223.37	/			223.37
34	39744	19.77	19.77				19.77	/			19.77
TOTAL		13380.24	8,513.28	2,613.38	803.70	401.88	11,978.36				11,491.66
		100.00%	71.07%	22.22%	6.1%		100.00%				

Se verificó que el 71.07% de los saldos rojos corresponden a 1 quincena, el 22.22% corresponde a 2 quincenas, el 6.71% corresponde a 3 quincenas y el 3.36% corresponde a 4 quincenas.

— No contesta la confirmación del saldo rojo.

Elaborado por:-	Revisado por: DMV
Fecha: 20U-01-06	Fecha: 20U-01-06

(Ref. Anexo 2.3.1.4 Cartera de Créditos Vencida con confirmaciones)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALFONSO JARAMILLO MALO			
CEDULA SUMARIA DE CARTERA VENCIDA CON RESPECTO A			
CARTERA DE CRÉDITOS		P/T	CV.CC-1
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013			
CODIGO	DESCRIPCION	VALOR	
14,0	CARTERA DE CREDITOS	15.150.539,89	√
14.01	CARTERA DE CREDITOS COMERCIALES POR VENCER	488.898,30	√
14.25	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERES	0,00	√
14.49	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL VENCIDA	0,00	√
14.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	5.645.922,72	√
14.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERES	381.160,64	√
14.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	121.333,45	√
14.04	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	8.276.154,76	√
14.28	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERES	660.778,46	√
14.52	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	327.243,63	√
14.99	(PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES)	750.952,07	√
	CREDITOS VENCIDOS	448.577,08	
	CARTERA VENCIDA/CARTERA DE CRÉDITO	448.577,08	0,029607993
		15.150.539,89	2,96%
	√ Revisado		
	√ Comprobado		
	© Comentario		
	©		
Se determina en base al analisis qu el 100% que corresponde a créditos que se han otorgado y el 2,96% equivale a creditos vencidos que de acuerdo al volumen de credito estan dentro de los parametros aceptables			
Elaborado por: MGG		Revisado por: DMV	
Fecha 2015-01-12		Fecha: 2015-01-12	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO" CEDULA SUMARIA DE CARTERA VENCIDA Y PROVISIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013					P/T No.	CVPr-1
MES	SALDOS DE PRESTAMOS VENCIDOS	REV.	PROVISION	COMPROBANTE CONTABLE		PORCENTAJE
				No.	Fecha	
dic-13	323.789,65	√	3.237,90	212344	31/12/2012	1%
Enero	326.134,65	√				
Febrero	341.601,65	√				
Marzo	362.588,65	√				
Abril	397.155,65	√				
Mayo	400.164,65	√				
Junio	405.842,65	√				
Julio	412.631,65	√				
Agosto	422.431,65	√				
Septiembre	427.418,65	√				
Octubre	428.763,65	√				
Noviembre	438.606,78	√				
Diciembre	448.577,08	√	4.485,77	214598	31/12/2013	1%
©						
Se verifico el registro contable de la provisión del 1% del valor vencido						
Elaborado por: MGG			Revisado por: DMV			
Fecha: 2015-01-09			Fecha: 2015-01-09			

(Ref. Anexo 2.3.1.5 Registro de Provisión)

COMENTARIO:

Se analizó el componente Cartera de Créditos, tomando en cuenta el volumen de movimientos el saldo mayor, se determinó evaluar la cuenta Préstamos con Solicitud en donde cuenta con subcuentas como son los Préstamos de consumo, Microcrédito, Comercial y plazo Fijo los de mayor circulación entre otros.

El porcentaje que se analizó es el 40% de acuerdo a la determinación de la muestra del valor de la cuenta mencionada. Se detalla a continuación los valores:

Cuenta: 140100 **Préstamos con Solicitud 15.150.539,89**

40% Muestra **6.060.215,95**

Papel de Trabajo No. **CP-pc-1** valor evaluado **6.060.215,95**

Se observó el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de créditos, se verifico los cálculos de porcentaje por Certificados de Aportación del 2%, por Cobertura de Préstamos el 1% y por Costo de Servicios el 0.5%.

También se observó que los préstamos de Sobresueldos se recuperaron totalmente a diciembre 2012.

Se determinó que del total de créditos otorgados en el año 2013 la Comisión de Crédito autorizo 302 préstamos por un valor de \$ 2.881,998.63; mientras que la Gerencia autorizo el total de 935 préstamos por un valor de \$ 2.199, 519,79, esto represento que del total de 1237 préstamos otorgados al año la Gerencia en cantidades sobrepase a la Comisión de crédito pero en valores es menor y viceversa para la Comisión de Crédito, tal como se detalla en el cuadro siguiente:

AUTORIZACIÓN	CANTIDAD	REPRESENT A	VALOR	REPRESENT A
Comisión de Crédito / Consejo de Administración	302.00	24.41%	2,881,998.63	56.72°%
Gerencia	935.00	75.59%	2,199,521.16	43.28°%
TOTALPRÉSTAMOSOTORGADOS	1,237.00	100%	5,081,519.79	100%

Se analizó los Saldos Vencidos (Rojos) a Diciembre 2013 que es por un valor de \$12,380.24, el 71.07% corresponden al vencimiento de 1 quincena, el 22.22% a 2 quincenas, el 6.71% a 3 quincenas y el 3.36% corresponde a 4 quincenas o más, se observó que la recuperación del crédito se lo realiza a la próxima quincena, a continuación el detalle en el siguiente cuadro.

Saldo 2012-12-31	Saldos Vencidos			
	1Quincena	2Quincenas	3Quincenas	4o+ Quincenas
12380.24	8513.28	2661.38	803.7	401.88
100.00%	71.07%	22.22%	6.71%	3.36%

Se observó que del valor de Cartera de Crédito con respecto al valor de Cartera Vencida (Saldos Rojos), es mínimo ya que representa el 2.96% que está dentro de los rangos permitidos, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cartera Vencida	=	448.577,08	0.029607993 = 2.96%
Cartera de Crédito		15.150.539,89	

Se representó la Cartera Vencida con Respecto al saldo de Cartera de Crédito en el siguiente gráfico:



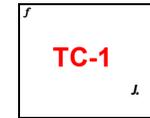
En cuanto al registro de Provisión se verificó que corresponde al 1% del valor del saldo de la Cartera Vencida, establecida por un valor de \$ 4.485,77 según registro contable.

Auditoría de Gestión.

Se realizó el Tablero de control para la recepción de solicitudes de crédito. Se detalla a continuación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO" CAJA ANÁLISIS DEL TABLERO DE CONTROL AL31 DE DICIEMBRE DE 2013

P/T No.



TABLERO DE CONTROL

DENOMINACIÓN	TIPO DE INDICADOR	ESTÁNDAR	u i °	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANALISIS DE RESULTADO
Porcentaje de Solicitudes Receptadas para ingreso de Solicitud a diciembre 2013	EFICACIA	95%	5%	Diario	Cartera de Crédito	$(1201 / 1500) \times 100$ 80%	%	$80/95 \times 100 = 84\%$ 100-84=16% Desfavorable no se cumple con receptor las solicitudes de ingreso el 95%
Porcentaje de Solicitudes atendidas para créditos a diciembre 2013	EFICACIA	97%	5%	Diario	Cartera de Crédito Comisión de Crédito Consejo de Administración Gerencia	$(1201 / 1201) \times 100$ 100%	%	$100/95 \times 100 = 105\%$ 100-105=-5% Favorable supera el estándar fijado y cumple con los requerimientos del socio

Datos de Referencia:

Atención para ingreso de Solicitud de	1500
Crédito Ingreso de la solicitud de	1201
Crédito Solicitudes atendidas para	1201
Crédito Recepción de Ingreso de	1201

Se determinó que en cuanto a la recepción de las solicitados es desfavorable por no llegar al 95%, pero se puede tomarlo como aspecto positivo ya que conlleva a representar un filtro para que el socio cumpla con todos los requisitos necesarios para facilitar el crédito.

(D

Cumple con lo establecido

Elaborado por	MGG	Revisado por: DMV
Fecha: 2014-01-20		Fecha: 2014-01-20

APLICACIÓN DE FORMULA PARA DETERMINAR LA MUESTRA

n = Tamaño de la muestra
 P = Probabilidad de éxito
 q = Probabilidad de fracaso
 N = Tamaño de la población
 e^2 = Error máximo admisible
 Z^2 = Margen de acierto

Fórmula

$$n = \frac{(Z)^2 N p q}{(e)^2 (N-1) + (Z)^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 1386 0.95 0.05}{(0.05)^2 (1386 - 1) + (1.96)^2 p q}$$

$$n = \frac{(3.8416) 1386 0.95 0.05}{(0.025) (1385) + (3.8416) 0.95 0.05}$$

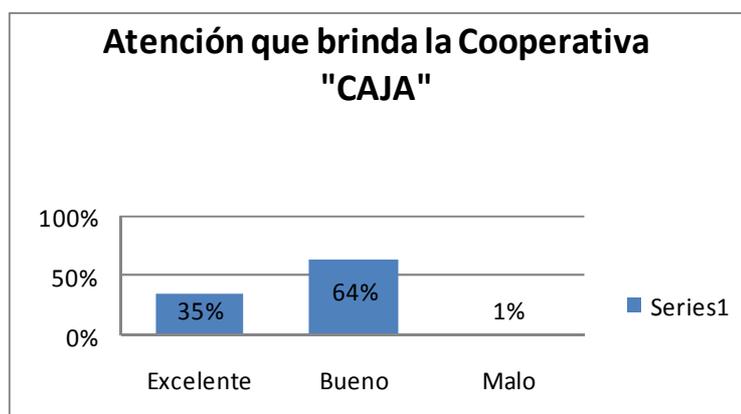
$$n = \frac{252.9117}{3.645}$$

$$n = 69.385925$$

Tabulación de la Encuesta

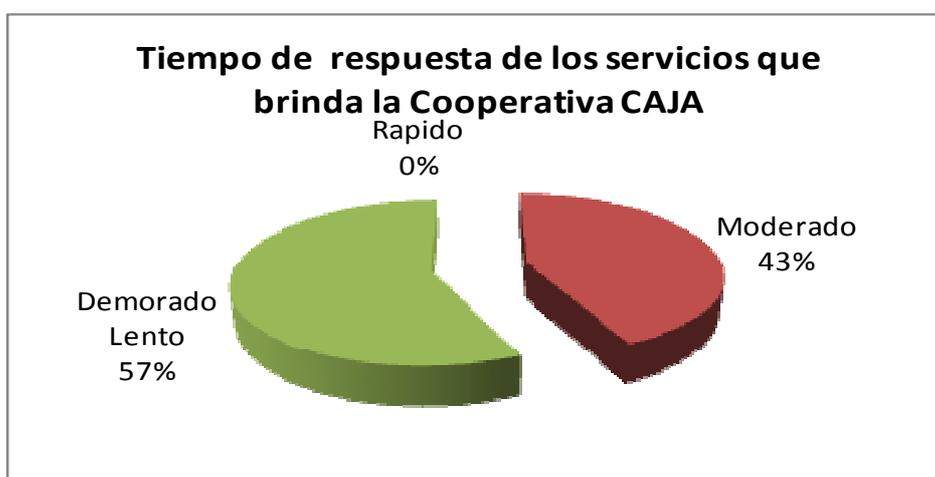
1. ¿La atención que le brinda la Cooperativa, usted la considera cómo?

Excelente	35%
Bueno	64%
Malo	1%



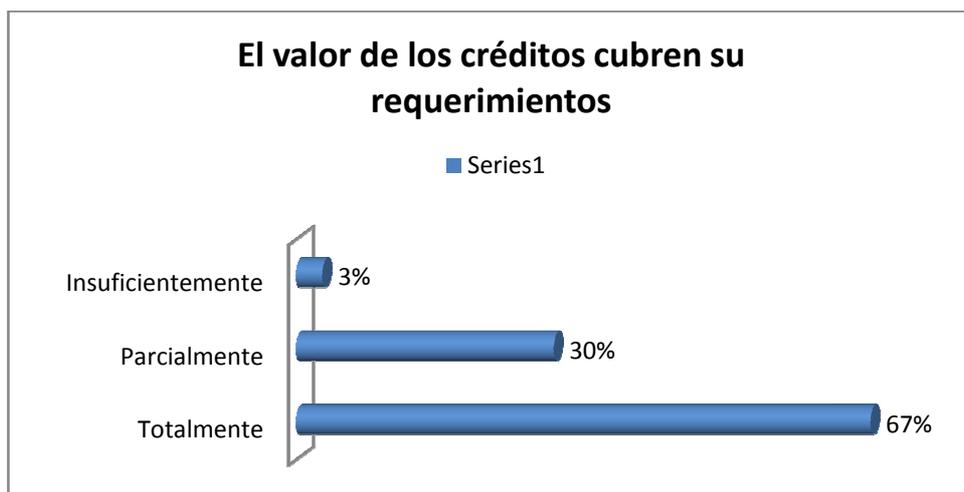
2. ¿El tiempo de respuesta a sus pedidos en los servicios de la Cooperativa CAJA, la consideran?

Rápido	0%
Moderado	43%
Demorado Lento	57%



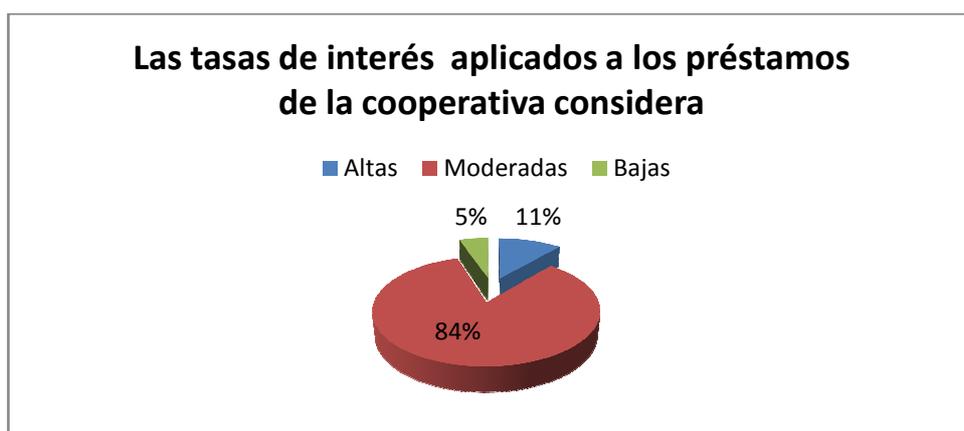
3. ¿El valor de los créditos que le otorga la Cooperativa CAJA considera que cubre su requerimiento?

Totalmente	67%
Parcialmente	30%
Insuficientemente	3%



4. **¿Las tasas de interés aplicadas a los préstamos por parte de la Cooperativa los considera?**

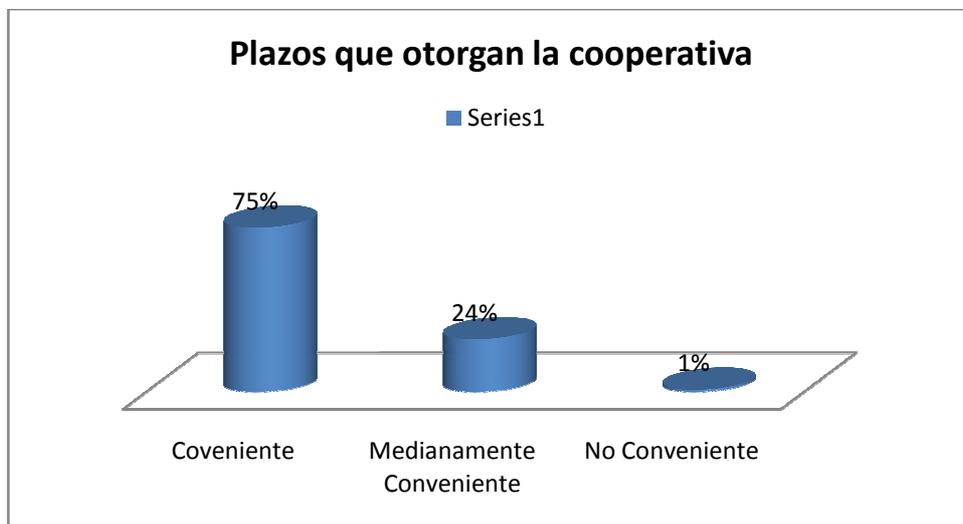
Altas	11%
Moderadas	84%
Bajas	5%



5. **¿Los plazos en los créditos otorgados por la Cooperativa los considera?**

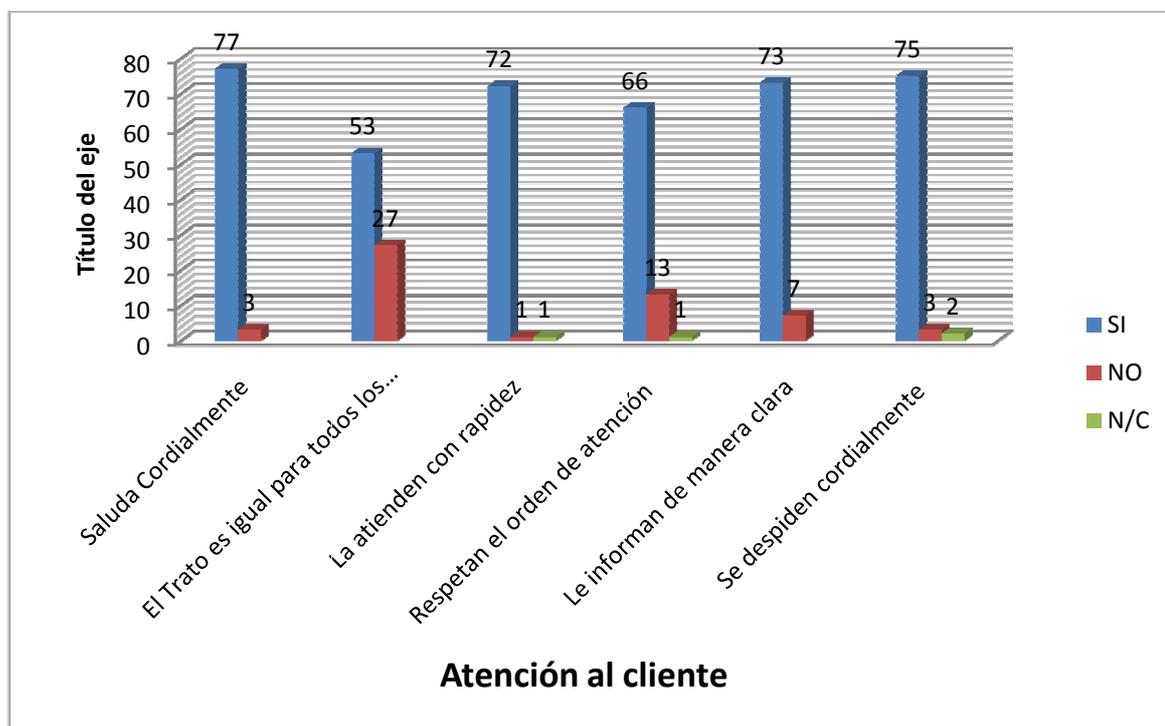
Conveniente	75%
-------------	-----

Medianamente Conveniente	24%
No Conveniente	1%



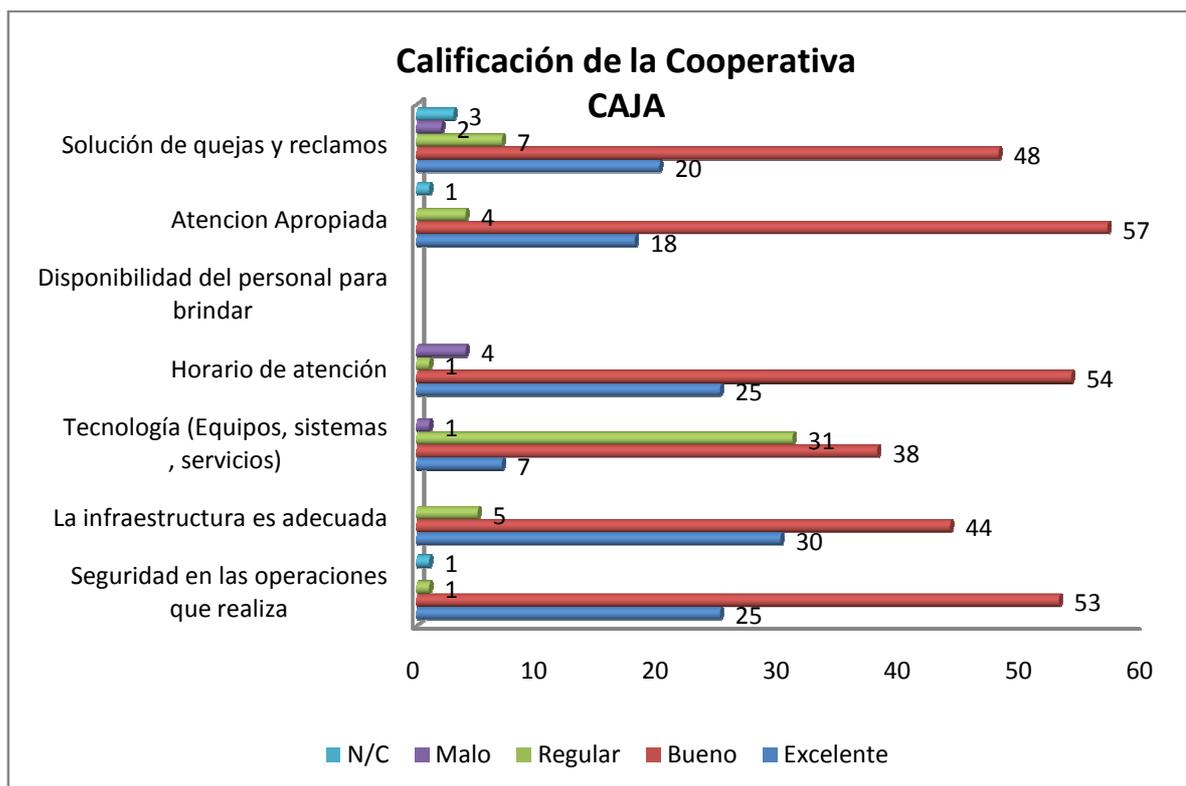
6. ¿Evalúe la atención que le brinda el personal de la Cooperativa?

	SI	NO	N/C
Saluda Cordialmente	77	3	
El Trato es igual para todos los socios	53	27	
La atienden con rapidez	72	1	1
Respetan el orden de atención	66	13	1
Le informan de manera clara	73	7	
Se despiden cordialmente	75	3	2



7. ¿Cómo calificaría a la Cooperativa en cuanto a?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/C
Seguridad en las operaciones que realiza	25	53	1		1
La infraestructura es adecuada	30	44	5		
Tecnología (Equipos, sistemas , servicios)	7	38	31	1	
Horario de atención	25	54	1	4	
Disponibilidad del personal para brindar					
Atención Apropiada	18	57	4		1
Solución de quejas y reclamos	20	48	7	2	3

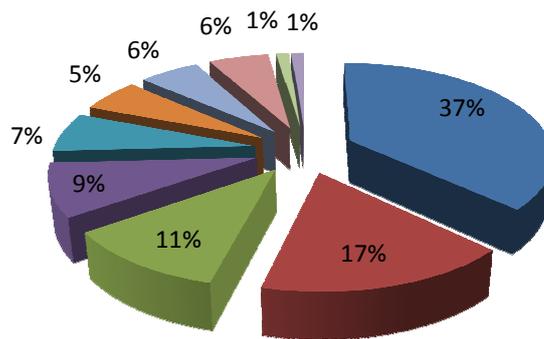


8. ¿Qué sugerencias propone para ayudar a mejorar los servicios?

Eliminar los Gastos Administrativos	33
Apertura de créditos hipotecarios (casa, terreno, vehículo)	15
Que el área de créditos sea una oficina independiente	10
Ofrecer variedad de productos financieros	8
Que las operaciones sean por transferencias bancarias	6
Bajar el interés en los créditos	5
Incrementar publicidad y propaganda de los servicios	5
Que den el aguinaldo	5
Exceso de infraestructura	1
Exceso de personal	1

Sugerencias para mejorar los servicios

- Eliminar los Gastos Administrativos
- Apertura de créditos hipotecarios (casa, terreno, vehiculo)
- Que el área de créditos sea una oficina independiente
- Ofrecer variedad de productos financieros
- Que las operaciones sean por transferencias bancarias
- Bajar el interés en los créditos
- Incrementar publicidad y propaganda de los servicios
- Que den el aguinaldo
- Exceso de infraestructura



Auditoría de Cumplimiento.

Se procedió a revisar los reglamentos y políticas establecidas en la Cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO LEON "CAJA HOJA DESCRIPTIVA POLITICAS, REQUISITOS Y RESPONSABLES DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS	P/T No.	E-CC
		V, ?

POLITICAS DE CREDITO

ARTICULO 1. La Cooperativa como institución de intermediación financiera, para la concesión de créditos, se guiará por los siguientes principios:

- a. La concesión de un crédito estará condicionado al uso racional que el solicitante declare dará al mismo, de manera que no se convierta en un gravoso peso financiero, en el momento del pago;
- b. El crédito será igual para todos los socios. Ningún afiliado podrá tener privilegios en montos, plazo, intereses o cualquier otro aspecto del crédito; salvo créditos promocionales; sin embargo, la aprobación y concesión de los montos respectivos se sustentará en la capacidad real de pago y estabilidad de la fuente de ingresos, el destino de la inversión, la solvencia y respaldo patrimonial de las garantías, el comportamiento crediticio en el sistema financiero y la calificación interna de riesgo que se establezca para cada caso; y,
- c. Por ningún concepto se asignará el monto, el plazo y las demás condiciones del crédito sin la aceptación y la plena satisfacción del solicitante;

ARTICULO 2. La concesión de un crédito, es facultad discrecional de la Cooperativa, por ningún motivo puede considerarse como derecho adquirido por la calidad de socio, directivo o colaborador de la Institución; sin embargo, la negación de un crédito deberá hallarse debidamente sustentada.

ARTICULO 3. De comprobarse que el destino del crédito es distinto al declarado en la solicitud, no se tramitará el préstamo.

ARTICULO 4. La Cooperativa podrá cambiar sus políticas y procesos, en cualquier momento, dependiendo de las condiciones del entorno socioeconómico nacional y del comportamiento del mercado financiero, procurando en todo momento optimizar la gestión en beneficio de los usuarios de éste servicio, sin detrimento de una eficiente y, garantiza la recuperación y rentabilidad.

ARTICULO 5. Los créditos serán tramitados, despachados y gestionados hasta su recuperación en las agencias, la aprobación se realizará según los niveles definidos y en función del monto.

ARTICULO 6. Los créditos para vinculados, colaboradores y sus cónyuges que superen los \$ 5.000 USD se tramitarán y despachados en todas las oficinas, y su aprobación será realizada por el Consejo de Administración.

ARTICULO 7. Los gastos de inspección, movilización, avalúo, citaciones, demandas y más gastos generados en el servicio del crédito o su cobranza, correrán a cargo del deudor, codeudor o garantes, con sujeción a los instructivos pertinentes.

REQUISITOS GENERALES PARA TODOS LOS CRÉDITOS

Para ser sujeto de crédito deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser socio y estar afiliado por lo menos el tiempo mínimo establecido por el Comité de Activos y Pasivos, salvo lo establecido en el artículo 121 de las Políticas de Excepción del presente Manual;
- Contar con los certificados de aportación requeridos, de acuerdo a la política establecida por el Comité Activos y Pasivos;
- No tener créditos directos o indirectos en mora en la Institución, de darse el caso se sujetará a lo establecido en el artículo 122 de las Políticas de Excepción del presente Manual;
- Presentar las garantías exigidas en cada caso, las mismas que deberán ser calificadas como idóneas por el Asesor de Crédito dentro de la negociación y evaluación del crédito;
- Proporcionar en la solicitud de crédito, toda la información socioeconómica y financiera del deudor, garantes y sus respectivos cónyuges, en caso de que existieran, así como toda la documentación de respaldo exigida; y,
- Aceptar el plan de pagos de capital, intereses e incremento de certificados de aportación (según aplique) de acuerdo al monto, plazo, tasa de interés y capacidad de pago del socio.

DE LAS GARANTÍAS

ARTICULO 46. Las garantías que se exigirán para los créditos que otorgue la Cooperativa, serán las siguientes:

- a. **Garantía quirografaria.-** Es cuando una o más personas asumen con su firma, de manera solidaria, la obligación contraída conjuntamente con el deudor;
- b. **Garantía real.-** Es aquella que está constituida por bienes muebles e inmuebles.

Existen dos tipos de garantías reales:

1. **Garantía Hipotecaria.-** Está constituida por una hipoteca que recae sobre bienes inmuebles (casas, departamentos, terrenos, etc.); y,

2. **Garantía Prendaria.-** Es aquella que se constituye sobre determinados bienes muebles, cuyo dominio sobre la propiedad queda supeditado al cumplimiento de la obligación.

c. **Garantía con Título Valor.-** Es el título valor que respalda la operación crediticia, mediante endoso a favor de la Cooperativa;

d. **Garantía mixta.-** Se considera garantía mixta a la combinación entre cualquiera de las anteriores. La Cooperativa podrá recibir y aceptar éstas garantías precautelando los intereses institucionales.

NIVELES DE APROBACIÓN

NIVEL	RESPONSABLES	RANGO MONTO	
1	COMITÉ DE CREDITO	\$ 100.00	\$ 30,000.00
2	COMITÉ CREDITO Y PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION	\$ 30,000.01	\$ 70,000.01
3	COMITÉ CREDITO Y CONSEJO DE ADMINISTRACION	\$ 70,000.01	en adelante
<i>Elaborado por: MGG</i>		<i>Revisado por: DMV</i>	
<i>Fecha: 2014-01-15</i>		<i>Fecha: 2014-01-15</i>	

(Ref. Anexo 2.3.3.1 Políticas de Crédito)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO" CAJA HOJA DESCRIPTIVA ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA			P/T No.	HDPC- 2/2
CRÉDITO	VALOR MÁXIMO	ENCAJE	PLAZO TOPE MENSUAL	GARANTES
Consumo	20,000.00	3x1	60	SI
Comercial	100.000,00	Dentro del 5x1	60	SI
Microcrédito	20.000,00	3x1	48	SI
Microcrédito minorista	5.000,00	3X1	24	SI
Microcrédito de acumulación simple	10.000,00	3X1	36	SI
Microcrédito de acumulación ampliada	10.000,00	3X1	48	SI

<p style="text-align: center;">OPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ALFONSO JARAMILLO" CAJA HOJA DESCRIPTIVA</p> <p>DOCUMENTOS FORMULARIOS Y FORMATOS PARA EL CRÉDITO</p>	P/T No.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <i>f></i> HDFC-1 <i>^ J</i> </div>
---	----------------	---

FORMULARIOS PARA EL CRÉDITO

Dentro del proceso de Créditos, (os formularios que se utilizan para (a concesión del Crédito son los siguientes, los mismos que aportan con información Básica, así:

Para los Créditos: Consumo, Comercial, Microcrédito

Solicitud de Crédito.- En el cual consta el número de Solicitud que genera el sistema, rol, nombre del socio, el tipo de crédito, valor y las firmas de legalidad con las firmas de los que autorizan el crédito.

Pagare a la Orden,- Consta el, tipo de préstamo, valor, datos informativos del socio deudor como: cédula de identidad, dirección, teléfonos y de igual forma los datos del garante.

Comprobante de Egreso. - Una vez autorizado el crédito, se entrega el cheque y el deudor firma el recibí conforme, con (as firmas de las autoridades responsables de la emisión.

<i>Elaborado por: MGG</i>	<i>Revisado por: DMV</i>
<i>Fecha: 2014-01-18</i>	<i>Fecha: 2014-01-18</i>

(Ref. Anexo 2.3.3.2 Políticas de Crédito)

COMENTARIO:

Se revisó el cumplimiento de las políticas, reglamentos y resoluciones emitidas por el Consejo de Administración y se determinó que las actividades se realizan enmarcadas a las disposiciones legales. Se observó que los Reglamentos se encuentran desactualizados. Se observó que no existen Manuales de Procedimientos

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"ALFONSO JARAMILLO" CAJA CÉDULA
ANALÍTICA DE LOS REQUISITOS DEL
CREDITO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

P/T No.

SRC -1

ROL	TIPO DE CRÉDITO	VALOR	FECHA CONCECIÓN	No. CUOTAS QUINCENALES (Vencimiento)	Valor cuota Quincena	Firmas del Resp. De Crédito	Firmas de Aprobación			Solicitud de Crédito			Documentos del Socio			Documentos de Otorgamiento		OBSERVACIONES	
							Consejo de Administración	C. de Crédito	Gerencia	Socio	Garante 1	Garante 2	Garante 3	Cedula de Identidad	Roles	Estado Individual	Comprobante de Egreso		Cheque del Banco
26479	Emergencia	4,060.00	05/01/2012	72	68.44	S				S	S	S	S	-	S	S	101012	Guayaquil	
22505	Emergencia	4,060.00	06/01/2012	72	68.44	S				S	S	S	S	-	S	S	101025	Guayaquil	
29696	Emergencia	4,060.00	07/01/2012	72	68.44	S				S	S	S	S	-	S	S	101034	Guayaquil	
08127	Emergencia	2,030.00	10/01/2012	48	48.24	S				S	S	S		-	-	S	101045	Guayaquil	V Socio Jubilado
14293	Emergencia	4,060.00	17/01/2012	72	68.44	S				S	S	S	S	-	S	S	101034	Guayaquil	
18181	Quirografario	0	10/01/2012	120	141.66	S	S	S		S	S	S	S	-	S	S	101055	Pichincha	
28628	Quirografario	6,210.00	10/01/2012	84	92.52	S	S	S		S	S	S	S	-	S	S	101056	Pichincha	
08051	Quirografario	2,000.00	12/01/2012	36	61.39	S	S	S		S	S	S	S	-	-	S	101069	Pichincha	V Socio Jubilado
17157	Quirografario	6,300.00	19/01/2012	84	93.86	S	S	S		S	S	S	S	-	S	S	101127	Pichincha	
39586	Quirografario	15,525.00	02/08/2012	138	160.84	S	S	S		S	S	S	S	-	S	S	108011	Pichincha	
13133	Sobresueldos	2,010.00	06/01/2012	Die. Quine.	2,010.00	S				S	S	S	S	-	S	S	101030	Guayaquil	
90003	Sobresueldos	1,306.50	07/01/2012	Oficio	1,306.50	S				S	S	S	S	-	-	S	101035	Pichincha	V Empleado Coop.
22271	Sobresueldos	1,386.90	10/01/2012	Ago-Dic. Qne.	1,386.90	S				S	S	S	S	-	S	S	©101053	Guayaquil	
21687	Sobresueldos	2,010.00	17/01/2012	Die. Quine.	2,010.00	S				S	S	S	S	-	S	S	101096	Guayaquil	
36451	Sobresueldos	1,089.00	19/01/2012	Ago-Dic. Qne.	1,089.00	S				S	S	S	S	-	S	S	101137	Guayaquil	

Revisado V Comprobado —No consta

©

Se verifico que el Comprobante de Egreso no consta (afirma del Presidente).
Se comprobo que los socios jubilados no adjuntan roles, en garantía dejan letra de cambio y cheques Se verifico que no consta cedulas de identidad en los trámites de créditos

Elaborado por: MGG	Revisado por: DMV
Fecha: 2013-12-18	Fecha: 2013-12-18

Auditoría de Control Interno.

Se procedió a realizar la evaluación del Control Interno al procedimiento de Cartera de Crédito con la respectiva Matriz en la que se determina la Confianza y el Riesgo. Se procedió a realizar entrevistas principalmente a la Asistente de Crédito y personal de las demás áreas.

Se determinó que el Manual del sistema de Control Interno no lo han estructurado.

En el área de Crédito se observó personal nuevo, y en toda la Cooperativa ha ingresado personal.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ALFONSO JARAMILLO LEON CAJA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CARTERA DE CRÉDITO				P/T No.	CI-CC1/3J
No.	PREGUNTAS	RES	.PUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
	PROCESO DE CARTERA DE CREDITO				
1	¿Existe un manual de procedimientos?		✓		
2	¿Existe reglamento de créditos?	✓			
3	¿El reglamento está actualizado?		✓		
4	¿Existe manual de funciones?		✓		
5	¿Existe disposición por escrito que en el pagare no conste la firma del conyugue?		✓		
6	¿Existe disposición por escrito que los documentos de la Cooperativa estén fuera de las instalaciones?		✓		
7	¿El Consejo de Administración ha fijado políticas que fomenta la concesión de créditos, mediante disposiciones?				
8	¿Se verifica el cumplimiento del reglamento de créditos?				
9	¿Las solicitudes de créditos analizadas y aprobadas por la Comisión de Crédito?				
10	¿Se han fijado niveles de aprobación de los créditos según el monto?				
11	¿Se confirma las direcciones y teléfonos que constan en la solicitud de manera inmediata vía telefónica?		✓		
12	¿Se exige garantías suficientes para los créditos?				
13	¿Se verifica si las garantías cumplen con la capacidad de pago suficiente?	✓			
14	¿Se realiza un seguimiento para comprobar si el crédito fue destinado para lo que solicite el socio?		✓		
15	¿Se mantiene un archivo ordenado de la información de los créditos que se otorgan?				
16	¿Se controla que el socio firme el Comprobante de Egreso por el crédito otorgado?				
17	¿El sistema informático para los créditos es apropiado?	✓			
18	¿Existen claves de acceso para el ingreso al sistema informático?	✓			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARRAMILLO LEON "CAJA" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CARTERA DE CRÉDITO			P/T No.	CI-CC2/3
		I		
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO/N/A	
PROCESO DE CARTERA DE CRÉDITO				
19	¿El socio es informado sobre las tasas de interés que aplica la Cooperativa?	✓		
20	¿Se procesa el crédito inmediatamente recibida la aprobación por parte de los responsables de autorizar?			
21	¿Se verifican la legalidad de las firmas de los socios que solicitan créditos?	✓		
22	¿Se entrega al socio copia del comprobante de egreso?	✓		
23	¿Se entrega al socio la tabla de amortización del crédito otorgado?		✓	
24	¿Los créditos ingresados se les otorgan un número secuencial de fácil identificación?			
25	¿El socio conoce su estado de cuenta?	✓		
26	¿En los registros consta el tipo de garantía del crédito?	✓		
27	¿Cuándo el socio se acerca a cancelar en efectivo se emite el respectivo comprobante de pago?	✓		
28	¿Se permite cancelar al socio capital e intereses por anticipado?			
29	¿Si se realiza el pago se actualiza los saldos inmediatamente en el sistema?			
30	¿Se realizan arcos de caja ala responsable del efectivo en Cartera de Crédito?	✓		
31	¿Se notifica oportunamente a los deudores y garantes del vencimiento de sus deudas?	✓		
32	¿Cartera de Créditos informa de los saldos rojos a los Directivos y a la Gerencia?	✓		
33	¿Al renovar una operación de crédito se cancela la anterior?			
34	¿Se entrega los pagarés al socio en el momento que cancela el crédito?		✓	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO "CAJA" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CARTERA DE CRÉDITO			P/T No.	CI-CC 3/3	
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
PROCESO DE CARTERA DE CRÉDITO					
35	¿Se cuenta con asesoramiento judicial en el caso de legar a estas instancias por la falta de pago del socio?	✓			
36	¿Se han aplicado Auditorías a la cartera de crédito?	✓			
37	¿La seguridad es adecuada para el efectivo que se maneja en las instalaciones?				
38	¿El área de crédito cuenta con instalación de cámaras como forma de seguridad?				
39	¿El espacio físico en el que labora es el adecuado?				
40	¿Recibe capacitación permanente con respecto a su trabajo?	✓			
Elaborado por:- MGG		Revisado por: DMV			
Fecha: 2014-01-10		Fecha: 2014-01-10			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO LEÓN"					P/T No.	f\ MCR-CC1/3 V-
CAJA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO CARTERA DE CRÉDITO						
Nº.		PT	SI	NO	CT	
	SUMAN:	40			29	
	PROCESO DE CARTERA DE CRÉDITO					
1	¿Existe un manual de procedimientos de acuerdo a la situación actual?			NO	0	
2	¿Existe reglamento de créditos?		SI		1	
3	¿El reglamento está actualizado?			NO	0	
4	¿Existe manual de funciones?			NO	0	
5	¿Existe disposición por rescrito que en el pagar en conste la firma del conyugue?			NO	0	
6	¿Existe disposición por escrito que los documentos de la Cooperativa estén fuera de las instalaciones?			NO	0	
7	¿El Consejo de Administración ha fijado políticas que normen la concesión de créditos, mediante disposiciones?		SI		1	
8	¿Se verifica el cumplimiento del reglamento de créditos?		SI		1	
9	¿Las solicitudes de crédito son analizadas y aprobadas por la Comisión de Crédito?		SI		1	
10	¿Se han fijado niveles de aprobación del crédito según el monto?		SI		1	
11	¿Se confirma las direcciones y teléfonos que constan en la solicitud de manera inmediata vía telefónica?			NO	0	
12	¿Se exige garantías suficientes para los créditos?		SI		1	
13	¿Se verifica si las garantías cumplen con la capacidad de pago suficiente?		SI			
14	¿Se realiza un seguimiento para comprobar si el crédito fue destinado para lo que solicito el socio?			NO	0	
15	¿Se mantiene un archivo de nado de la información de los créditos que se otorgan?		SI		1	
16	¿Se controla que el socio firme el Comprobante de Egreso por el crédito otorgado?		SI		1	
17	¿El sistema informático para los créditos es apropiado?		SI		1	
18	¿Existen claves de acceso para el ingreso al sistema informático?		SI		1	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO" CAJA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO CARTERA DE CRÉDITO				(MCR- CC2/3	
		PT	SI	NO	CT
	SUMAN:				
	PROCESO DE CARTERA DE CRÉDITO				
19	¿El socio es informado sobre las tasas de interés que aplica la Cooperativa?		SI		1
20	¿Se procesa el crédito inmediatamente recibida la aprobación por parte de los responsables de autorizar?		SI		1
21	¿Se verifican la legalidad de las firmas de los socios que solicitan créditos?		SI		1
22	¿Se entrega al socio copia del comprobante de egreso?		SI		1
23	¿Se entrega al socio la tabla de amortización del crédito otorgado?			NO	0
24	¿Los créditos ingresados se les otorgan un número secuencial de fácil identificación?		SI		1
25	¿El socio conoce su estado de cuenta?		SI		1
26	¿En los registros consta el tipo de garantía del crédito?		SI		1
27	¿Cuándo el socio se acerca a cancelar en efectivo se emite el respectivo comprobante de pago?		SI		1
28	¿Se permite cancelar al socio capital e intereses por anticipado?		SI		1
29	¿Si se realiza el pago se actualiza los saldos inmediatamente en el sistema?		SI		1
30	¿Se realizan arcos de caja ala responsable del efectivo en Cartera de Crédito?		SI		1
31	¿Se notifica oportunamente a los deudores y garantes del vencimiento de sus deudas?		SI		1
32	¿Cartera de Créditos informa de los saldos rojos a los Directivos y a la Gerencia?		SI		1
33	¿Al renovar una operación de crédito se cancela la anterior?		SI		1
34	¿Se entrega los pagarés al socio en el momento que cancela el crédito?			NO	0

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALFONSO JARAMILLO "CAJA" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO CARTERA DE CRÉDITO				MCR-CC3/3 .J	
		PT	SI	NO	CT
SUMAN:					
PROCESO DE CARTERA DE CRÉDITO					
35	¿Se cuenta con asesoramiento judicial en el caso de llegar a estas instancias por la falta de pago del socio?	1	SI		1
36	¿Se han aplicado Auditorias a la cartera de crédito?	1	SI		1
37	¿La seguridad es adecuada para el efectivo que se maneja en las instalaciones?	1	SI		1
38	¿El área de crédito cuenta con instalación de cámaras como forma de seguridad?	1		NO	
39	¿El espacio físico en el que labora es el adecuado?	1	SI		1
40	¿Recibe capacitación permanente con respecto a su trabajo?	1	SI		1
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	29
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	40
NIVEL DE CONFIANZA $C=CT/PT \times 100$				NC	73%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE $:RI=100\%-NC\%$				RI=	28%
MODERADO					
<i>Elaborado por: MGG</i>			<i>Revisado por: DMV</i>		
<i>Fecha :2014-01-10</i>			<i>Fecha :2014-01-10</i>		

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

COMENTARIO:

En cuanto al nivel de confianza que dio como resultado de la evaluación del Control Interno al Proceso de Cartera de Crédito se determinó lo siguiente:

El Nivel de Confianza del 73%, es decir se lo categoriza como una confianza en los procedimientos del área de Cartera de Crédito.

En cuanto al Riesgo, se determina el 28% que equivale a un Riesgo Moderado. El enfoque de la Auditoría este reflejado a obtener pruebas de cumplimiento y sustantivas, las mismas que aportan al análisis realizado.

Se realizó el Manual de Referencia como complemento del Control Interno realizado, se detalla en el siguiente Papel de Trabajo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALFONSO JARAMILLO LEON "CAJA" MANUAL DE REFERENCIA CARTERA DE CRÉDITO				P/TNo.	C1MR-CC1U
MANUAL DE REFERENCIA					
OBJETIVOS	F	O	C	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
Aplicar la Ley de Economía Popular y Solidaria en los aspectos relacionados con la Cooperativa			✓	<ul style="list-style-type: none"> - Que la Cooperativa incumpla con disposiciones legales - Que sea sancionada por los Organismos de Control - Que el personal desconozca de su aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan para aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria. - Poner en conocimiento de la aplicación de la Ley. - Capacitar al personal y a los Directivos
Aplicar las NIFs	✓		✓	<ul style="list-style-type: none"> - Que la Cooperativa incumpla con disposiciones legales - Que los resultados que reportan o sean razonables - Que el personal desconozca de su aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan para aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria. - Poner en conocimiento de la aplicación de la Ley. - Capacitar al personal y a los Directivos
Captar a nuevos socios	✓	✓		-Que no se incremente los socios	-Diseñar un sistema de captación de socios
Generar productos financieros que llamen la atención al socio	✓	✓		<ul style="list-style-type: none"> - Que el socio pierda interés de los servicios que se le ofrece - Que se retire de la cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Propone nuevas alternativas de productos financieros - Incentivar al socio para que continúe siendo parte de la Cooperativa.
Eliminar saldos rojos	✓	✓		<ul style="list-style-type: none"> - De que tas saldos rojos incrementen - De que se tenga que recuperar por medio de las Garantías. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer criterios de control en el análisis de la aprobación del crédito - Concientizar al socio deudor del compromiso que mantiene con la Cooperativa.
Elaborado por: MGG		Revisado por: DMV			
Fecha: 2014-01-11		Fecha: 2014-01-11			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO LEON "CAJA ENTREVISTA ÁREA DE CRÉDITO	D/X M% P/T No.	E-CC1/3

Nombre del Entrevistado: Ing. Mauricio Castro:

Jefe de Crédito

Entrevistador: Diego Merchán V.

Día previsto: 18 de diciembre del 2014

Hora solicitada: 14:30

1. ¿Cuántas personas están bajo su responsabilidad y si cumplen con el perfil que requiere el área de Crédito?

El área de crédito cuenta con dos personas, una se encarga de verificar los requisitos y cupos de créditos y la otra persona es nueva recién se le contrató y se encarga del fondo de Alivios y Devolución de Ahorros.

2. ¿La Cooperativa cuenta con un Manual de Funciones y procedimientos para el área de Créditos?

No hay Manuales no existen, se cuenta con el Reglamento de Créditos y con las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración y de Gerencia.

3. ¿Su área trabaja en equipo en consecución de los objetivos y metas planteadas por la Cooperativa?

Si se trabaja en equipo el trabajo tiene que salir y todos participamos de forma activa.

4. ¿Qué sistema informático utiliza la Cooperativa y considera que es adecuado?

El sistema informático que se utiliza es el FOXPRO y es el más apropiado ya que no se ha tenido errores, es confiable y seguro.

5. ¿El sistema con que cuenta la Cooperativa evita duplicaciones de la información ingresada?

El sistema es muy confiable y no permite duplicaciones, en los casos que en algún momento existe un daño, se genera como copia y consta impreso y no toma en cuenta en valores.

6. ¿Existe un presupuesto adecuado para los créditos?

Si existe el debido presupuesto se lo realiza semanalmente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO LEON "CAJA ENTREVISTA ÁREA DE CRÉDITO	D/X M% P/T No.	E-CC2/3

7. ¿Quién se encarga?

Se encarga de realizar la Contadora y Gerencia, mediante flujos de caja.

8. ¿Se analiza las variaciones?

En el caso de variaciones constantemente se analiza y se revisa.

9. ¿Se informa sobre las variaciones?

Si existen se informa al Consejo de Administración para la toma de decisiones.

10. ¿Las solicitudes de créditos son?

¿Pre numeradas?

Las solicitudes entregadas a los socios no tienen pre numeración, en el momento en que se ingresa al sistema informático le asigna un número.

¿Autorizadas y por quién?

Son autorizados por el Consejo de Administración los Créditos Quirografarios y los Créditos de Emergencia son autorizados por Gerencia para el otorgamiento respectivo.

11. ¿Con respecto a la concesión de créditos a los socios?

¿Se estudian los antecedentes del socio?

Si, se realiza un análisis de sus quincenas, en los créditos de sobresueldos se revisa que no tenga comprometido con otras organizaciones.

¿Se analiza la capacidad de pago?

Se verifica la capacidad de pago, analizando el saldo y los descuentos de sus roles, el saldo de ahorro y de certificados que mantiene en la Cooperativa.

12. ¿En caso de cuentas declaradas incobrables como procede la Cooperativa para su recuperación?

En el caso de que se mantenga saldo rojo muy elevado, se recupera con el cobro a los garantes, en definitiva la Cooperativa recupera los valores que dapor créditos.

13. ¿Se cumple con los requisitos para otorgar el crédito al socio?

Por supuesto, es indispensable y no se entrega la solicitud si no cumple con los requisitos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALFONSO JARAMILLO LEON "CAJA ENTREVISTA ÁREA DE CRÉDITO	D/X M% P/T No.	E-CC3/3
---	-------------------------------------	----------------

14. ¿Los socios que son jubilados de la Empresa Eléctrica, que tipo de garantía presentan para los créditos?

Los créditos otorgados a los jubilados garantizan su recuperación de acuerdo al monto entregando letras de cambio y cheques además de contar con la autorización de descuento en el Banco. En los créditos a plazo fijo la garantía son los valores por plazo fijo que son mayores a los créditos otorgados.

15. ¿El área de crédito emite reportes de saldos rojos para conocimiento de los Consejos y de Gerencia?

El sistema genera el reporte y se informa a los Consejos de Administración y Vigilancia, y a la Gerencia para su análisis y toma de decisiones.

16. ¿Se efectúan arquezos al Fondo de Alivios y Devolución de Ahorros?

La persona encargada del fondo realiza diariamente el cuadro, el Consejo de Vigilancia es quién realiza los arquezos como supervisión y control.

17. ¿Existe sistemas de seguridad y custodia del efectivo de manera adecuada?

Existe una caja fuerte en las instalaciones, se cuenta con guardianía y las actividades bancarias como depósitos se los efectúa cada siguiente día de las operaciones con el debido cuidado.

18. ¿El sueldo que percibe está de acuerdo a las funciones y lo que establece la tabla salarial para su cargo?

Actualmente sí.

19. ¿Existe un buen ambiente laboral?

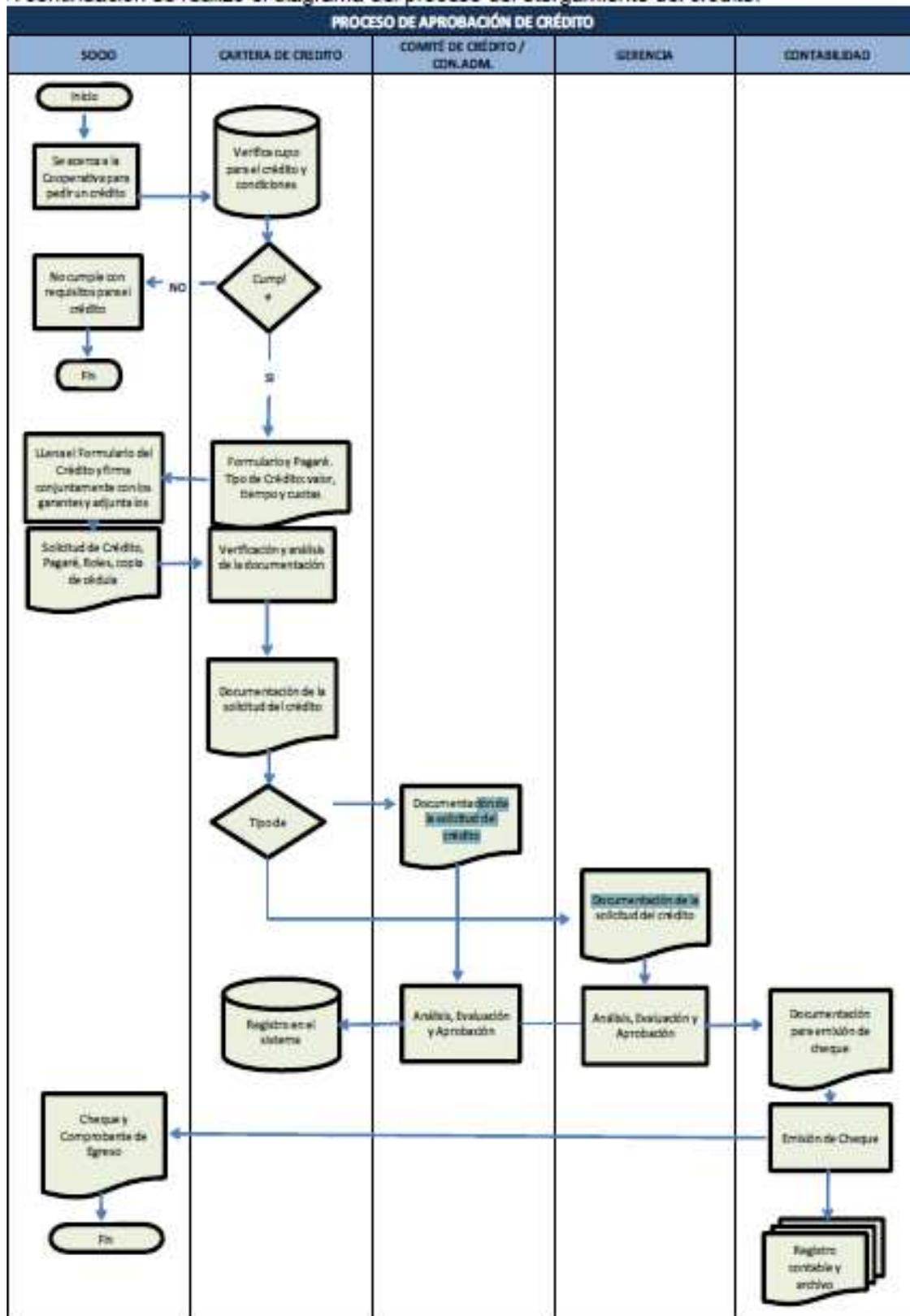
Si el apoyo y el compañerismo prevalecen.

(Ref. Anexo 2.3.2.1 Entrevista)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ALFONSO JARAMILLO" CAJA. ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CARTERA DE CRÉDITO PRÉSTAMOS		P/T No.	APR- OC 1
Nombre Responsable: Sra. Ruth Mosquera Cargo: Asistente de Crédito III Fecha: 2014-01-14			
ACTIVIDAD	DETALLE		
1. Verificación de requisitos, alcance y cupos del crédito.	- El asistente de crédito verifica con el rol en el sistema el encaje y cupo que tiene el socio		
2. Entrega de solicitud de crédito y pagaré al socio	La asistente de crédito realiza: - Entrega al socio la Solicitud de Crédito y el Pagaré para que haga firmar a los garantes. - Explica cuántos garantes necesita esto es de acuerdo al crédito. - Indica los requisitos: como es la copia de cédula tanto del socio y de las garantías, los últimos roles.		
3. Recepción de Documentación del Crédito	Una vez que el socio se lleva la documentación para solicitar el crédito, se acerca a la Cooperativa para entregar la información con la documentación requerida.		
4. Verificación de documentación para el crédito	El asistente de crédito verifica: - Que la documentación este completa - Que los datos y firmas consten del garante y del socio		
5. Se entrega a la Comité de Crédito y a Gerencia para aprobación	La asistente de crédito entrega las solicitudes de los préstamos para que sean aprobados dependiendo el tipo de crédito, para la Comisión de Crédito los Quirografarios y los de Emergencia, Sobresueldos, plazo fijo y demás la Gerencia.		
6. Gerencia y Comisión de Crédito aprueba el crédito.	El Comité de Crédito y la Gerencia respectivamente analizan los créditos y aprueban. Se aprueba con las respectivas firmas en la Solicitud y luego se remite a Contabilidad.		
7. Contabilidad emite comprobante de egreso y cheque.	La contadora emite comprobante de egreso y cheque.		
8. Contabilidad entrega los comprobantes para las firmas de autorización respectivas	El Presidente y la Gerencia firman los comprobantes de egreso y los cheques para legalizar y entregar al socio.		
9. Se Entrega cheque	Se entrega cheque al socio, firma el comprobante de egreso y se le entrega una copia del mismo documento.		
Nombre Responsable: Sra. Juana Espinoza ASISTENTE DE CRÉDITO III GERENTE		Visto Bueno: Ing. Rocío Vásquez	
<i>Elaborado por: MGG</i>	<i>Revisado por: DMV</i>		
<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>		

(Ref. Anexo 2.3.2.2 Actividades del Proceso de Crédito)

A continuación se realizó el diagrama del proceso del otorgamiento del crédito:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ALFONSO JARAMILLO" CAJA. CÉDULA SUMARIA DE PRESTAMOS POR COBRO DE GARANTÍAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013	P/TNo.	<i>f"></i> PxCG-1 VJ	
--	--------	--------------------------------------	--

<i>ROL DEUDOR</i>	<i>ROL GARANTE</i>	<i>VALOR</i>	<i>REV.</i>	<i>REGISTRO CONTABLE</i>		<i>NOTIFICACIÓN</i>
				<i>NO.</i>	<i>Fecha</i>	
15579	07720	136.45		208420	20/08/2013	
15579	07720	72.25		208420		
15579	09458	72.25		208420		
15579	36877	136.45		208420		
15579	36877	72.25		208420		
19551	11634	501.44		208420		
19551	19401	501.44		208420		
19551	19401	145.54		208420		
19551	32640	145.54		208420		
20927	11926	484.84		208420		
20927	23128	484.84		208420		
22305	11700	447.47		208420		
22305	11713	447.47		208420		
23052	10240	274.3		208420		
23052	10240	102.56		208420		
23052	10453	274.3		208420		
23052	27021	102.56		208420		
23052	32745	274.3		208420		
25322	12473	142.45		208420		
25322	15229	142.45		208420		
25322	18383	142.45		208420		
25322	18383	121.18		208420		
25322	22305	121.18		208420		
26503	10716	204.41		208420		
26503	17078	579.39		208420		
26503	22392	579.39		208420		
30354	18288	186.98		208420		
30354	35791	186.98		208420		
30354	35838	186.98		208420		
31777	13212	200.81		208420		
31777	33634	200.81		208420		
32624	33818	326.76		208420		
32625	35838	326.76		208420		
33371	32679	652.93		208420		
35054	14514	231.39		208420		
35054	17744	231.39		208420		
35054	17744	154.26		208420		
35054	20114	231.39		208420		

35054	20114	154.26	208420
TOTAL		9,980.85	
© Se verificó el registro contable por cobro de garantías revisando las notificaciones.			
<i>Elaborado por</i> MGG		<i>Revisado por: DMV</i>	
<i>Fecha: 2014-01-15</i>		<i>Fecha: 2014-01-15</i>	

(Ref. Anexo 2.3.2.3 Registro Cobro Garantías)

COMENTARIO:

En base a la entrevista que se realizó a la Asistente de Crédito se determinó lo siguiente:

Que los sistemas de control están establecidos y los realizan, a pesar de que no conste por escrito un Manual o Procedimiento.

- Se verificó que no ingresa ninguna solicitud de crédito si no cumple con los requisitos como puede ser por capacidad de pago, encaje, tiempo de ser socio, es decir se cumple con lo establecido en el Reglamento de Créditos.
- El Sistema informático que maneja la Cooperativa es el FOXPRO, la asistente de crédito indico que es confiable, sin embargo se observó que algunos reportes no los genera, por ser muy antiguo, no se ha actualizado el sistema y también los equipos informáticos se encuentran desactualizados.
- Se determinó que por la trayectoria que tiene la Cooperativa ya los socios son conocidos y eso permite que exista confianza en las actividades desarrolladas por la misma y que incremente el ingreso de nuevos socios.

En cuanto a los procedimientos para el otorgamiento de créditos se determinó lo siguiente:

- Para un crédito de Emergencia, Sobresueldo y Plazo Fijo se entrega en 3 días.
- En Créditos Quirografarios se los entrega en 4 o 5 días.
- Las tasas Activas y Pasivas son manejadas de acuerdo a lo que establece la Ley y de acuerdo a las resoluciones realizadas por el Consejo de Administración en el año 2012 se manejó con el 13.20% sobre saldos
- El porcentaje de Certificados de Aportación es el 2%
- La cobertura de Préstamos es el 1%
- Costos de Servicios es el 0.5%

En cuanto a la recuperación de saldos rojos se observó que existen filtros de recuperación los cuales se han manejado en la cooperativa y han permitido que no pierda. Para recuperación de créditos se basa en tres puntos:

- Existe la facilidad del descuento por roles al socio deudor.

- Existe la autorización del Débito Bancario que cada socio firma para garantía de la Cooperativa, con esto el socio no deja de cancelar ya que la Cooperativa retiene el dinero con que cuenta en la institución Financiera.
- El garante, en casos de que ya no sea posible la recuperación se recurre al cobro de la deuda a los Garantes respectivos.

Se verificó el registro contable del descuento a socios por garantía, esto una vez notificados de esta acción a tomar.