



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL**

**“Examen de Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, provincia de Cañar, cantón Cañar, año 2013”**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

**AUTOR: Rodríguez Pillaga, Renán Teodoro**

**DIRECTOR: Coronel Rivera, René Patricio, Mgs.**

**CENTRO UNIVERSITARIO CAÑAR**

**2015**

## APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

Magister

Coronel Rivera, René Patricio

### DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado **“Examen de Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, provincia de Cañar, cantón Cañar, año 2013”**, realizado por **Rodríguez Pillaga Renán Teodoro**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Abril de 2015

f) \_\_\_\_\_

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Rodríguez Pillaga Renán Teodoro**, declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría ***“Examen de Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, provincia de Cañar, cantón Cañar, año 2013”*** de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo el Magister René Patricio Coronel Rivera, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f. \_\_\_\_\_

Autor: Rodríguez Pillaga, Renán Teodoro

Cédula: 0302076021

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado, al esfuerzo y sacrificio de mis padres Teodoro y Alicia quienes con sus consejos, me supieron enrumbar por el camino del bien, también a mis hermanos y sobrinos quienes fueron siempre fuente de apoyo y aliento en mis momentos más difíciles de este camino, y de manera especial a Dios, quien con su sabiduría y gran amor supo poner en mi camino al amor de mi vida Diana, la que fue pilar fundamental para la conclusión de este trabajo con su cariño siempre estuvo allí para aconsejarme y brindarme su amor y su sabiduría para llegar a feliz término.

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es el más grande sentimiento del ser humano, es por ello que deseo expresar mi sincero e imperecedero agradecimiento a quienes han apoyado la realización de este trabajo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari a su Gerente Lcda. Rosa Duchi y a su equipo de colaboradores, por brindarme el apoyo y las facilidades necesarias para la realización del examen de auditoría integral.

Un agradecimiento especial al Magister René Coronel Rivera, por haber dedicado su tiempo y sus conocimientos dirigió el trabajo investigativo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN .....	4
1.1    Antecedentes de la organización.....	5
1.1.1    Misión. ....	6
1.1.2    Visión.....	6
1.1.3    Objetivos estratégicos. ....	7
1.1.4    Estructura orgánica. ....	7
1.1.5    Volumen de operaciones e impacto en el entorno.....	7
1.1.6    Justificación de la investigación. ....	8
1.2    Objetivos y resultados esperados.....	10
1.2.1    Objetivos. ....	10
1.2.1.1    General.....	10
1.2.1.2    Específico.....	10
1.2.2    Resultados esperados. ....	10
1.3    Alcance. ....	11
1.4    Presentación de la memoria.....	11
CAPÍTULO II - MARCO REFERENCIAL .....	13
2.1.    Marco teórico. ....	14
2.1.1.    Marco conceptual de la auditoria integral y los servicios de aseguramiento. ....	14
2.1.1.1.    Conceptos de Auditoria Integral.....	14
2.1.2.    Principios generales de la auditoria integral. ....	15
2.1.3.    Importancia y contenidos del informe de aseguramiento.....	16
2.1.3.1.    Importancia.....	16
2.1.3.2.    Contenidos del informe de aseguramiento.....	17
2.2.    Descripción conceptual y los criterios de todas las autoridades que conforman la auditoria integral. ....	19
2.2.1.    Auditoría Financiera. ....	19

2.2.1.1.	Conceptos.....	19
2.2.1.2.	Relación del objetivo de la auditoría financiera con las afirmaciones.....	20
2.2.1.3.	Conceptos y tipos de afirmación.....	21
2.2.1.4.	Criterios aplicables para la auditoría financiera.....	22
2.2.1.5.	Proceso de la auditoría financiera.....	24
2.2.2.	Auditoría de Control Interno.....	25
2.2.2.1.	Definición y objetivos de control interno.....	25
2.2.2.2.	Modelo COSO.....	27
2.2.2.3.	Componentes del control interno.....	31
2.2.2.4.	Ciclo o Componentes tradicionales a auditar.....	35
2.2.2.5.	Proceso de la Auditoría de Control Interno.....	36
2.2.3.	Auditoría de Cumplimiento.....	37
2.2.3.1.	Definición y Objetivo.....	37
2.2.3.2.	Diferenciación de responsabilidades.....	39
2.2.3.3.	Proceso de la auditoría de cumplimiento.....	39
2.2.3.4.	Auditoría forense y técnicas de detección del fraude.....	40
2.2.4.	Auditoría de Gestión.....	42
2.2.4.1.	Definición y objetivos.....	42
2.2.4.2.	Evaluación de la planificación empresarial.....	44
2.2.4.3.	Indicadores de Gestión.....	45
2.2.4.4.	Proceso de la auditoría de gestión.....	46
2.3.	Proceso de la Auditoría Integral.....	47
2.3.1.	<i>Planeación</i> .....	47
2.3.2.	<i>Ejecución</i> .....	48
2.3.3.	<i>Comunicación</i> .....	50
2.3.4.	<i>Seguimiento</i> .....	52
CAPÍTULO III - ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....		54
3.1.	Antecedentes de la Cooperativa.....	55
3.1.1.	Datos generales de la Cooperativa de Ahorro y crédito Sisay Kañari.....	55
3.1.2.	Reseña histórica de la Cooperativa.....	55
3.1.3.	Misión.....	56
3.1.4.	Visión.....	57
3.1.5.	Base legal.....	57
3.1.6.	Organigrama estructural.....	57

3.2.	Objetivos y valores institucionales .....	58
3.2.1.	Objetivos estratégicos. ....	58
3.2.2.	Valores institucionales .....	59
3.3.	Cadena de valor .....	61
3.4.	Mapa de procesos .....	61
3.4.1.	Procesos Gobernantes .....	62
3.4.2.	Procesos Habilitantes .....	65
3.4.3.	Procesos básicos o agregadores de valor .....	66
3.4.4.	Importancia del área .....	69
CAPÍTULO IV – INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL .....		71
4.1.	Informe da auditoria integral .....	72
4.2.	Comentarios, conclusiones y recomendaciones .....	75
	COMENTARIOS DE AUDITORIA FINANCIERA .....	75
	COMENTARIO DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO .....	76
	COMENTARIO DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO .....	78
	COMENTARIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	78
4.3.	Presentación y aprobación del informe.....	80
5.	Demostración de la Hipótesis .....	81
CONCLUSIONES .....		82
RECOMENDACIONES.....		83
BIBLIOGRAFÍA.....		84
ANEXOS.....		87

## Índice de Figuras

<b>Figura I.</b> Estructura Orgánica .....	7
<b>Figura II.</b> Elementos de un servicio de aseguramiento .....	17
<b>Figura III.</b> Proceso de la Auditoría Financiera .....	25
<b>Figura IV.</b> Factores que pueden afectar la empresa y que son controlados con un adecuado control interno .....	27
<b>Figura V.</b> Pirámide de los componentes del informe COSO I .....	28
<b>Figura VI.</b> Grafico del informe COSO II con sus componentes .....	29
<b>Figura VII.</b> Grafico del informe COSO III con sus componentes .....	30
<b>Figura VIII.</b> Proceso y productos principales de la auditoria de control interno .....	36
<b>Figura IX.</b> Orden jerárquico de la normativa legal del país .....	38
<b>Figura X.</b> Proceso de la Auditoría de Cumplimiento .....	40
<b>Figura XI.</b> Fundamento de la auditoria Forense .....	40
<b>Figura XII.</b> Proceso de la Auditoría de Gestión .....	46
<b>Figura XIII.</b> Proceso de la Auditoría Integral .....	53
<b>Figura XIV.</b> Cadena de valor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari .....	61
<b>Figura XV.</b> Mapa de proceso de los servicios de intermediación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari .....	61
<b>Figura XVI.</b> Proceso y actividades ejecutadas para llegar al informe de auditoría integral Mapa de procesos de la Cadena Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari.....	72

## Índice de Tablas

<b>Tabla I.</b> Miembros del consejo Administrativo .....	58
<b>Tabla II.</b> <i>Miembros del consejo de Vigilancia</i> .....	58
<b>Tabla III.</b> <i>Montos, Plazos y Tasas de interés</i> .....	68
<b>Tabla IV.</b> <i>Costos de Recaudación</i> .....	69
<b>Tabla V.</b> <i>Costos llamadas</i> .....	69

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo se enfoco a realizar un **“Examen de Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, provincia de Cañar, cantón Cañar, año 2013”**, mediante la aplicación del proceso de la auditoria integral, dentro del cual se sigue un conjunto sistemático de procedimientos técnicas propias de la auditoria, para recolectar la evidencia suficiente y pertinente para poder emitir un dictamen y opinión sobre aspectos relevantes de la organización.

Este dictamen es una oportunidad de mejora para la institución, ya que se establece las acciones necesarias para lograr esa mejora delimitando a todos y cada uno de los responsables, permitiendo el crecimiento y mejoramiento total de la cooperativa.

Por lo manifestado anteriormente son vitales los procesos de auditorías integrales ya que permitirán el crecimiento de toda organización donde sea aplicada.

**PALABRAS CLAVES:** mejora continua, auditoria integral, cadena de valor, crecimiento, cadena de valor.

## ABSTRACT

The present research work was focused on the application of an Integral Auditory Assesment test to the credit section of the *Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, in the province of Cañar, Town of Cañar, year 2013*”, thru the use of the integral auditory process in which a systematic set of auditory procedures are followed, in order to collect both enough evidence and accuracy to be able to give an auditor`s report and opinion on relevant aspects of the organization.

The auditor`s report is an opportunity to improve the institution, since this determines both the necessary actions to be put into place and the people responsible for them to get the progress and growth of the institution as a whole.

For all that it was mentioned above the application of an integral auditory process is vital because it will allow the improvement and growth of any organization in which it is applied.

**Key Words:** continuous improvement, Integral Auditory, chain of value, growth, chain of value

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado a la aplicación práctica de los conocimientos teóricos obtenidos durante el periodo de formación de la maestría en auditoría integral y es un requisito fundamental para la obtención del grado de MAGISTER EN AUDITORIA INTEGRAL.

El examen de auditoría integral es un proceso orientado a dictaminar la razonabilidad de los estados financieros, dar una opinión sobre el sistema de control interno, el cumplimiento de las leyes, regulaciones y la eficiencia y eficacia con que manejan los recursos de la organización, el mismo que se ve plasmado en el informe de auditoría integral.

Este trabajo se ejecutó a través de práctica del control posterior a las actividades de la organización; este trabajo se estructuró de la siguiente forma:

Capítulo I “**Introducción**” se realiza una descripción de la investigación, determinando la justificación, los objetivos generales y específicos, resultados esperados de la investigación y la importancia de realizar este tipo de auditoría para mejorar los procesos internos y toma de decisiones dentro de la organización.

Capítulo II “**Marco Referencial**”, orientado a brindar el basamento teórico y conceptual que fundamenta la auditoría integral, así como también los conceptos de la auditoría financiera, de gestión, de control interno y de cumplimiento y las etapas a considerar para su correcta ejecución.

Capítulo III “**Análisis de la Empresa**”, se efectúa un análisis completo de la organización, su misión, su visión, su estructura interna, sus procesos internos, determinando sus procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes, concluyendo con la importancia de realizar una auditoría integral en la organización.

Capítulo IV “**Informe de auditoría integral**”, se inicia con la exposición del proceso del examen de auditoría integral, señalando los productos generados en cada una de las fases del proceso y los tiempos utilizados, concluyendo con el informe de auditoría integral.

## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Antecedentes de la organización.**

En el año 2011, ocho emigrantes reunidos en Brooklyn del Estado de Nueva York, deciden formar una cooperativa para poder invertir sus remesas en servicio de la población de los cantones Cañar y El Tambo, buscando garantizar sus recursos en el país y es así que estos emprendedores, piden ayudas a sus familiares residentes en el Ecuador para que cristalicen su sueño.

El 13 de febrero de 2013 se reúnen 12 personas para formar la pre Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, 8 de ellas eran representantes de los emigrantes con poderes especiales emitidos por sus familiares desde el exterior y 4 nuevos socios, en el transcurso de la reunión se elige la directiva de la pre cooperativa, la misma que estaba encargada de realizar los trámites en el Ministerio de inclusión Económica y Social (MIES).

Luego de varias reuniones y trámites realizados como pre Cooperativa, es aprobada mediante Acuerdo ministerial No. 002 DPC-COOP-011 del 12 de mayo de 2011, mediante el cual se otorgó la personería jurídica, mas adelante el 22 de mayo de 2011 se convoca a una asamblea general de socios para elegir a directivos provisionales, quienes luego de ser elegidos se reúnen en otra asamblea el 28 de mayo de 2011 a las 18:00 en la ciudad de cañar en donde se trataría la conformación del directorio del consejo de Administración y otras autoridades, quedando conformado la primera directiva de la siguiente forma:

**Presidente de la Cooperativa:** Juan José Pichazaca Simbaina

**Secretario:** Segundo Miguel Caguana Pinguil

**Primer Vocal:** Marco Vinicio Morocho Tenezaca

**Segundo Vocal:** Segundo Francisco Pichizaca Doncón

**Tercer Vocal:** José Ronal Guamán Pichazaca

Posterior a la conformación de la directiva de la organización se comienza con los trámites de aprobación de los estatutos en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES); y mediante Acuerdo Ministerial Numero 002 aprueba la personería jurídica y los estatutos de la organización con lo cual comienza sus actividades de intermediación financiera el 28 de Agosto del 2011.

### **Datos generales de la Cooperativa**

**Nombre de la Cooperativa:** Sisay Kañari

**Dirección:** Guayaquil y diez de Agosto

**Ciudad:** Cañar

**Cantón:** Cañar

**Provincia:** Cañar

**Teléfonos:** 2427156

**Fecha de Inauguración:** 28 de Agosto del 2011

En la actualidad la cooperativa cuenta con los siguientes servicios:

- Ahorro a la vista
- Ahorro infantil
- Ahorro programado
- Líneas de Crédito
  - Comerciales
  - Consumo
  - Estudiantil
  - Vivienda
  - Emergentes
  - Micro crédito
- Cobro del SOAT

#### **1.1.1 Misión.**

“Somos una entidad cooperativa de intermediación financiera, que integra talento humano calificado, emprendedor, honesto y comprometido con el desarrollo social, económico, productivo e intercultural, de los socios del sector, en zonas rurales y urbanas del cantón Cañar, de forma personalizada y con el uso de tecnología adecuada” (Plan estratégico)

#### **1.1.2 Visión.**

“Para el 2019, ser una institución sólida, líder y competitiva, reconocida por sus productos financieros, con miras a expandirse para satisfacer las expectativas de los socios y del mercado en forma ágil, oportuna y con tecnología adecuada, contribuyendo con el desarrollo económico y social de la población del cantón Cañar.” (Plan estratégico)

### 1.1.3 Objetivos estratégicos.

**Objetivo 1:** Fortalecer los procesos internos operativos con sistemas, tecnologías innovadoras enmarcados en una adecuada administración de riesgo.

**Objetivo 2:** Incrementar anualmente las colocaciones.

**Objetivo 3:** Ampliar la cobertura incrementando el número de agencias.

**Objetivo 4:** Reducir anualmente los costos operativos.

**Objetivo 5:** Reducir la cartera vencida en los próximos años.

**Objetivo 6:** Mejorar el sistema de información para la gestión institucional.

**Objetivo 7:** Fortalecer la capacidad de gestión de la Cooperativa.

**Objetivo 8:** Incrementar mensualmente un promedio de a 150 socios.

### 1.1.4 Estructura orgánica.

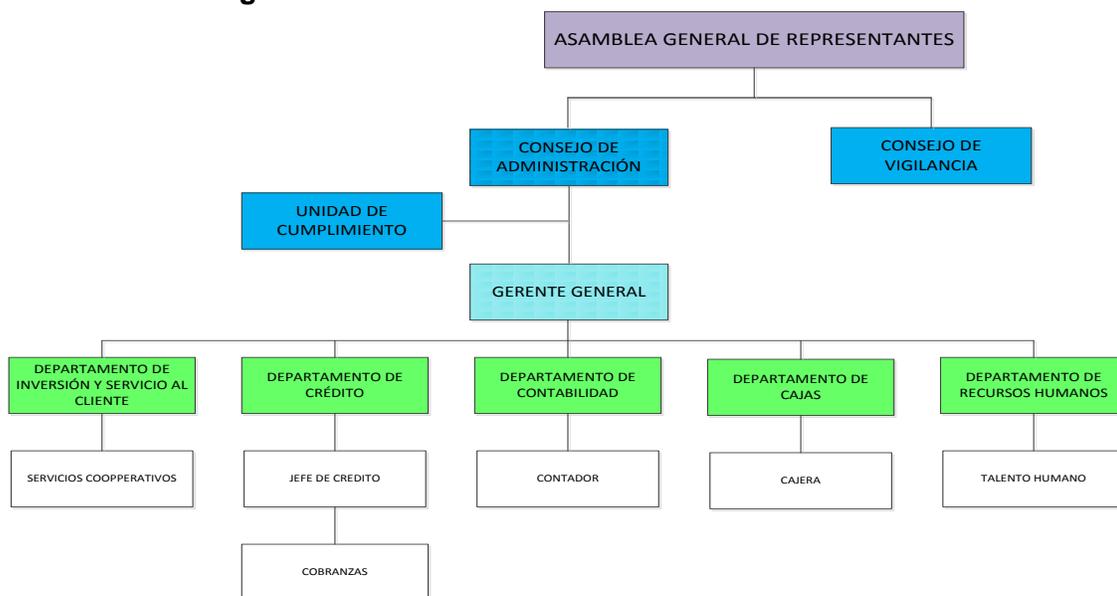


Figura 1. Estructura Orgánica

Fuente: Plan estratégico

### 1.1.5 Volumen de operaciones e impacto en el entorno.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari es una institución de intermediación financiera que cuenta con cinco departamentos en los cuales se realizan todas las actividades propias de una institución financiera, siendo el departamento con más movimiento el de inversión, crédito y cajas en donde a los socios se les brinda un servicio de calidad.

El departamento de crédito es uno de los departamentos con mas operaciones, dentro de dicho departamento se maneja diferentes tipos de créditos entre los que destacan el de consumo y el microcrédito.

Para el año 2013 la organización cuenta con más de 300 socios, un 70% de los mismos han accedido a créditos, el monto de cartera de Créditos en la institución es de 317216.10 que constituye el 85,04% del total de activos de la organización es por ello que el volumen de las operaciones de este departamento es considerable.

También para fundamentar el impacto de las operaciones en la institución es importante considerar el presupuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, del total de ingresos proyectados por la institución 51580,60, el 87,86 % corresponde a Intereses y Descuentos Ganados por los créditos concedidos por la institución, ante esto es importante garantizar los procesos de concesión de créditos, lo que estará garantizando los ingresos de la institución y los montos proyectados de ingresos.

#### **1.1.6 Justificación de la investigación.**

En la actualidad la necesidad de disponer de informes integrales de evaluación de cada uno de los procesos internos y externos de la organización se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control interno de la cooperativa. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría. (Proyecto Puzzle, 2012, pág. 3)

Es importante a más de ello considerar el nuevo ordenamiento jurídico del estado ecuatoriano, así como la nueva “Ley de economía popular y solidaria”, orientada a una nueva forma de

generar procesos económicos; así como también a regular de mejor manera el sector cooperativo del país y de manera especial las cooperativas de ahorro y crédito, sus actividades financieras, su información económica, el origen de sus fondos, su adecuado y correcto manejo de los recursos de los miembros de las cooperativas.

La ley de Economía popular y solidaria en lo que se refiere al sector cooperativo busca transparentar la información financiera y contable de las cooperativas, es por ello que a través de la Superintendencia de Economía popular y solidaria, el 12 de junio de 2013 dio a conocer sobre la disolución y liquidación de una de las cooperativas más grandes del austro, debido a la inconsistencia en el funcionamiento de esta entidad, sobresaliendo las pérdidas acumuladas en los últimos tres años y un deterioro patrimonial, registrar movimientos “inusuales” vinculados a un posible lavado de activos.

Por ello en las cooperativas de ahorro y crédito es importante tener presente el Art 96 de la Ley de Economía Popular y Solidaria que manifiesta: *“Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. (...) Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan”.* (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

Razón fundamental por la cual la auditoría integral es una buena herramienta que permite no solo demostrar la razonabilidad de los Estados financieros, sino que además es fundamental para mejorar procesos de gestión y control interno de la Cooperativa y que el accionar de la organización se encuentre enmarcado dentro de las leyes y reglamentos a la cual se encuentra sujeta.

En cada una de las auditorias que conforman la auditoria integral se realiza una revisión sistemática de cada uno de los procesos internos de la organización, en la auditoria integral se determina la razonabilidad de los estados financieros garantizando que las cifras expresadas son las correctas, con la auditoria de control interno nos permite determinar si el sistema de control interno de la organización funciona de manera correcta, en la auditoría de gestión nos permite verificar la eficiencia y eficacia de las actividades que desempeña la organización y con la auditoria de cumplimiento verificamos el apego estricto de la institución a la normativa legal, luego de lo cual se generan recomendaciones tendientes procesos internos de la organización y lograr competitividad frente al resto del mercado.

Con estos antecedentes, es importante enfocar un **“Examen de Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, provincia de Cañar, cantón Cañar, año 2013”**.

## **1.2 Objetivos y resultados esperados.**

### **1.2.1 Objetivos.**

#### *1.2.1.1 General.*

Realizar un examen de auditoría integral al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, provincia cañar, cantón cañar del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

#### *1.2.1.2 Especifico.*

- ✓ Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari.
- ✓ Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, la estructura del control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y disposiciones legales y la eficiencia, eficacia en la gestión del departamento de crédito.
- ✓ Redactar un informe de la auditoria integral y las pertinentes acciones correctivas.
- ✓ Valorar las medidas correctivas que se plantean en evitación de situaciones comprometedoras.

### **1.2.2 Resultados esperados.**

- ✓ Papeles de trabajo en cada fase de la auditoria integral.
- ✓ Informe de Auditoría Integral.
- ✓ Plan de implementación de recomendaciones.

### **1.3 Alcance.**

El proceso de auditoría está dirigida a sus estados financieros, a sus sistema de control interno, cumplimiento de normas y regulaciones en la cual se encuentra inmerso; a su plan estratégico y plan operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, y proponer alternativas que ayuden a mejorar la situación actual, por lo que el alcance de esta auditoría es integral.

El tiempo al que corresponde la auditoria es desde el 1 de enero del 2013 al 31 de diciembre del 2013.

### **1.4 Presentación de la memoria.**

#### CONTENIDO DE LA MEMORIA

<b>P</b>	<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>
<b>P-01</b>	<b>Servicios</b>
P-01.01	Propuesta de servicios
P-01.02	Contrato de servicios sin relación de dependencia
<b>P-02</b>	<b>Normatividad</b>
P-02.01	Ley de Economía Popular y Solidaria
P-02.02	Reglamento a la ley de Economía Popular y Solidaria
P-02.03	Resolución no SEPS IFPS 2013 038 de 20 de junio de 2013
P-02.04	Marco Conceptual y Plan de Cuentas
P-02.05	Segmentación
P-02.06	Activos SEPS
P-02.07	Normas Generales para la aplicación de la ley general de Instituciones Financieras
P-02.08	SEPS IFPS 2013 5354 GERENTES GENERALES CAC
<b>P-03</b>	<b>Normas, Políticas y Procedimientos Internos</b>
P-03.01	Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari
P-03.02	Formulario de solicitud de ingreso
P-03.03	Manual de crédito
P-03.04	RUC
P-03.05	Formulario de solicitud de crédito
P-03.06	Pagare de crédito

P-03.07	Notificaciones
<b>P-04</b>	<b>Notificaciones y Requerimientos</b>
P-04.01	Notificación de inicio de examen
P-04.02	Requerimiento de información
P-04.03	Planificación preliminar
<b>S</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>
<b>S-01</b>	<b>Conocimiento del Negocio</b>
<b>S-02</b>	<b>Estados Financieros</b>
<b>S-03</b>	<b>Plan de Auditoria</b>
S-03.01	Plan de Auditoría Integral
<b>S-04</b>	<b>Programas de Auditoría Integral</b>
S-04.01	Programa de Auditoría Financiera
S-04.02	Programa de Auditoría de Control Interno
S-04.03	Programa de Auditoría de Cumplimiento
S-04.04	Programa de Auditoría de Gestión
<b>E</b>	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>
E-01	Papeles de trabajo de Auditoría Financiera
E-02	Papeles de trabajo de Auditoría de Control Interno
E-03	Papeles de trabajo de Auditoría de Cumplimiento
E-04	Papeles de trabajo de Auditoría de Gestión
E-05	Hallazgos
R-01	<b>Archivo de supervisión</b>
R-01.01	Revisiones supervisor
<b>I</b>	<b>Comunicación de resultados</b>
I-01.01	Informe de avance de actividades
I-01.02	Borrador del informe de Auditoría Integral
I-01.03	Acta de conferencia final de comunicación de resultados
<b>M</b>	<b>Monitoreo</b>
M-01.01	Matriz de implementación de recomendaciones

Todos los archivos que constan en la memoria técnica se adjuntan en un CD que se anexa a la tesis.

## **CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL**

## **2.1. Marco teórico.**

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

#### *2.1.1.1. Conceptos de Auditoría Integral*

Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y regulaciones 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 estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (Blanco, Auditoría integral normas y procedimientos, 2012, pág. 4)

Otro concepto de auditoría integral manifiesta que: “*Auditoría integral* es el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiera, de gestión y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la mismas. (Subia, 2012, pág. 16)

De los conceptos anotados se podría desprender que la auditoría integral es un proceso sistemático que analiza las operaciones de una organización de una manera holística considerando su información financiera, de gestión, sus estructura de control interno y su cumplimiento de leyes y reglamentos a los que se encuentra sujeta la organización, para poder emitir un informe sobre las actividades antes señaladas; teniendo como prioridad que el dictamen del informe se encuentre sustentado en las evidencias recolectadas en cada una de las etapas de la auditoría.

Según Blanco (2012) “*los objetivos de la auditoría integral de una auditoría integral ejecutada por un contador público independiente son:*

- ✓ *Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen esta preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables.(p.4)*
- ✓ *Establece si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. (p.4)*
- ✓ *Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. (p.4)*
- ✓ *Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos. (Blanco, Auditoria integral normas y procedimientos, 2012, pág. 4)*

### **2.1.2. Principios generales de la auditoria integral.**

Los principios generales en los cuales se fundamenta la auditoria integral son los siguientes:

- A. Independencia.
- B. Objetividad.
- C. Permanencia.
- D. Certificación.
- E. Integridad
- F. Planeamiento.
- G. Supervisión
- H. Oportunidad

### **2.1.3. Importancia y contenidos del informe de aseguramiento.**

#### *2.1.3.1. Importancia.*

Las normas de sobre servicio de aseguramiento de la información son de gran importancia ya que orientan a los contadores y/o auditores en su trabajo en tres aspectos relevantes como son:

- ✓ *Describir los objetivos y elementos de los servicios de servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean en altos o moderados;*
- ✓ *Establecer normas para promover orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública con relación a la ejecución de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento ; y*
- ✓ *Actuar como un marco conceptual para el desarrollo por parte de la IAASB de normas específicas para tipos particulares de aseguramiento. (Blanco, Auditoria integral normas y procedimientos, 2012, pág. 2)*

Además de estos aspectos relevantes, el marco conceptual de las Normas Internacionales de Auditoria Aseguramiento establece como objetivo fundamental *“un servicio de aseguramiento es el de permitir que el 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 trasmite al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión”.*(Blanco, Auditoria integral normas y procedimientos, 2012, pág. 2)

Por ello es importante que los profesionales del área contable conozcan todo sobre el marco conceptual de las Normas Internacionales de Auditoria Aseguramiento lo cual le va permitir garantizar su trabajo y hacerlo de manera efectiva.

#### **Elementos de un servicio de aseguramiento.**

Es importante que se considere el marco conceptual de las Normas Internacionales de Auditoria Aseguramiento para establecer los elementos obligatorios de un servicio de aseguramiento, se presenta en la siguiente tabla:

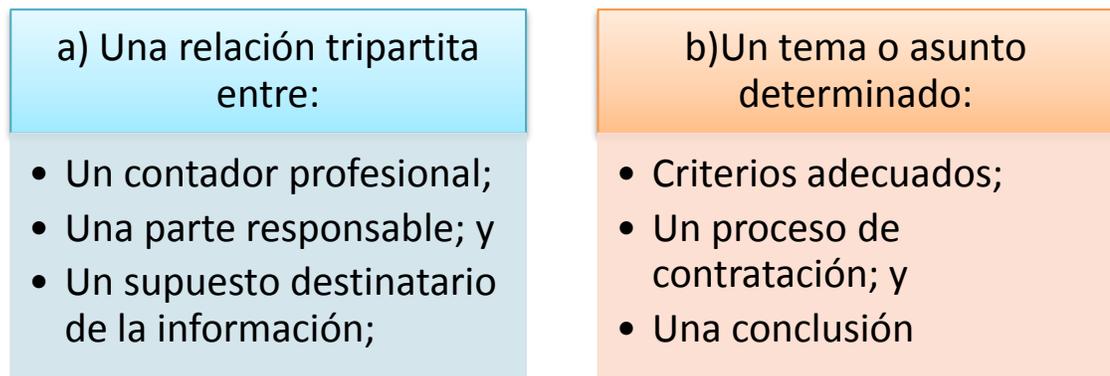


Figura II. Elementos de un servicio de aseguramiento.  
Elaborado por: Renán Rodríguez P.

#### 2.1.3.2. Contenidos del informe de aseguramiento.

Es importante tener claro que el informe constituye el resultado de un proceso sistemático de recolección de evidencia y que permite fundamentar el dictamen del contador.

Los informes pueden ser muy variados en su estructura, ya que dependen de las circunstancias en las que sean elaborados, pero el más utilizado es el informe de un servicio de aseguramiento de acuerdo con la norma internacional debe incluir:

- ✓ **“Título:** un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento que se está proveyendo, la naturaleza del informe y para distinguir el informe del profesional en ejercicio de otros informes emitidos por otros tales como aquellos que no tienen que atenerse a los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio;
- ✓ **Un destinatario:** un destinatario identifica la parte o partes a quienes está dirigidos el informe;
- ✓ **Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto:** la descripción incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto, y (cuando es apropiado) el periodo de tiempo cubierto;

- ✓ **Una declaratoria para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio:** esto le informa a los lectores que la parte responsable es responsable de la materia sujeto y que el rol del profesional en ejercicio es expresar una conclusión sobre la materia sujeto;
- ✓ **Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado:** si bien el profesional en ejercicio no puede controlar la distribución del informe, éste informara a los lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe y para que el propósito, y provee una advertencia para otros lectores diferentes de los identificados respecto de que el informe está destinado solamente para los propósitos especificados;
- ✓ **Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato:** cuando un profesional en ejercicio desempeña un contrato para el cual existen estándares específicos, el informe identifica esos estándares específicos. Cuando no existen estándares específicos, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar. El informe incluye una descripción del proceso del contrato e identifica la naturaleza y la extensión de los procedimientos aplicados.
- ✓ **Identificación del Criterio:** el informe identifica el criterio contra el cual fue elevada o medida la materia sujeto de manera tal que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio. El criterio puede ya se ser descrito en el informe del profesional en ejercicio o simplemente ser referenciado si existe una aserción preparada por parte responsable o existe en una fuente fácilmente accesible. La revelación de la fuente del criterio y de si existe o no el criterio generalmente aceptado en el contexto del propósito del contrato y la naturaleza de la materia sujeto es importante para el entendimiento de las conclusiones expresadas;
- ✓ **La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negaciones de conclusión:** el informe informa a los usuarios de la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto evaluado contra el criterio y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión. Cuando el contrato tiene más de

*un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el profesional en ejercicio expresa una reserva o negación de opinión, el informe contiene una descripción clara de todas las razones para ello;*

- ✓ **Fecha del informe:** *la fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales por los cuales el profesional en ejercicio es consciente a esa fecha; y*
  
- ✓ **El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe:** *el nombre informa a los lectores sobre el individuo o la firma que asume la responsabilidad por el contrato.” (Blanco, 2012, págs. 25-27).*

A más de ello el auditor puede extender el informe sobre los hallazgos existentes y otras explicaciones que no se entienden como reservas, sin que esto afecte a las conclusiones emitidas por el auditor.

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

### **2.2.1. Auditoría Financiera.**

#### *2.2.1.1. Conceptos.*

Según Madariaga (2004) *“es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas. La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contable que procedan”.* (p.13)

Para Sánchez (2006) *es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la*

*productibilidad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanentemente de los mecanismos de control implantados por la administración". (p.2)*

La Contraloría General del Estado, definen a la Auditoría Financiera así: "Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno". (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 11)

De los conceptos anotados se desprende que la auditoría financiera es un examen integral realizado a las operaciones contables efectuadas por la institución durante el periodo contable, y que cada una de estas operaciones tenga sustento confiable lo cual le permita emitir un dictamen de la razonabilidad de los estados financieros.

Según la NIC 1 "**conjunto completo de estados financieros incluye los siguientes componentes:**

- (a) balance general;**
- (b) estado de resultados;**
- (c) un estado que muestre:**
  - (i) todos los cambios habidos en el patrimonio neto; o bien**
  - (ii) los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las operaciones de aportación y reembolso de capital, así como de la distribución de dividendos a los propietarios;**
- (d) estado de flujos de efectivo; y**
- (e) Políticas contables utilizadas y demás notas explicativas".** (International Accounting Standards Committee Foundation (IASCF), 2001, pág. 7)

#### *2.2.1.2. Relación del objetivo de la auditoría financiera con las afirmaciones.*

Los procedimientos de auditoría están diseñados para obtener evidencia sobre las afirmaciones de la gerencia que acompañan los estados financieros. Cuando los auditores han reunido suficiente evidencia de auditoría sobre cada afirmación importante de los estados financieros,

cuentan con bastante certeza para sustentar su opinión. (Velásquez & Zaldumbide, 2012, pág. 16)

#### 2.2.1.3. *Conceptos y tipos de afirmación.*

Es importante tener presente que las afirmaciones son aseveraciones que hace la administración de una organización, respecto a la información presentada en sus estados financieros en cuanto al total de sus activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, certificando que la misma es correcta.

Entre las afirmaciones más importantes respecto a los saldos contables de los Estados Financieros tenemos:

**A. 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.” (Velásquez & Zaldumbide, 2012, pág. 16).

Esto implica que los activos, pasivos, capital, ingresos y gastos, son el resultado de ocurrencia de transacciones, durante el ciclo contable de la organización.

**B. 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. (Velásquez & Zaldumbide, 2012, pág. 16)

**C. Valuación:** Un activo, pasivo, ingreso, gastos es registrado a un valor apropiado. (Blanco, 2012, pág. 324)

La valoración en cada una de las transacciones es de gran importancia ya que una valoración mal aplicada afecta directamente al patrimonio de la empresa y por ende a sus estados financieros, se debe tener presente un principio contable “**Las existencias se deben valorar a precio de coste o de mercado**”. (Madariaga J. , 2004, pág. 102).

**D. Exposición:** Que las cuentas están descritas y clasificadas en los estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y se presentan todas las revelaciones materiales (Velásquez & Zaldumbide, 2012, pág. 17).

*2.2.1.4. Criterios aplicables para la auditoría financiera.*

Para poder evaluar los Financieros es necesario tener presente las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) y en el caso del trabajo investigativo las normas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En Ecuador la Superintendencia de Compañías, determinó la obligación de que las organizaciones que estén bajo su vigilancia deberán aplicar de forma obligatoria las NIIF, decisión que fue ratificada mediante Resolución 08.G.DSC, la misma que establecía el cronograma de aplicación. Sin embargo de esto dichas normas no son aplicables en el sector público debido a la normativa existente no lo permite, ya que el único que establece los procedimientos y metodología aplicable en la información contable es el Ministerio de Finanzas.

Con estos antecedentes, el Gobierno Nacional, mediante decreto ejecutivo expedido en el 2009, puso en vigencia la normativa internacional, que será de obligatoria observancia desde los estados financieros que se emitan en el año 2010 y siguientes según un calendario progresivo. (Zapata, 2011, pág. 16).

A continuación se enlistan las principales normas vigentes:

Las Normas Internacionales de Información Financiera son las siguientes:

- NIIF 1: Adopción por primera vez de las NIIF. (vigencia 01-01-2004)
- NIIF 2: Pagos basados en acciones. (vigencia 01-01-2005)
- NIIF 3: Combinaciones de Negocios (vigencia 31-03-2004) , reemplaza NIC 22
- NIIF 4: Contrato de Seguro. (vigencia 01-01-2005)
- NIIF 5: Activos no corrientes mantenidos para la venta y explotaciones en interrupción definitiva. (vigencia 01-01-2005)
- NIIF 6: Exploración y evaluación de recursos minerales. (vigencia 01-01-2006)
- NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a revelar. (vigencia 01-01-2007)

- NIIF 8: Segmentos operativos. (vigencia 01-01-2009)
- NIIF 9: Instrumentos Financieros. (vigencia 01-01-2013)
- NIIF 10: Estados Financieros Consolidados.
- NIIF 11:Acuerdos Conjuntos
- NIIF 12: Información a Revelar sobre Participaciones.
- NIIF 13 Medición del Valor Razonable.

Y las Normas Internacionales de contabilidad son:

- NIC 01: Presentación de estados financieros.
- NIC 02: Inventarios
- NIC 07: Estados de flujo de efectivo.
- NIC 08: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.
- NIC 10: Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se Informa.
- NIC 11: Contratos de construcción.
- NIC 12: Impuesto a las ganancias
- NIC 16: Propiedades, planta y equipo.
- NIC 17: Arrendamientos
- NIC 18: Ingresos de Actividades ordinarias
- NIC 19: Beneficios a los empleados.
- NIC 20:Contabilización de Subvenciones de los gobiernos
- NIC 21:Efectos de las variaciones en Tasas de cambio de moneda extranjera
- NIC 23: Costos por intereses
- NIC 24: Información a revelar sobre partes relacionadas
- NIC 26: Contabilización e Información Financiera sobre planes de beneficios por retiro
- NIC 27: Estados financieros consolidados y separados
- NIC 28: Inversiones en empresas asociadas
- NIC 29: Información financiera en economías hiperinflacionarias
- NIC 31: Participación en negocios conjuntos.
- NIC 32: Instrumentos Financieros: Presentación e información a Revelar.
- NIC 33: Ganancias por acciones
- NIC 34: Información financiera Intermedia

- NIC 36: Deterioro del valor de los Activos
- NIC 37: Provisiones, Activos contingentes, y Pasivos Contingentes.
- NIC 38: Activos intangibles
- NIC39: Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición
- NIC 40: Propiedades de Inversión
- NIC 41: Agricultura (Puruncajas, 2009)

Es importante considerar la normativa enunciada anteriormente, pero no se debe dejar de lado los PCGA

- Devengo
- Esencia sobre la forma
- Partida doble
- Revelación suficiente
- Uniformidad
- Conservatismo.

Las normas y principios descritos anteriormente nos permitirán sustentar criterios fundamentales de los estados financieros a ser confirmados luego del proceso de la auditoría como son: relevancia, confiabilidad, comparabilidad y sobre todo la razonabilidad de los saldos.

#### 2.2.1.5. *Proceso de la auditoría financiera.*

El proceso de auditoría es sistemático porque hay una interrelación indudable entre las diferentes fases que lo conforman, las mismas que son cinco:

- A. Diagnóstico General  
Conocimiento de la organización de la empresa
- B. Planificación:  
Preliminar: Principales actividades, metas y objetivos  
Específica: Enfoque por componente
- C. Ejecución del trabajo  
Aplicación de programas de trabajo y obtención de evidencia
- D. Comunicación de resultados  
Los hallazgos de auditoría y el informe

## E. Monitoreo

Seguimiento de aplicación de recomendaciones. (León, 2012, pág. 41).

A continuación se presenta un grafico que resumen dicho proceso:



*Figura III. Proceso de la Auditoría Financiera  
Elaborado por: Renán Rodríguez P.*

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

#### *2.2.2.1. Definición y objetivos de control interno.*

Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñadas para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: **a)** Efectividad y eficiencia de las operaciones. **b)** Confiabilidad en la información financiera. Y el de, **c)** Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla, 2012, pág. 14).

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y Reforma (Pág.15, Capitulo 2, Sección 1, Art. 9) describe, "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 públicos y se alcancen los objetivos institucionales.”

Según CORRE(2006) el control interno es un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Honestidad y responsabilidad,
- Eficacia y eficiencia en las operaciones,
- Fiabilidad de la información,
- Salvaguarda de los recursos; y,
- Cumplimiento de las leyes y normas. (USAID, 2006, pág. 15)

De los conceptos anotados se puede desprender que el control interno es un proceso realizado y ejecutado por la administración de la organización, teniendo como base para el buen funcionamiento las personas ya que ellas son quienes harán efectivo el cumplimiento de las medidas aplicadas para controlar los procesos internos de la organización.

Según Estupiñan (2012) los objetivos básicos del control interno son:

- ✓ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución
- ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ✓ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- ✓ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Como se anota anteriormente la función principal del control interno es salvaguardar todos los recursos que posee la empresa ante posibles fraudes o riesgos a los que se encuentran expuestos por medio del establecimiento de políticas y controles administrativos y contables, según se muestra en la siguiente figura:



Figura IV. Factores que pueden afectar la empresa y que son controlados con un adecuado control interno

Fuente: Gráfico tomado del material difundido por el Instituto de Auditores Internos, con motivo del II Congreso Internacional de Auditoría. Quito Ecuador. 2006

#### 2.2.2.2. Modelo COSO.

Parte importante del control interno es el informe COSO emitido por **COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros. (ASOCIACION ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD, 2014)

Esta comisión ha creado el Marco Integrado COSO de Gestión de Riesgos: Los informes COSO I, II, III

## **COSO I**

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación del Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y comunicación
5. Supervisión

(ASOCIACION ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD, 2014)



*Figura V. Pirámide de los componentes del informe COSO I*

*Fuente: Asociación española para la calidad, 2014*

## COSO II

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
6. Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.



Figura VI. Grafico del Informe COSO II con sus componentes  
Fuente:

### COSO III

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

(<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>)

COSO 2013 toma la esencia del COSO 1992 y enfatiza que los cinco componentes de COSO deben estar presentes (diseñados) y funcionando (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo, este informe comienza con su implementación en el año 2014.

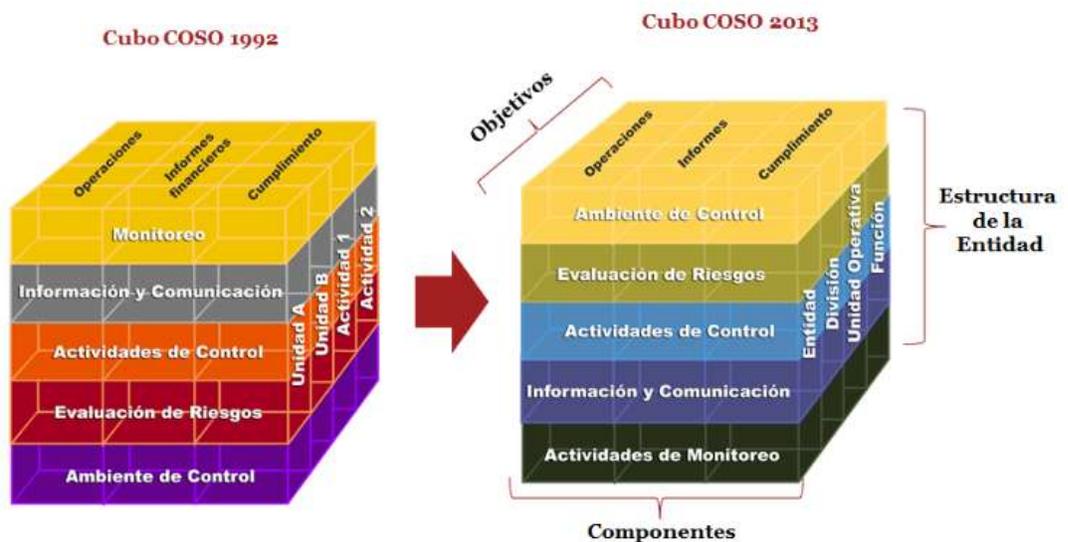


Figura VII. Grafico del Informe COSO III con sus componentes  
Fuente: (<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>)

### 2.2.2.3. Componentes del control interno.

A continuación se describe los componentes del control interno recogidos en el informe COSO I y COSO II:

**A. Ambiente de Control:** es el componente más importante del control interno ya que *“establece el tono de una organización, para influenciar en la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y cómo organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que presenta el consejo de directores.”* (Mantilla, 2012, pág. 24)

Por lo antes anotado el ambiente de control es la base fundamental de toda organización ya que de ello se desprende las políticas para la estructuración de las actividades del negocio así como se establecen los objetivos y metas a cumplir, como también se determinan los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la organización y es vital la colaboración de los trabajadores para el control de dichos riesgos.

**B. Establecimiento de objetivos:** *“los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Dada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas y externas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos”.* (Jiménez, Auditoría de Control Interno 1, 2013, pág. 23).

El establecimiento de objetivos en una organización es vital, ya que los mismos deben encontrarse alineados con la misión y visión de la empresa, estos objetivos sirven de base para poder alcanzar el desarrollo de una empresa, además es primordial que toda organización tenga objetivos operativos respecto a cómo llegar un funcionamiento eficiente y óptimo de la empresa, objetivos de información es importante este tipo de objetivos ya que habla de implantación de buenos niveles y controles de comunicación e información que se

den en la empresa y objetivos de cumplimiento que debemos enmarcarnos en las normas existentes en nuestro país y de las cuales no debemos descuidar nada.

**C. Identificación de eventos:** la dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. (Jiménez, 2013, pág. 23).

La metodología de identificación de eventos puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados (cesación de pagos, cambios en los precios, pérdidas por accidentes) y futuros (cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores). Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M. (Estupiñán, 2012, pág. 69).

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices:

- ☞ **Análisis PETS o GESI**, (POLITICAS ECONÓMICAS, TECNOLÓGICOS Y SOCIALES) o (GUBERNAMENTALES, ECONÓMICOS, SOCIALES e INFORMATICOS). Factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos o informáticos y sociales.
- ☞ **Análisis FODA o DOCA**, incluye la evaluación de los factores internos de FORTALEZAS Y DEBILIDADES y de factores externos como son los de OPORTUNIDAD y AMENAZAS.
- ☞ **Análisis de las cinco fuerzas**, M. Proter estableció dentro de la evaluación de la COMPETENCIA, los PROVEEDORES, los CLIENTES, los PRODUCTOS o SERVICIOS SUSTITUTIVOS y la llegada de POSIBLES COMPETIORES.
- ☞ **Matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgos**. (Estupiñán, 2012, pág. 69).

**D. Evaluación de riesgos:** La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. *“La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva –probabilidad e impacto.*

*Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.”* (Jiménez, 2013, pág. 25)

El riesgo inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

El riesgo residual es aquél que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

Es importante la evaluación del riesgo ya que permite a una organización la amplitud de afectación que puede tener en la consecución de un objetivo, permitiéndoles evaluar desde perspectivas cualitativas y cuantitativas, además desde el punto de vista de probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto que este causaría, con lo cual le permite implantar políticas para no ocurrencia de ese riesgo.

**E. Respuesta a los riesgos:** identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en probabilidad y el impacto. Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. (Estupiñán, 2012, pág. 70).

Entendiéndose de la siguiente forma dichas categorías:

- Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo.
- Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas

- Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

La respuesta al riesgo es fundamental, ya que nos permite mejorar en los procesos que estemos realizando lo cual nos permitirá ser más eficiente y eficaces en el logro del objetivo planteado. Debiendo tener presente que si los errores o riesgos persisten en determinada actividad esta debe ser cambiada por otro proceso que nos permita la consecución de dicho objetivo.

**F. Actividades de control:** Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se efectúan llevando a cabo las directrices administrativas. Tales actividades coadyuvan a garantizar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. *Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisiones del desempeño de las operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.* (Subía, 2013, pág. 32).

Existen algunos tipos de actividades de control como son:

- Revisiones de alto nivel
- Funciones directas
- Procesamiento de información
- Controles Físicas
- Indicadores de desempeño

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. (Estupiñán, 2012, pág. 33)

Es importante que toda institución cuente con políticas, normas y procedimientos que les permitan generar control en todas las actividades que allí se realicen con la finalidad de prevenir errores, detectar fraudes y de esta forma no verse afectada la eficiencia y eficacia.

**G. Información y comunicación:** *“Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. También debe darse una comunicación efectiva en sentido amplio, que fluya hacia abajo y hacia arriba de la organización. (Subía, 2013, pág. 33).*

Por ello que la calidad de la información incluye características básicas como son:

- Contenido apropiado
- Información oportuna
- Información actual
- Información exacta
- Información accesible

La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. El proceso comunicativo en la organización debe realizarse en sentido amplio y fluir por toda la institución en todos los sentidos, permitiendo que exista un buen proceso comunicativo con los clientes, proveedores, accionistas.

Un buen proceso comunicativo garantiza un efectivo control interno, ya que permite tener adecuados canales de comunicación que garantizan el logro de objetivos.

**H. Monitoreo:** Los sistemas de control interno, requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema es el tiempo. Ello se realiza mediante acciones de mejoramiento **ongoing**, que ocurren en el curso de las operaciones. Incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. (Subía, 2013, pág. 33).

#### 2.2.2.4. *Ciclo o Componentes tradicionales a auditar*

Los ciclos de transacciones permiten identificar procesos internos e importantes de una organización con lo cual se puede establecer los controles para salvaguardar los recursos que poseen las empresas, los ciclos o componentes más importantes son:

- I. Tesorería, contabilidad , y presupuestos
- II. Selección, evaluación y nómina.
- III. Adquisición, compras e inventarios.
- IV. Reportes financieros, administrativos y operativos
- V. Producción
- VI. Comercialización: ingresos , cuentas por cobrar (Zaldumbide, 2013, pág. 21)

#### 2.2.2.5. Proceso de la Auditoría de Control Interno.

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

En el siguiente grafico se expresa el proceso de la auditoria de control interno y los aspectos más importantes a considerar.

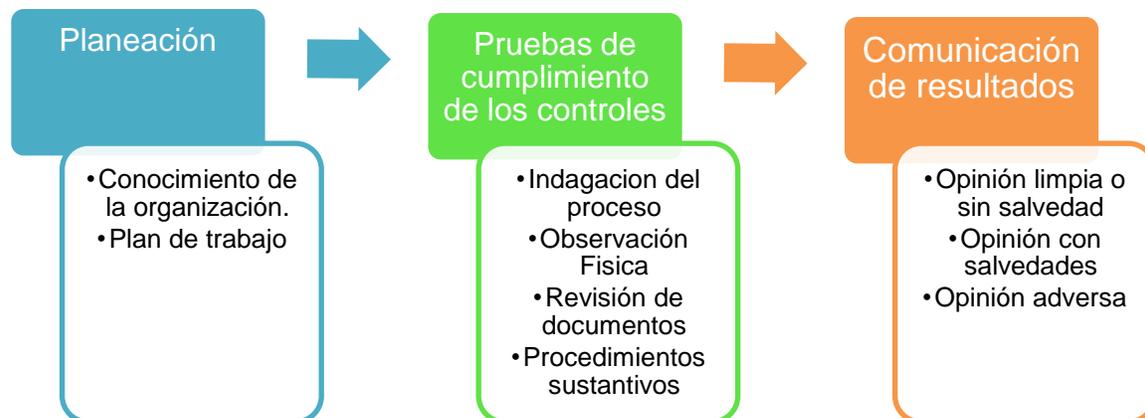


Figura VIII. Proceso y productos principales de la auditoria de control interno.

Elaborado por: Renán Rodríguez P.

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

#### *2.2.3.1. Definición y Objetivo.*

Yanel Blanco define la Auditoría de Cumplimiento como: *“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”* (Blanco Y. , 2012, pág. 189).

Whittington, K. Pany, manifiesta que *“La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos”*. (Whittington, 2000, pág. 598).

La SAS 63 nos indica las normas de cumplimiento de las pruebas de auditoría aplicada a informes emitidos con respecto a las leyes y reglamentos establecidos, como se define posteriormente, bajo las normas de auditoría generalmente aceptadas, las normas de auditoría gubernamentales y la ley de auditoría única de 1984, que también se aplica a informes sobre el sistema de control interno, de conformidad con las normas de auditoría gubernamentales. (Standards, 2000).

Luego del análisis de las tres definiciones podríamos manifestar que la auditoría de cumplimiento es un examen que se realiza a las actividades administrativas, financieras, y operativas de una organización, para establecer el grado de cumplimiento de las normativas legales, reglamentarias y estatutarias a las que se encuentren sujetas, esto dependerá si pertenece al sector privado, mixto o público.

Los objetivos primordiales son:

- ✓ Verificar que las operaciones desempeñadas por la organización, guarden conformidad con la legislación general y específica aplicable a la misma.
  - Constitución de la república del Ecuador

- Ley orgánica de la Contraloría General del Estado
- Código de Trabajo
- ✓ Verificar normas comerciales.
  - Ley de régimen tributario interno.
  - Ley de Compañías.
  - Ley de economía Popular y solidaria.
- ✓ Verificar normas contables.
  - NIC
  - NIIFS

Para poder aplicar de manera correcta la normativa legal en una organización es importante tener presente la constitución en su Art 425 **“El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente:** *La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.*

*En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior. (...).* (CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

Por lo antes anotado como guía de aplicación de la normativa se propone la siguiente grafica:

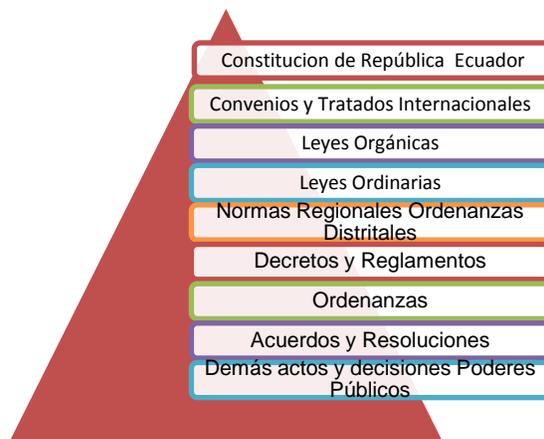


Figura IX. Orden jerárquico de la normativa legal del país.

Elaborado por: Renán Rodríguez P.

### 2.2.3.2. *Diferenciación de responsabilidades.*

Debemos recordar que la administración central es la piedra angular de una organización, razón suficiente para que los administradores de la organización se preocupen del cumplimiento de las normativas internas y externas a la cual se ve abocada la organización.

Debiendo tener presente algunas políticas y procedimientos que pueden ayudar a la organización a la prevención y detección de incumplimiento siendo las siguientes:

- ✓ *“Monitorear los requisitos legales y asegurar que los procedimientos de operación estén diseñados para cumplir con estos requisitos.*
- ✓ *Instituir y operar sistemas apropiados de control interno.*
- ✓ *Desarrollar, hacer público, y seguir un *código de conducta*.*
- ✓ *Asegurar que los empleados están apropiadamente entrenados y *comprenden el Código de Ética*.*
- ✓ *Monitorear el cumplimiento del Código de Ética y actuar apropiadamente para disciplinar a los empleados que dejan de cumplir con él,*
- ✓ *Contratar asesores legales para ayudar en el monitoreo de los requisitos legales.*
- ✓ *Mantener un registro de leyes importantes con las que la entidad tiene que cumplir dentro de su industria particular y un registro de quejas.” (Espinoza, 2013, pág. 27).*

### 2.2.3.3. *Proceso de la auditoría de cumplimiento*

El proceso de la auditoría de cumplimiento es similar a otros tipos de auditoría, pero para este tipo de auditoría se puede requerir asesoría de un profesional en derecho, consultas de leyes y normativas, esta auditoría consta de tres fases planificación, desarrollo de procedimientos y comunicación, en el siguiente gráfico se presenta el proceso y los aspectos que analiza en cada etapa:



Figura X. Proceso de la Auditoria de Cumplimiento.

Elaborado por: Renán Rodríguez P.

#### 2.2.3.4. Auditoria forense y técnicas de detección del fraude

Es importante tener presente la auditoria forense como un capítulo especial de la auditoria de cumplimiento, ya que según Cano, D. y Lugo, D. (2009) la auditoria forense se especializa en “... es descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas y privadas” (Cano & Lugo, 2009, pág. 31).

Los fundamentos técnicos y legales de la existencia en el sector público o privado se explican con el siguiente grafico:



Figura XI. Fundamento de la auditoria forense

Fuente: Cano & Lugo, 2009

Es importante destacar que las irregularidades existentes en una organización pueden ser:

1. El Fraude que según la NIA 11 “se refiere a un acto intencional por parte de uno o más individuos de entre la administración, empleados o terceras partes. (...)

El fraude puede implicar:

- ✓ Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
  - ✓ Malversación de activos.
  - ✓ Supresión u omisión de los efectos de transacciones en los registros o documentos.
  - ✓ Registro de transacciones sin sustancia.
  - ✓ Mala aplicación de políticas contables. (ISA, 2002, pág. 1)
2. El error según la NIA 11 “ se refiere a equivocaciones no intencionadas en los estados financieros como:
    - ✓ Equivocaciones matemáticas o de oficina en los registros subyacentes y datos contables.
    - ✓ Omisión o mala interpretación de hechos.
    - ✓ Mala aplicación de políticas contables.

Para poder detectar este tipo de irregularidades se basa en técnicas como:

- A. Pruebas contables
  1. Análisis información contable
  2. Principios, normas contables
  3. Operaciones y riesgos
- B. Evolución Patrimonial
  1. Método Ingresos egresos
  2. Método Cuentas Bancarias
  3. Método de evolución al patrimonio
- C. Otras
  1. Análisis Forense
  2. Examen caligráfico y documentos.
  3. Examen Grafológico

El producto de esta aplicación de esta técnica es un informe de incumplimiento que será el basamento legal para tomar los correctivos necesarios, de todo lo descrito anteriormente es

importante y fundamental que una organización se enmarque dentro de las normativas legales, estatutarias y reglamentarias de la misma, ya el cumplimiento de las mismas garantizara el éxito de la organización y será la propulsora de creación de ventaja competitiva frente a los demás.

#### **2.2.4. Auditoría de Gestión.**

##### *2.2.4.1. Definición y objetivos.*

Se puede manifestar que la auditoría de gestión es el proceso mediante el cual se evalúa el funcionamiento de una organización desde la perspectiva, financiera, administrativa y operativa tendiente a determinar la eficiencia, eficacia y calidad con la que fueron realizadas estas actividades.

Es por ello que para Franklin (2007) “es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar y lograr una ventaja competitiva sustentable”. (Franklin, 2007, pág. 11).

Para Sotomayor (2008) la auditoría “representa la conjunción de una técnica de control ya existente (la auditoría) y una disciplina que se inicia formalmente y que continúa desarrollándose con nuevos enfoques (La administración)...las cuales enmarcan la asociación de los dos términos y su aplicación en las organizaciones, con base en enfoques que dan relevancia a los procedimientos, ya sea en su operatividad o a lo concerniente a control. También se emplean expresiones relativas a la administración y a las irregularidades dentro de ella, así como a los métodos y eficiencia en general. (Sotomayor, 2008, pág. 33)

Otra definición sostiene que *“La auditoría de gestión es un proceso que nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación. Actividad que sobre la base de un modelo y un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o de servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas del informe de auditoría.”* (Velásquez, Auditoría de Gestión 1, pág. 14).

En la auditoría de gestión se rescata tres términos importantes a ser evaluados en las organizaciones estos son:

### **A. Eficacia**

En el diccionario (RAE), define como: la *“capacidad de lograr el efecto que se desea o espera”* (Real Academia Española).

Idalberto Chiavenato (2007) nos dice *“es una medida normativa del logro de resultados”*

La Contraloría en su Manual de Auditoría de Gestión nos dice la eficacia: *“son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados”* (Contraloría General del Estado).

Teniendo presente estas definiciones podríamos decir que la eficacia **es la capacidad que tiene una organización para lograr sus objetivos y metas predeterminados en términos de cantidad, calidad de los bienes y/o servicios que produce.**

### **B. Eficiencia**

En el diccionario (RAE), define como: *“capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”*

Idalberto Chiavenato (2007) nos dice: *“es una medida normativa de la utilización de recursos”*

La Contraloría en su Manual de Auditoría de Gestión nos dice: *“son insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios”*

Tomando como base las definiciones anotadas se puede definir a la eficiencia **como la utilización racional de los recursos que dispone una organización a un mínimo costo en busca de maximizar los resultados sin disminuir la calidad.**

### **C. Calidad**

El autor Rubén Roberto Rico habla que la palabra calidad viene del **“latín Qualitatem** que significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, a bienes y servicios” (Rico, 2001).

El Manual de Auditoría de gestión dice: *“es la cantidad, grado y oportunidad en que el producto o servicio prestado satisface la necesidad del usuario o cliente”*

A mas de ello el origen del término de calidad a sido conocido desde hace algunos milenios, “en su etapa inicial era relativa o se dirigía hacia la inspección (corrección)”(Reinaldo O, 2002)

Por lo tanto la calidad desde sus orígenes, busco satisfacer las necesidades de sus clientes, lo cual se refiere a los procesos sistemáticos utilizados por la institución para asegurar la ejecución o entrega de sus productos o servicios, cada vez con mejor calidad.

#### *2.2.4.2. Evaluación de la planificación empresarial*

Es importante que el auditor en el proceso de la auditoría de gestión, tenga una visión sistemática de la organización, identificando su posicionamiento estratégico en el mercado, así como sus factores que lo afectan tanto interno como externamente.

Para poder tener un análisis completo de la organización es vital tener presente 3 cosas importantes como son:

### **INSUMO – PROCESO – PRODUCTO**

Los **insumos** constituyen el conjunto de recursos materiales que son utilizados para la producción del bien o servicio, el **proceso** son todas las actividades que tiene que realizar la organización para su adecuado funcionamiento y producción de bienes o servicios, en tanto que el **producto** es el resultados de unir los insumos y procesos constituyéndose en el bien final.

En la producción de esos bienes o servicios existen metas y objetivos propuestos que ese encuentra recogidos en la planificación estratégica de la organización, constituyéndose en una herramienta que permite tener un proceso ordenado de actividades, proyectos y tareas en base a los objetivos institucionales, es por ello que en la planificación estratégica de las organizaciones se presentan tres tipos de planes como son: estratégicos, tácticos y operativos, cada uno de ellos permiten asegurar una buena planificación en el tiempo de la institución.

Con los planes estratégicos se identifica las partes más relevantes de la organización como son visión, misión, valores corporativos de la organización y las estrategias fundamentales para lograr el posicionamiento efectivo de la organización.

En los planes tácticos se definen las áreas, que son relacionadas con la incidencia que tiene con la misión de la empresa, y su alineación con las principales políticas de la institución.

Los planes operativos “se concibe como la desagregación del plan estratégico en actividades, proyectos, programas que se ejecutarán total o parcialmente en un ejercicio económico. Define objetivos y metas a corto plazo y sus políticas y acciones se ajustan a las condiciones y circunstancias que se presentan en el día a día. En este nivel se formulan los objetivos operativos, se evalúan a través de indicadores de eficiencia, eficacia y calidad y se analizan las brechas presentadas para implementar las acciones correctivas necesarias en forma oportuna.” (Velásquez, AUDITORIA DE GESTION 1, pág. 43).

#### 2.2.4.3. *Indicadores de Gestión.*

Los procesos de medición de las actividades desarrolladas por todas las organizaciones son muy importantes ya que permiten crear una ventaja competitiva ante los demás es así que Summers (2006). (...) si algo se mide es porque ya ha sido llevado a cabo. Las organizaciones eficientes saben que todo aquello que no se puede medir o evaluar, tampoco se puede administrar. Están conscientes de que si no cuentan con suficiente información a cerca de un proceso, un producto o un servicio, serán incapaces de controlarlo. Si un proceso no se puede controlar, significa que la organización está a merced de la suerte. (pág. 160)

Los indicadores se constituyen en una herramienta fundamental de la organización es por ello que son definidos *“como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas.”* (Beltrán, 2000, pág. 35)

Para Franklin (2007) “es una relación cuantitativa entre dos características que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes”. (p.147).

Las dos definiciones coinciden en que es una relación cuantitativa en la cual se puede establecer un valor que permite medir los procesos internos de la organización, dichos resultados son importantes ya que de estos se puede establecer las medidas correctivas dentro de la institución.

### 2.2.4.4. Proceso de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión, al igual que el resto de auditorías que conforman la auditoría cumple un proceso sistemático e interrelacionado en cada una de sus etapas a continuación se presenta un grafico que recoge dicho proceso:

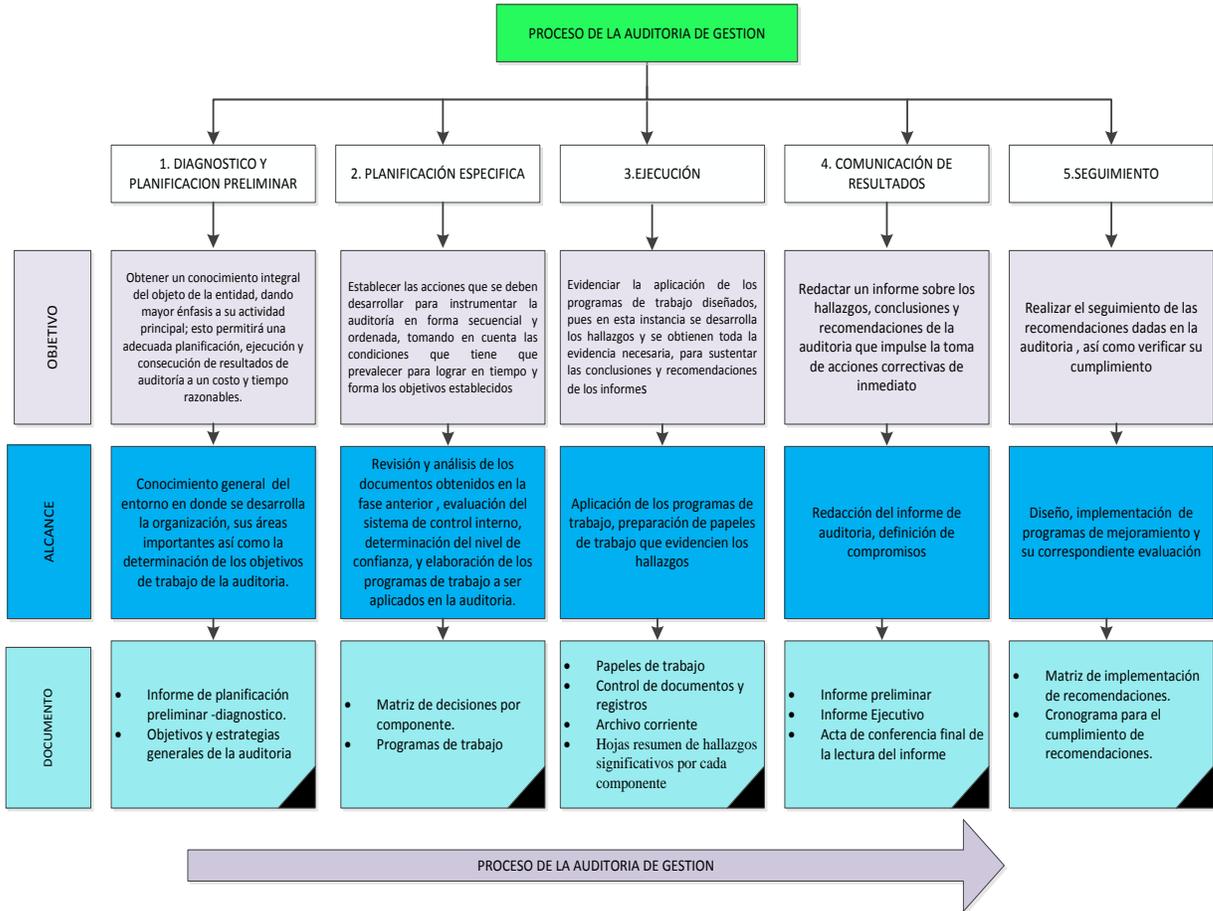


Figura XII. Proceso de la auditoría de Gestión

Elaborado por: Renán Rodríguez P.

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

Partamos de que un proceso es un conjunto de tareas que tienen una secuencia para llegar a obtener un producto o servicio, esto no es ajeno a la auditoría integral, ya que debido a la amplitud y cobertura involucra la participación de profesionales de diversas áreas y especialidades de acuerdo a la naturaleza y actividades propias de la empresa auditor.

En el proceso de la auditoría integral se revisa documentación diversa como sus estados financieros, planes operativos, planes estratégicos, normativas vigentes a las cuales están expuestas; así como también su estructura interna en cuanto al control interno de la organización, es por ello que para cubrir de manera efectiva con toda esta documentación se debe aplicar un muestreo que estará de acuerdo a los procesos de planificación específica y preliminar realizado por el auditor. (Subia, 2012, pág. 44).

Luego del examen integral de todos los documentos analizados se emite un informe final respecto a la razonabilidad de los estados financieros la eficiencia, eficacia y calidad de sus operaciones y al cumplimiento de las leyes y regulaciones de la institución y opinar sobre su sistema de control interno, es por ello que para llegar a esto se debe cumplir un procesos que se describe en los párrafos siguientes.

#### *2.3.1. Planeación.*

La planeación es la columna vertebral de la auditoría debido a que en esta etapa existe la planeación preliminar en donde se conoce el entorno de la organización así como también sus procesos internos y las primeras falencias a ser detectadas, luego se hace una planeación específica en donde se detalla todas las actividades que va desarrollar el auditor durante la auditoría.

La planeación implica el desarrollo de una estrategia general para el enfoque, énfasis, oportunidad y conducción de contrato y de un plan de trabajo con un detalle enfocado de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que se van a realizar y lo racional de su elección. (Blanco , 2012, pág. 53)

En la etapa de planificación preliminar se identifica el riesgo de la auditoría teniendo presente que el riesgo es la posibilidad de que suceda algo que tendrá un impacto sobre los objetivos, y se lo mide en términos de consecuencias y probabilidades.

Es así que se distinguen tres tipos de riesgo los cuales son la base de la planificación específica estos riesgos son:

**A. Riesgo inherente:** es aquel que tiene que ver exclusivamente con las actividades y procesos propios de la organización, independientemente del control interno de la organización.

También depende del volumen de transacciones de un componente además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

**B. Riesgo de control:** esta dado por el sistema de control interno en donde se determina los controles aplicables a cada una de las actividades existentes en una empresa, pudiendo este dado por el control interno que aplique la organización el sistema de control interno ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades.

**C. Riesgo de detección:** se encuentra directamente relacionado con los procedimientos que puedan planificar los auditores y que no les permita detectar errores significativos dentro de la información evaluada.

### *2.3.2. Ejecución.*

Es la etapa en la cual se aplica los procedimientos de auditoría integrados a programas de trabajo específicos desarrollados en la etapa de planificación.

Partiendo de que todos los programas de trabajo tienen objetivos específicos, es importante considerar que en la auditoría integral busca que se verifique el cumplimiento de los objetivos institucionales enmarcados en eficiencia, eficacia y calidad; la razonabilidad de los estados financieros, el buen funcionamiento de su sistema de control interno y el cumplimiento de las leyes y reglamentos a los cuales se encuentran expuesta la organización, para poder eso se

debe aplicar pruebas de auditoría las mismas que son determinadas en la etapa de planificación.

Las pruebas dependiendo el riesgo de la auditoría pueden ser:

- A. Pruebas de cumplimiento:** tiene como objeto obtener evidencia de que los procedimientos de control interno están siendo aplicados en la forma establecida. Buscan tanto asegurar de la existencia, efectividad y continuidad del sistema de control interno, es decir, pretende evidenciar que:
  - a. El control existe
  - b. El control está funcionando con eficacia.
  - c. El control ha estado funcionando durante todo el periodo. (Lara, 2007, pág. 64)
- B. Pruebas sustantivas:** tiene como objeto obtener evidencia de la integridad, exactitud y validez de la información financiera, la efectividad en el cumplimiento de sus objetivos, los auditores lo usan para comprobar si hay errores monetarios que afecten directamente a los saldos financieros u otros datos relevantes de la organización.

En esta fase, se generan los hallazgos que sustentaran posteriormente el informe de auditoría integral. Un hallazgo debe reflejar una condición adversa a un criterio. Los criterios dependen del tipo de auditoría en la auditoría financiera es la normativa contable aplicable, para el control, interno los componentes del método COSO, implementados en la organización por medio de procesos y procedimientos, en la de cumplimiento lo constituye la base legal y normativa relacionada con el negocio y para la gestión, los planes, objetivos y estándares definidos en la empresa. La auditoría siempre constituirá la verificación del cumplimiento de estos requisitos o normas de desempeño. (Subia, 2012, pág. 62).

Un hallazgo para estar bien estructurado debe tener los siguientes atributos:

**Condición:** es la situación como se encuentra los procesos, operaciones y actividades evaluadas.

**Criterio:** lo que debió ser. La búsqueda y aplicación de una disposición o norma legal aplicable a los procesos, operaciones y actividades evaluadas.

**Causa:** son las razones por las cuales no se cumplió un proceso, operaciones y actividades, mediante la búsqueda, entre una cadena de eventos y operaciones, que originaron la desviación, que permite al Auditor emitir sus recomendaciones enfocadas a corregir las causas con la rectificación o eliminación de las condiciones encontradas.

**Efecto:** resultado objetivo y cuantificado de los casos adversos o incorrectos relacionados.

Es importante remarcar que estos hallazgos deben estar sustentados en evidencia *“es la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa la opinión de auditoría. La evidencia de auditoría comprenderá los documentos fuente y los registros de contabilidad subyacentes a los estados financieros y la información confirmatoria de otras fuentes”*. (ISA, International Standard on Auditing, 2002, pág. 6)

Esta evidencia deberá ser:

**Suficiente**, es la cantidad de evidencia que considera suficiente el auditor para poder sustentar sus hallazgos.

**Competente**, cuando se refiere a hechos importantes y relevantes de la organización y que pueden influenciar en asuntos importantes de la misma.

### 2.3.3. Comunicación.

“El proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia. (...)

El informe de auditoría es esperado con interés por el auditado, de manera que no se debe escatimar esfuerzo, tiempo y dedicación para su elaboración, revisión, reproceso y presentación final” (Sotomayor, 2008, pág. 138).

Es por ello que en el informe de auditoría se emite un dictamen sobre la razonabilidad de sus estados financieros, y una opinión sobre el funcionamiento del sistema de control interno, la consecución de sus objetivos y metas planteadas y el cumplimiento de las leyes y reglamentos a los cuales se encuentra inmersa la organización.

Un informe debe contener ciertas características como son:

**Relevancia:**

- Se considerarán los asuntos que sean trascendentales en función del objetivo de la auditoría. (C.P. MUNGÍA).
- Importancia de una cosa o contenido. Un informe es relevante cuando su contenido tiene impacto en la empresa (Subia Guerra, 2014)

**Concisión:**

- Deberán evitarse los datos irrelevantes y superfluos que desvíen la atención de los hechos esenciales (C.P. MUNGÍA).
- El auditor tendrá presente que los informes que son completos y, a la vez concisos tienen mayor posibilidad de recibir atención por los funcionarios responsables de la entidad auditada. Para ser más efectivo, el informe será formulado oportunamente después de la conclusión del trabajo de campo. (ESTADO, 2003)

**Objetividad:**

- La información se expondrá con imparcialidad y será suficientemente amplia para que el lector pueda valorarla de manera crítica y formarse una opinión. (C.P. MUNGÍA).
- Cada informe presentará los comentarios, conclusiones y recomendaciones de manera veraz, objetiva e imparcial y clara e incluir suficiente información sobre el asunto principal, de manera que proporcione a los usuarios del informe una perspectiva apropiada. (ESTADO, 2003)

**Tono Constructivo:**

- El objetivo fundamental del informe de auditoría, es conseguir que las actividades institucionales se desarrollen con eficiencia, eficacia y efectividad, por lo tanto el tono del informe debe estar dirigido a provocar una reacción favorable y la aceptación de las observaciones, conclusiones y recomendaciones planteadas por el auditor. (ESTADO, 2003)
- La aportación del informe es identificar aspectos de la organización, susceptibles de corregirse o adecuarse e impulsar que se apoye en ellos. (Sotomayor, 2008).

La estructura de un informe de auditoría integral debe estar dada de la siguiente manera:

- A. Título.
- B. Destinatario.
- C. Tema o asunto determinado.
- D. Parte responsable.
- E. Responsabilidad del Contador Público.
- F. Limitación.
- G. Estándares de aplicables.
- H. Criterios.
- I. Opinión sobre los estados financieros
- J. Otras conclusiones
- K. Fecha y lugar de emisión del informe
- L. Nombre y firma del contador público.

#### 2.3.4. Seguimiento.

Sotomayor (2008) el seguimiento es una etapa del proceso de auditoría en donde se verifica que se hayan aplicado las recomendaciones derivadas de la evaluación de la empresa.

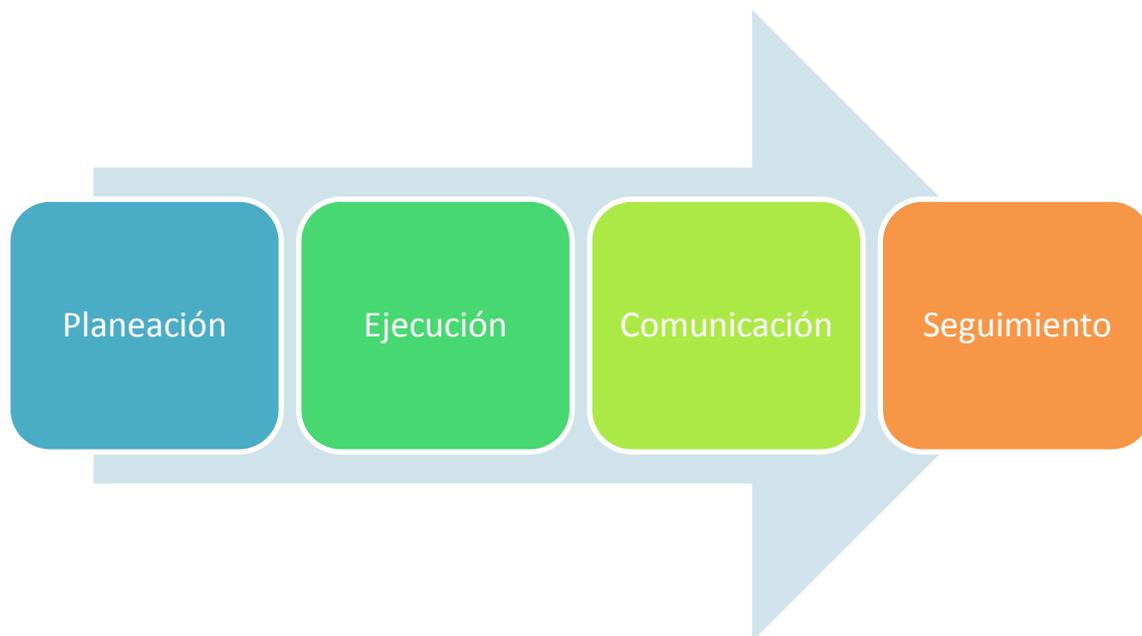
En este sentido, el seguimiento no se limita al monitoreo en la implementación de recomendaciones, sino a aportar elementos de juicio para lograr el fortalecimiento paulatino de la empresa, pertinente pues posibilita verificar que las acciones se lleven a la práctica en las condiciones y tiempos establecidos. (...)

Los mecanismos de control deben precisar los siguientes elementos:

- La asignación de responsabilidades.
- Factores considerados.
- Áreas de aplicación.
- Periodo de realización.
- Costo.
- Apoyos necesarios.
- Resultados esperados. (Franklin E. , 2007, pág. 825)

De lo anotado anteriormente el seguimiento de las recomendaciones de auditoría es importante para el crecimiento de la empresa ya que permite solucionar problemas, y mejorar procesos internos que permitan mejorar su competitividad y resultados de sus operaciones.

En el siguiente grafico se resume el proceso de la auditoria integral:



*Figura XIII. Proceso de la auditoría Integral.*

*Elaborado por: Renán Rodríguez P.*

## **CAPÍTULO III - ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

### **3.1. Antecedentes de la Cooperativa.**

#### **3.1.1. Datos generales de la Cooperativa de Ahorro y crédito Sisay Kañari.**

**Nombre de la Cooperativa:** Sisay Kañari

**Dirección:** Guayaquil y Diez de Agosto

**RUC:** 0391012849001

**Ciudad:** Cañar

**Cantón:** Cañar

**Provincia:** Cañar

**Teléfonos:** 2427156

**Fecha de Inauguración:** 28 de Agosto del 2011

En la actualidad la cooperativa cuenta con los siguientes servicios:

- Ahorro a la vista
- Ahorro infantil
- Ahorro programado
- Líneas de Crédito
  - Comerciales
  - Consumo
  - Estudiantil
  - Vivienda
  - Emergentes
  - Micro crédito
- Cobro del SOAT

#### **3.1.2. Reseña histórica de la Cooperativa.**

En el año 2011, ocho emigrantes reunidos en Brooklyn del Estado de Nueva York, deciden formar una cooperativa para poder invertir sus remesas en servicio de la población de los cantones Cañar y El Tambo, buscando garantizar sus recursos en el país y es así que estos emprendedores, piden ayudas a sus familiares residentes en el Ecuador para que cristalicen su sueño.

El 13 de febrero de 2013 se reúnen 12 personas para formar la pre Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, 8 de ellas eran representantes de los emigrantes con poderes especiales emitidos por sus familiares desde el exterior y 4 nuevos socios, en el transcurso de la reunión se elige la directiva de la pre cooperativa, la misma que estaba encargada de realizar los trámites en el Ministerio de inclusión Económica y Social (MIES).

Luego de varias reuniones y trámites realizados como pre Cooperativa, es aprobada mediante Acuerdo ministerial No. 002 DPC-COOP-011 del 12 de mayo de 2011, mediante el cual se otorgó la personería jurídica, mas adelante el 22 de mayo de 2011 se convoca a una asamblea general de socios para elegir a directivos provisionales, quienes luego de ser elegidos se reúnen en otra asamblea el 28 de mayo de 2011 a las 18:00 en la ciudad de cañar en donde se trataría la conformación del directorio del consejo de Administración y otras autoridades, quedando conformado la primera directiva de la siguiente forma:

**Presidente de la Cooperativa:** Juan José Pichazaca Simbaina

**Secretario:** Segundo Miguel Caguana Pinguil

**Primer Vocal:** Marco Vinicio Morocho Tenezaca

**Segundo Vocal:** Segundo Francisco Pichizaca Doncón

**Tercer Vocal:** José Ronal Guamán Pichazaca

Posterior a la conformación de la directiva de la organización se comienza con los trámites de aprobación de los estatutos en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES); y mediante Acuerdo Ministerial Numero 002 aprueba la personería jurídica y los estatutos de la organización con lo cual comienza sus actividades de intermediación financiera el 28 de Agosto del 2011.

### **3.1.3. Misión.**

“Somos una entidad cooperativa de intermediación financiera, que integra talento humano calificado, emprendedor, honesto y comprometido con el desarrollo social, económico, productivo e intercultural, de los socios del sector, en zonas rurales y urbanas del cantón Cañar, de forma personalizada y con el uso de tecnología adecuada” (Plan estratégico)

### 3.1.4. Visión.

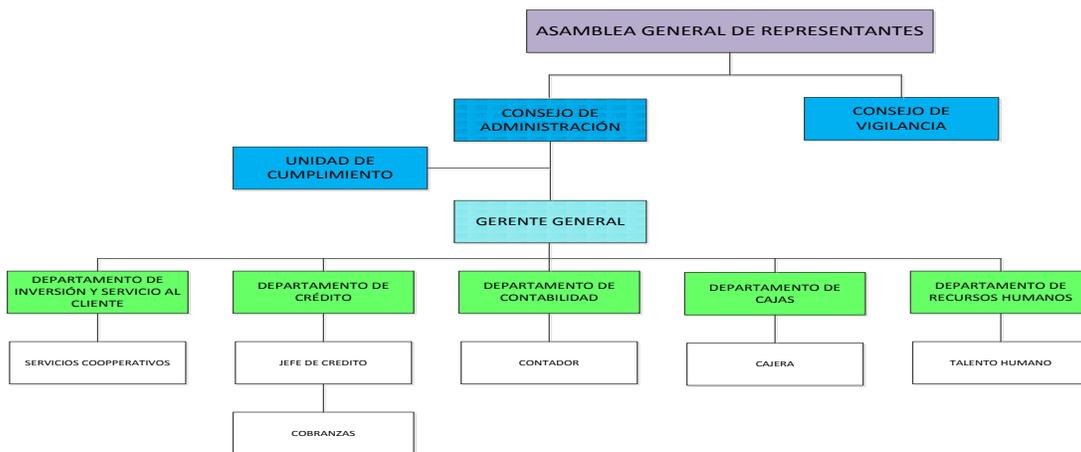
“Para el 2019, ser una institución sólida, líder y competitiva, reconocida por sus productos financieros, con miras a expandirse para satisfacer las expectativas de los socios y del mercado en forma ágil, oportuna y con tecnología adecuada, contribuyendo con el desarrollo económico y social de la población del cantón Cañar.” (Plan estratégico)

### 3.1.5. Base legal.

Luego de los estudios preliminares se determino que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari está a la siguiente normativa vigente en el país:

- ☞ Constitución de la Republica del Ecuador
- ☞ Ley Orgánica de la Economía Popular y solidaria y del Sector Popular y Solidario;
- ☞ Código de trabajo;
- ☞ Ley de Seguridad Social;
- ☞ Ley de Régimen Tributario Interno
- ☞ Reglamentos y acuerdos emitidos por la Superintendencia de Economía popular y Solidaria
- ☞ Estatuto Orgánico de la Cooperativa de ahorro y Crédito Sisay Kañari
- ☞ Manuales y reglamentos de la entidad.

### 3.1.6. Organigrama estructural.



A la fecha de ejecución del proceso de auditoría, las autoridades y miembros de los concejos que regulan el funcionamiento de la cooperativa se encuentra integrado de la siguiente forma:

**Presidente:** Ing. Pichazaca Simbaina Juan José

**Gerente:** Lcda. Duchi Zaruma Rosa Elvira

**Secretario:** Ing. Caguana Pinguil Segundo Miguel

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

PRINCIPALES	SUPLENTE
PICHAZACA SIMBAINA JUAN JOSÉ	GRANDA QUINTUÑA AVELINO
CAGUANA PINGUIL SEGUNDO MANUEL	ANGAMARCA CASTILLO SIMÓN BOLÍVAR
DELGADO MOROCHO MARÍA CARMELINA	CUNGACHI ZHAO MARÍA MANUELA

*Tabla I: Miembros del consejo Administrativo  
Fuente: acta de elecciones*

#### CONSEJO DE VIGILANCIA:

PRINCIPALES	SUPLENTE
YANES NIVELÓ CELSO JOAQUÍN	TAMAY TENELEMA MANUEL CLEMENTE
YAGUACHI LEMA MARÍA FERNANDA	MOROCHO TENEZACA MARCO VINICIO
MOROCHO MOROCHO JOSÉ ANTONIO	DUTAN DUTAN MARÍA MERCEDES

*Tabla II: Miembros del consejo de Vigilancia  
Fuente: acta de elecciones*

### 3.2. Objetivos y valores institucionales

#### 3.2.1. Objetivos estratégicos.

**Objetivo 1:** Fortalecer los procesos internos operativos con sistemas, tecnologías innovadoras enmarcados en una adecuada administración de riesgo.

**Objetivo 2:** Incrementar anualmente las colocaciones.

**Objetivo 3:** Ampliar la cobertura incrementando el número de agencias.

**Objetivo 4:** Reducir anualmente los costos operativos.

**Objetivo 5:** Reducir la cartera vencida en los próximos años.

**Objetivo 6:** Mejorar el sistema de información para la gestión institucional.

**Objetivo 7:** .Fortalecer la capacidad de gestión de la Cooperativa.

**Objetivo 8:** Incrementar mensualmente un promedio de a 150 socios.

### 3.2.2. Valores institucionales

#### ☞ **Respeto:**

- La cooperativa se rige por las normas establecidas, en busca del bien común sin ofender la dignidad de los demás, mediante una afinidad sincera y mutua.

#### ☞ **Responsabilidad:**

- Este valor es importante para la cooperativa, ya que gracias a este valor se puede cumplir con todo lo comprometido, brindando confianza a los socios y al personal.

#### ☞ **Compromiso:**

- La Cooperativa es una institución seria y comprometida con el desarrollo comunitario y el buen vivir.

#### ☞ **Solidaridad:**

- La cooperativa está ampliamente relacionada con el buen desarrollo y crecimiento popular económico y solidario de las personas y de la sociedad, sin aprovecharse de las diferentes situaciones que posea cada socio.

☞ **Puntualidad:**

- Este valor es de gran importancia para la cooperativa, ya que es necesario ser disciplinados, para estar a tiempo en el cumplimiento de deberes y obligaciones, demostrando ser eficientes y eficaces, desempeñar mejor el trabajo y sobre todo ser merecedores de confianza.

☞ **Trabajo en Equipo:**

- El trabajo en equipo para la cooperativa Sisay Kañari es de vital importancia, para generar entusiasmo y lograr resultados satisfactorios en las diferentes tareas encomendadas.

☞ **Colaboración:**

- El logro de sus objetivos requiere que todos los socios y colaboradores, participen de manera individual y en equipo, en la realización y mejora de sus servicios.

☞ **Honestidad:**

- El comportamiento de la cooperativa es ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, fundamentada en la veracidad y apego a las reglas de la institución.

☞ **Lealtad:**

- La cooperativa vela para que las relaciones de trabajo y el ambiente laboral se fortalezca, siendo rectos y probos, para evitar situaciones que alteren su compromiso y funcionalidad. (Plan estratégico)

### 3.3. Cadena de valor



Figura XIV. Cadena de valor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari  
Elaborado por: Renán Rodríguez P.

### 3.4. Mapa de procesos



Figura XV. Mapa de procesos de los servicios de intermediación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari.  
Elaborado por: Renán Rodríguez P.

### 3.4.1. Procesos Gobernantes

Tienen la finalidad de orientar la gestión institucional a través de la formulación: de políticas, directrices, normas, otros instrumentos técnicos jurídicos y planes estratégicos; (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2014)

Es por ello que estos procesos en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari se orientan a la formulación de objetivos, metas, políticas, directrices, manuales, normas, procedimientos, procesos, planes, acuerdos y resoluciones para la correcta administración de los recursos y ejercicio legal de la institución. Dentro de estos procesos se cuentan:

- ✓ Asamblea General;
- ✓ Consejo de Administración;
- ✓ Consejo de Vigilancia;

A. **Asamblea General**, es el organismo máximo de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarios a las norma jurídicas (...) cuando la supere los 200 socios la asamblea general se realizara con representantes en un número no menor a 30 y ni mayor a 100, por votación personal directa y secreta de los socios, de acuerdo al reglamento de elecciones aprobado por la asamblea general de socios, que contendrá los requisitos y prohibiciones para ser elegido representante y el procedimiento de su elección, acorde con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General. (COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISAY KAÑARI, 2013, pág. 5).

En el estatuto de la organización aprobado por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la institución supera los 200 socios por lo cual la asamblea general se realizara con 18 socios, electos para un periodo de 2 años.

Según el Art. 17 del Estatuto de la cooperativa referente a las Atribuciones y deberes de la asamblea general además de los establecidos en la ley de Economía popular y solidaria se encuentran los siguientes:

- ✓ Aprobar y reformar el estatuto social, reglamento interno y de elecciones;
- ✓ Elegir a los miembros del consejo de administración y vigilancia;
- ✓ Remover a los miembros del consejo de administración, vigilancia y gerente,

con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de la mitad más uno de sus integrantes;

- ✓ Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le correspondan según el reglamento interno;
- ✓ Conocer sobre los informes de auditoría interna y externa;
- ✓ Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la cooperativa;
- ✓ Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
- ✓ Aprobar el reglamento que regule las dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del presidente y directivos, que, en su conjunto no podrán exceder del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
- ✓ Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
- ✓ Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizara de la auditoría interna o efectuara la auditoría externa, de la terna presentada por el consejo de vigilancia;
- ✓ Conocer las tablas de remuneraciones e ingresos que por cualquier concepto perciban el gerente y ejecutivos de la organización;
- ✓ Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su rendición.(...) (COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISAY KAÑARI, 2013)

#### **B. Consejo de Administración**

La integración del consejo directivo se encuentra normada por el Art. 20 del estatuto que dispone que el consejo de administración esté conformado por tres vocales principales y sus respectivos suplentes que serán elegidos en asamblea general de socios, por votación secreta, para un periodo de dos años, podrán ser reelegidos para un periodo más.

El consejo estará conformado por el presidente, vicepresidente y secretario que serán elegidos por la asamblea general de socios, asumirán sus funciones luego de la declaratoria de idoneidad por parte de la Superintendencia de Economía Popular y

Solidaria.

En el estatuto y en el Art 22 se encuentran expresadas las atribuciones de este órgano de gobierno y son las siguientes:

- ☞ Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el Art.4 de la ley y los valores y principios del cooperativismo
- ☞ Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
- ☞ Aprobar las políticas institucionales y metodologías de trabajo;
- ☞ Proponer ante la asamblea general reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
- ☞ Aceptar o rechazar solicitudes de ingreso o retiro de socios;
- ☞ Nombrar al gerente y a su subrogante así como fijar su retribución económica;
- ☞ Fijar el monto y forma de las cauciones determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
- ☞ Autorizar la compra de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fija el reglamento interno;
- ☞ Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a la asamblea general. (...). (COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISAY KAÑARI, 2013)

### C. **Consejo de Vigilancia**

La integración se encuentra normada en el Art.22 del Estatuto de la organización y manifiesta que es el órgano de control de los actos y contratos que autoriza el consejo de administración y las acciones de la gerencia, se integra por tres vocales principales y sus respectivos suplentes que serán elegidos cumpliendo las normas establecidas para las otras elecciones, teniendo como uno de los requisitos para formar parte de este concejo tener preparación en el área contable administrativa, el periodo para el cual se eligen es de dos años pudiendo ser reelegidos por un periodo más, entran en funciones a partir de la declaratoria de idoneidad por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las atribuciones contempladas en el Art. 25 del estatuto son las siguientes:

- ☞ Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
- ☞ Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;

- ☞ Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000,00 dólares de activos;
- ☞ Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
- ☞ Proponer a la asamblea general la terna para la designación del auditor interno y externo;
- ☞ Informar a la asamblea general y al consejo de administración, sobre los riesgos que pueden afectar a la cooperativa.
- ☞ Efectuar arqueos de caja, periódica u ocasionalmente;
- ☞ Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre la violación a sus derechos por parte de los directivos o administradores de la cooperativa; y, formular las observaciones pertinentes en cada caso. (...)(COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISAY KAÑARI, 2013)

### 3.4.2. Procesos Habilitantes

Brindan productos, de asesoría y apoyo logístico, demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2014)

Estos procesos se orientan a brindar asesoría y apoyo teniendo como función principal la generación de productos y servicios que sirvan de insumos para los procesos misionales o agregadores de valor y para sí mismos, apoyando y posibilitar así la Gestión Institucional, en la cooperativa se han identificado los siguientes:

- ☞ Comisiones Especiales;
- ☞ Contabilidad;
- ☞ Gerencia.

#### A. **Comisiones Especiales**

La permanencia de este tipo de comisión puede ser permanente u ocasional y la misma será por designación del consejo de Administración y duraran en funciones un año. Estas deberán apegarse al reglamento interno de la Cooperativa.

#### B. **Contabilidad**

Este departamento estará a cargo de un contador y su auxiliar quienes serán los encargados de velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas técnicas y

legales en el registro contable de las operaciones de la organización; además deberán presentar la información financiera de la cooperativa de acuerdo a las normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo a disposiciones emanadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la información financiera de la cooperativa deberá ser presentada 2 veces en el año es decir al finalizar cada semestre y un informe final con corte hasta el 31 de diciembre de cada año y remitidos hasta el 31 de marzo al sistema del organismo de control. En los registros contables se expresaran de manera clara y diferenciada los valores provenientes de la actividad propia de la cooperativa y los derivados de actividades complementarias, así como las utilidades y excedentes.

### C. **Gerencia**

Según el Art.- 36 del estatuto de la Cooperativa son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

- ☞ Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el presente estatuto.
- ☞ Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
- ☞ Presentar al concejo administrativo el plan estratégico, plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos meses máximos hasta el treinta de noviembre de año en curso para el ejercicio económico siguiente.
- ☞ Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;.(...)
- ☞ Organizar la Administración de la Cooperativa y responsabilizarse ella;
- ☞ Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos;
- ☞ Presidir el comité de crédito de la Cooperativa.

#### **3.4.3. Procesos básicos o agregadores de valor**

Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos para el cumplimiento de la misión y objetivos de la institución y constituyen la razón de ser de la Superintendencia; y (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2014)

Estos procesos son el resultado del apoyo existente entre los procesos estratégicos y de apoyo están orientados al logro del cumplimiento de la misión de la organización al ser esta una institución de intermediación financiera sus procesos misionales identificados en la cooperativa de ahorro y Crédito Sisay Kañari son los siguientes:

- A. Captación de Recursos;
- B. Colocación o crédito;
- C. Cobranzas;
- D. Atención al Cliente;
- E. Servicios Adicionales.

#### **A. Captación de Recursos:**

Esta actividad es orientada a la recepción del dinero por parte de los socios o socias y clientes en calidad de depósitos que pueden ser de dos tipos:

**Depósito a la Vista**, consiste en la captación de recursos de los socios o clientes mismos que se encontraran disponibles al momento que el cliente los requiera con un interés del 6% anual.

**Depósitos a Plazo Fijo o Ahorros Programados**, se orientan a fomentar la cultura de inversión entre sus asociados, bajo principios de seguridad, confianza y rentabilidad, a plazo preestablecidos entre el cliente y la cooperativa, que van desde los 90 y no existe un plazo límite, en cuanto a la tasa de interés fluctúan desde el 6,5% hasta el 10,20% dependiendo del plazo, los intereses se cancelan al finalizar el plazo con el plan de acumulación, e la siguiente tabla se indican los plazos, montos y tasas de interés.

#### **B. Colocación de Crédito :**

Los dineros recaudados de los socios ya sea por depósito a la vista o plazo fijo son colocados o entregados a los socios que requieran de capital para iniciar o fortalecer una actividad productiva o solventar una necesidad emergente en calidad de préstamos en las diferentes categorías que la cooperativa oferta.

- **Créditos Comerciales**, como su nombre lo indica sirven para financiar actividades relacionadas con actividades de comercio.

- **Créditos de Consumo**, los recursos que se otorgan para bajo esta línea crediticia son destinados para solventar la adquisición de bienes o servicios.
- **Créditos para la Vivienda**, esta línea de crédito es ofertada con la finalidad de suministrar recursos a sus socios y clientes que deseen construir, remodelar o comprar vivienda o bienes inmuebles.
- **Microcréditos**, créditos dirigidos a impulsar actividades de producción a pequeños productores o microempresarios.
- **Créditos Emergentes**, son créditos de montos mínimos y de manera emergente para solventar necesidades inmediatas de sus socios como robos, incendios, accidentes, calamidad doméstica y otros.
- **Créditos Estudiantiles**, se orientan hacia los requerimientos de los socios para cubrir gastos de estudios en todos sus niveles.

**Montos, Plazos y Tasas de Interés**

LÍNEA DE CRÉDITO	MONTO (\$)		PLAZO (MESES)	TIEMPO DE ENTREGA	TASA DE INTERÉS ANUAL (%)
	DESDE	HASTA			
Comerciales	500	5675	48	48 Horas	20
Consumo	500	5675	48	24 Horas	16,30
Vivienda	500	6000	72	48 Horas	11,33
Microcrédito	500	5175	24	24 Horas	20
Emergentes	100	1000	12	Inmediato	15
Estudiantiles	100	2000	24	Inmediato	12%

*Tabla III: Montos, Plazos y Tasas de interés  
Fuente: Manual de Créditos*

Es importante destacar que como parte de una estrategia corporativa para no poseer índices altos de mora se procede a tener procesos de recuperación de cartera el cual está dado de la siguiente forma:

1. Notificaciones a partir de cinco días de retraso en la cuota;
2. Notificaciones adicionales a través de familiares y/o vecinos de la comunidad;
3. Acuerdos y notificaciones a través de cabildos, dirigentes y autoridades civiles, religiosas y parroquiales;
4. Cobranza judicial.

### Costos de Recuperación

NOTIFICACIONES	ZONA URBANA	ZONA RURAL	EI TAMBO	HUARAPUNGO	JUNCAL
<b>PRIMERA NOTIFICACIÓN Oficial de Crédito</b>	1,00	3,00	4,00	15,00	10,00
<b>SEGUNDA NOTIFICACIÓN Jefe de Crédito</b>	1,00	3,00	4,00	15,00	10,00
<b>TERCERA NOTIFICACIÓN Gerente</b>	1,00	3,00	5,00	15,00	10,00
<b>CUARTA NOTIFICACIÓN (Citación) Abogado</b>	10,00	15,00	15,00	25,00	20,00

*Tabla IV: Costos de Recaudación  
Fuente: Manual de Créditos*

Llamadas Telefónicas	Valor por Llamada en Dólares
<b>Local</b>	3,00
<b>Regional</b>	3,50
<b>Nacional</b>	4,00
<b>Celular</b>	4,50

*Tabla V: Costos llamadas  
Fuente: Manual de Créditos*

Además se encuentra estipulado que en ningún caso los costos de recuperación excederán del 25% del valor del dividendo a pagar, por concepto de tasas judiciales se cobrará el 1% del valor total recuperado de acuerdo con el informe del abogado.

En lo que se refiere a los honorarios del abogado el valor será del 5% del valor adeudado previo convenio con el profesional.

#### 3.4.4. Importancia del área

La cooperativa de ahorro y crédito Sisay Kañari es una entidad de intermediación financiera, que capta recursos de sus socios y clientes para colocarlos a socios o clientes que requieren recursos para poder mejorar sus negocios o cubrir necesidades específicas, de este proceso se generan intereses ganados que constituyen el mayor rubro que financia el presupuesto de la organización.

En el año 2013, el 85% de los activos totales que posee la organización está constituido por cartera de créditos, que suma un monto de 317216.10 USD, constituyéndose en el departamento con mas volúmenes de operaciones , además de ello es importante considerar el presupuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, del total de ingresos proyectados por la institución 51580,60 USD, el 87,86 % corresponde a Intereses y Descuentos Ganados por los créditos concedidos por la institución, ante esto es importante garantizar los procesos de concesión de créditos, lo que estará garantizando los ingresos de la institución y los montos proyectados de ingresos.

Se debe considerar el Art 3 del Estatuto de la organización en donde se manifiesta que el objeto social principal es “fomentar el desarrollo socioeconómico de las comunidades, a través del sistema cooperativo para elevar el nivel de vida de sus asociados”. Por lo cual es importante realizar una auditoría integral al área de crédito con lo cual se estará garantizando, la eficiencia, eficacia y calidad con la que manejan los recursos y el cumplimiento de las leyes por parte de la organización, garantizando los recursos para periodos posteriores.

## **CAPÍTULO IV INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL**

#### 4.1. Informe da auditoria integral

Para poder llegar a la etapa final de la auditoria integral respecto al área de créditos de la Cooperativa de ahorro Y crédito Sisay Kañari, provincia de cañar, Cantón Cañar, año 2013, se tuvo que seguir un proceso el cual se describe a continuación:



*Figura XVI. Proceso y actividades ejecutadas para llegar al informe de auditoría integral Mapa de procesos de la Cadena Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari.*

*Elaborado por: Renán Rodríguez P.*

## **Informe de auditoría integral al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, provincia de cañar, Cantón Cañar, año 2013**

A los Miembros del Concejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari

Hemos practicado una auditoria integral al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari, para el año calendario 2013, la cual cubre la siguiente temática: el examen del balance general y los correspondientes estados de resultados, cambios al patrimonio y flujos de efectivo; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño. La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva control interno para el logro de los objetivos de la Cooperativa; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la organización; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Nuestras obligaciones son las de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoria integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesario para la obtención de la evidencia suficiente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoria integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Realizamos nuestra auditoria integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría financiera, a la auditoria de control interno, a la auditoría sobre el cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoria se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; 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. La auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la temática.

En nuestra opinión, la cuenta cartera de créditos se presentan razonablemente en los estados financieros y en la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari al 31 de diciembre de 2013, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base a nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno con relación a la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones que le afectan. La información suplementaria que se presenta, contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración con relación a los objetivos generales, metas y actividades de la Cooperativa; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari

Cañar, 29 de Enero de 2015

Atentamente

---

Ing. Renán Rodríguez Pillaga.

**AUDITOR**

## **4.2. Comentarios, conclusiones y recomendaciones**

### **COMENTARIOS DE AUDITORIA FINANCIERA**

#### **ALTO GRADO DE MOROSIDAD**

Del analisis realizado a la cartera de creditos y sus diferentes lineas de crédito se desprende que existe un promedio de morosidad de 193 dias. Este factor debe analizarse como el indicador cuantitativo del cumplimiento oportuno de las obligaciones del sujeto de crédito. La morosidad deberá ser considerada como un elemento de riesgo progresivo, a más días de mora mayor riesgo, que puede ser originada por la inadecuada calificacion de los riesgos crediticio del socio, asi como tambien el incumplimiento en los pagos de los socios lo cual provoca incurrir en gastos de notificacion, y procesos legales, asi como tambien un incremento de las provisiones de cartera riesgosa. **REF. E-05.01**

#### **Conclusión**

Los atrasos generan disminución de rendimientos y apalancamiento de dineros por que no se puede recuperar para generar nuevos creditos.

#### **Recomendaciones**

##### **A la Gerente y oficial de crédito**

Mejorar analisis de otorgamiento de creditos en base al buro de crédito.

##### **Al departamento de créditos**

Mejorar la gestion de cobros a traves de una matriz que permita vizualizar las fechas de vencimiento de los creditos y proceder a reliazar llamadas recordatorias de la fecha de vencimiento.

##### **Asesor jurídico**

Agilizar los procesos de cobros que se encuentran en etapa judicial.

## **COMENTARIO DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

### **SOLICITUDES DE CREDITOS INCOMPLETAS**

Del rastreo efectuado a las solicitudes de creditos, el 70% de las mismas se encuentran llenadas de forma incompleta. El oficial de crédito se encuentra en la obligacion de verificar los datos llenados en las solicitudes, asi como tambien en verificar que los datos consignados sean los correctos, de acuerdo al manual de funciones y actividades propias al cargo, el incumplimiento de esto ocasionó ineficientes procesos de cobros por falta de la informacion.

**REF. E-05.02**

#### **Conclusión**

Desconocimiento del proceso de califiacion de papeles, ocasionando ineficientes procesos de recuperacion de cartera.

#### **Recomendaciones**

##### **Al Gerente**

Dispondrá el cumplimiento del manual de credito y verificará que las solicitudes se encuentren correctamente llenadas.

##### **Al oficial de credito**

Llenará toda la informacion del formulario de solicitud de credito

### **INEXISTENCIA DE UN COMITÉ DE CREDITO**

De la muestra analizada a los expedientes crediticios y a la normativa interna durante el año 2013 la cooperativa no dispone de un comité de credito, la gerente es la que califica los creditos, según art 32 del estatuto el concejo de adminsitracion nombrará un comité de credito dedicado a aprobar las solicitudes de crédito, cuando estas superen el 5% del total del patrimonio de la cooperativa, situacion que se da por el desconocimiento de la normativa interna por parte de los miembros de la cooperativa y el reglamento de credito aplicado a por la cooperativa no se encuentra ajustado a las necesidades de la institucion por lo que se da créditos relacionados e incumplimiento del manual de creditos y los estatutos. **REF. E-05.02**

## **Conclusion**

Ineficiente proceso de colocacion de credito e incumplimiento de normativa de control interna existente.

## **Recomendaciones**

### **Al consejo de administracion**

El concejo de administracion deberá nombrar una comision de credito , quienes serán los encargados de la revision, analisis y aprobacion de las solicitudes de credito, además establecerá un reglamento de crédito y cobranzas, que permita regular las politicas y procedimienros para concesión, recuperacion y seguimiento de cartera colocada.

## **CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA**

De la comparación de la cartera presentada por la cooperativa de los períodos 2012-2013 , se determina un incremento del 40,48%, respecto del año anterior; los objetivos estrategicos de la institucion establecen la cartera vencida, en un 10% lo que también forma parte del objetivo operativo presentado para este año, se incumplió por la inadecuada organización del proceso de cobranzas de la institucion, ocasionando disminucion de los ingresos y de la liquides para la concesión de nuevos créditos. **REF. E-05.02**

## **Conclusión**

Inadecuado proceso de cobranzas y deficiente proceso de colocacion de cartera.

## **Recomendaciones**

### **Consejo de Administracion y Gerente**

El Consejo de Administración conjuntamente con la gerencia, adecuaran estrategias de cobranzas para la recuperacion de cartera que se encuentra en mora .

## **COMENTARIO DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO**

### **CREDITOS VINCULADOS**

Del analisis realizado a los creditos vinculados existentes no se cumple ni con el monto grupal tampoco con el monto individual, según el Art 86 de Ley de Economía Popular y Solidaria que establece (...) El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos, lo cual se origina por la inexistencia de una comité de crédito y un adecuado control del Consejo de Administración y Vigilancia, lo cual ocasiona el incumplimiento del Art 86 de la ley de Economía Popular y Solidaria. **REF. E-05.03**

#### **Conclusión**

Inadecuado control por parte del Concejo de Vigilancia de las normativas respecto a la concesión y porcentaje de creditos vinculados.

#### **Recomendaciones**

##### **Al Consejo de administración y vigilancia**

Actualizar el manual de creditos y definicion de politicas internas respecto a la conceción de credios vinculados.

## **COMENTARIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

### **INADECUADA PLANIFICACION Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**

En el año 2013 los ingresos obtenidos frente a los ingresos presupuestados se ejecutaron en el 121,87%, superior al valor de ingresos presupuestados, de la comparación de los gastos presupuestados, frente a los gastos ejecutados alcanzo 115.05%, los gastos ejecutados superaron a los gastos presupuestados en un 15,05%.

Los presupuestos, aparte de ser una herramienta organizada de control de la Cooperativa, constituyen requisitos para cumplir los numerales 3) del Art. 44 y numeral 12) del Art. 34 del reglamento de la ley de Economía popular y solidaria, el incumplimiento de esto fue causado

por una ineficiente programación presupuestaria debido a la subvaloración del gasto, existiendo una variación presupuestaria del 7,06%, la variación se encuentra dentro de los parámetros permitido por el ente de control.

### **Conclusiones**

Se debe Planificar los gastos considerando los índices de inflación y los nuevos sueldos aplicables cada año.

### **Recomendaciones**

#### **Al Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente**

El Consejo de Administración al aprobar el presupuesto deberá solicitar a gerencia todos los respaldos que aseguren que el presupuesto fue elaborado en base a la información contable, financiera, económica y de gestión proyectada, realizará un análisis de las partidas que conforman este presupuesto con la finalidad de que esta herramienta de gestión permita a la gerencia controlar los ingresos y gastos durante el ejercicio económico propuesto.

El Consejo de vigilancia al ser un organismo de control y fiscalización deberá realizar un monitoreo de cumplimiento de las partidas de ingresos y gastos, y recomendará al Consejo de Administración y a la Gerencia en base a las novedades detectadas para que tomen acciones correctivas para mejorar la ejecución de ingresos y gastos

### **INCUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO OPERATIVO REDUCCION DE CARTERA VENCIDA**

De la verificación del objetivo operativo de reducción en 10% de cartera vencida se encontró 40,48% de incremento, con un costo de recuperación de \$ 3826.90, de acuerdo plan operativo del año 2013, aprobado por la Asamblea General y el Consejo de Administración , en sesión ordinaria, dentro de dicho plan entre uno de sus objetivos se encuentra *“Disminuir cartera vencida en un 10% hasta diciembre del 2013 con un costo de 1376.00”*, dando una brecha desfavorable del 304.80 % en cuanto al objetivo logrando en cuanto al eficacia de los recursos existe una brecha desfavorable del 177.71% por la deficiente coordinación entre la gerencia y el departamento de crédito lo cual ocasionó el no se cumple la meta de la planificación operativa respecto al porcentaje de recuperación de cartera. **E-05.04**

### **Conclusiones**

Deficiente gestión de cobranzas.

## Recomendaciones

### Gerente

Coordinar acciones con cobranzas para reducir los gastos de recursos

### Al contador

Ajustarse al presupuesto de la Cooperativa.

## 4.3. Presentación y aprobación del informe

Cañar, 29 de enero de 2015

Srs.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SISAY KAÑARI

Ciudad.

De nuestras consideraciones.

Atendiendo a contrato firmado 30 de diciembre de 2014, le presentamos el informe final de auditoría integral realizada **AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SISAY KAÑARI, PROVINCIA DE CAÑAR, CANTÓN CAÑAR, AÑO 2013**. En forma anexa a esta comunicación se presenta un listado significativo de las observaciones más relevantes detectadas en el proceso evaluativo. Esta actividad se realizó en treinta días, a lo largo de los cuales su personal proporcionó en forma diligente la documentación requerida.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.



Ing. Renán Rodríguez Pillaga

**AUDITOR**

## **5. Demostración de la Hipótesis**

La contrastación de la hipótesis planteada en la presente investigación, del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisay Kañari se dio mediante un proceso en el cual se fueron cumpliendo cada uno de los objetivos planteados en el trabajo.

Se procedió a fundamentar los elementos que integran la auditoría integral y los procesos que se desarrollan en cada tipo de auditoría, es por ello que se recolecto evidencia suficiente y competente que permite emitir los correspondientes comentarios del proceso razonable de los estados financieros, el adecuado manejo de sistema de control interno , el cumplimiento de las normas y regulaciones a las cuales se encuentra sujeta y la efectividad , eficiencia y eficacia en el manejo de recursos y logros de objetivo, lo cual demuestra que son el fruto de un proceso integral y sistemático.

## CONCLUSIONES

- El proceso de auditoría integral es un conjunto sistemático de actividades interrelacionadas que permite tener una noción clara del adecuado funcionamiento de la organización desde cuatro puntos de vista como es el financiero, de control interno, de cumplimiento de normas y leyes y de gestión.
- La elaboración de la auditoría integral al área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Sisay Kañari, permitió asociar la parte teórica de la maestría con la parte práctica con lo cual se logró un resultado de aprendizaje alto.
- La auditoría integral realizada se constituye en base fundamental para un proceso de mejorar para la institución, con la implementación de nuevos procesos enmarcados dentro de la normativa vigente.
- La cooperativa de ahorro y crédito Sisay Kañari, es una institución pequeña que fomenta el desarrollo de sus socios y el crecimiento económico de la zona a través de los créditos que concede.

## RECOMENDACIONES

- Quizás una de las recomendaciones más relevantes, es que la UTPL, continúe con este proceso de involucrar la teoría con la práctica en procesos de educación para cuarto nivel lo cual motiva y garantiza un resultado de aprendizaje alto, con una interrelación de todas las materias estudiadas.
- Será importante que la cooperativa de ahorro y crédito Sisay Kañari, actualice su normativa interna y defina cada uno de los procesos con el mejoramiento de sus manuales, los cuales deben ser construidos en un consenso participativo de todos y cada uno de los miembros de la organización.
- Es importante que la organización defina cada una de las funciones de los empleados, para que no cumplan más de una función , ya que al cumplir más de una no se garantiza la calidad del servicio.
- La organización deberá reformular y ajustar su plan estratégico, ya que es importante que el mismo sea integrado, por lo cual se les recomienda realizar dicha planificación bajo la metodología del cuadro de mando integral lo cual le permitirá mejorar su planificación futura.
- El estado debe brindar apoyo técnico y financiero a este tipo de instituciones que fomentan el desarrollo económico de la zona a través del apoyo a la microempresa y a los emprendimientos existentes.

## BIBLIOGRAFÍA

- ASAMBLEA NACIONAL. (13 de 04 de 2011). LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. *LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Beltrán, J. M. (2000). Indicadores de gestión. En J. M. Beltrán Jarmillo, *Indicadores de gestión Herramientas para lograr la competitividad* (pág. 35). México: 3R EDITORES LTDA.
- Blanco, Y. (2012). Auditoria integral normas y procedimientos. En Y. Blanco Luna, *Auditoria integral normas y procedimientos* (págs. 25-27). Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Blanco, Y. (2012). Auditoria Integral normas y procedimientos. En Y. Blanco Luna, *Auditoria Integral normas y procedimientos* (pág. 324). Bogotá: ECOE.
- Blanco, Y. (2012). Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. En Y. Blanco, *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral* (pág. 189). Santa Fe de Bogota: ECOE Ediciones.
- C.P. MUNGÍA, H. J. (s.f.). *Auditoría Pública*. Obtenido de Munguía Ramírez y Asociados, S.C.: [http://www.asm.gob.mx/html/Capacitacion/Archivos/Control\\_Interno/AUDITORIA%20PUBLICA.pdf](http://www.asm.gob.mx/html/Capacitacion/Archivos/Control_Interno/AUDITORIA%20PUBLICA.pdf)
- Cano, D., & Lugo, D. (2009). Auditoria Financiera Forense. En D. Cano C., & D. Lugo C., *Auditoria Financiera Forense* (pág. 31). Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Contraloria General del Estado. (s.f.). *MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION*. Quito: Corporación Edi-Ábaco Cia. Ltda.
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISAY KAÑARI. (02 de 02 de 2013). ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISAY KAÑARI. *ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISAY KAÑARI*. Cañar.
- Espinoza, M. (2013). AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO I. En M. L. Espinoza Arízaga, *AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO I* (pág. 27). Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- ESTADO, C. G. (2003). *Manual General de Auditoria Guebrnamental*. Quito: Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.
- Estupiñán, R. (2012). Control Interno y Fraudes con base en ciclos transaccionales. En R. Estupiñán Gaitán, *Control Interno y Fraudes con base en ciclos transaccionales* (pág. 69). Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Franklin, E. (2007). AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Gestión estratégica del cambio. En E. B. Franklin, *AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Gestión estratégica del cambio* (pág. 825). México: PEARSON Educación.

- Franklin, E. B. (2007). Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio. En E. B. Franklin, *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. (pág. 11). México: PEARSON Educacion
- ISA, I. S. (2002). NIA 11: Fraude y Error. Sección 240. En I. S. ISA, *NIA 11: Fraude y Error. Sección 240*. (pág. 1). Quito: Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.
- ISA, International Standard on Auditing. (2002). Glosario de Términos de NIA. Sección 110. En I. S. ISA, *Glosario de Términos de NIA. Sección 110*. (pág. 6). Quito: Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.
- Jiménez, M. A. (2013). Auditoria de Control Interno 1. En M. A. Jiménez Ortega, *Auditoria de Control Interno 1* (pág. 25). Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Jiménez, M. A. (2013). Auditoría de Control Interno 1. En M. A. Jiménez, *Auditoría de Control Interno 1* (pág. 23). Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Lara, M. I. (2007). Manual básico de revisión y verificación contable. En M. I. Lara Bueno, *Manual básico de revisión y verificación contable* (pág. 64). Madrid: Editorial DYKINSON.
- Madariaga, J. (2004). MANUAL PRACTICO DE AUDTORIA. En M. Juan, *MANUAL PRACTICO DE AUDTORIA* (pág. 102). Barcelona: DEUSTO.
- Mantilla, S. A. (2012). CONTROL INTERNO INFORME COSO. En S. A. Mantilla, *CONTROL INTERNO INFORME COSO* (pág. 24). Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Mantilla, S. A. (2012). CONTROL INTERNO INFORME COSO . En S. A. Mantilla, *CONTROL INTERNO INFORME COSO* (pág. 14). Bogotá: ECO EDICIONES.
- Puruncajas, M. (2009). NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA CASOS PRÁCTICOS. En M. Puruncajas Jiménez, *NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA CASOS PRÁCTICOS* (págs. 21-22). Guayaquil: Intelco S.A.
- Real Academia Española*. (s.f.). Obtenido de [lema.rae.es/drae/?val=eficacia](http://lema.rae.es/drae/?val=eficacia)
- Reinaldo O, d. S. (2002). *TEORIAS DE LA AMINISTRACION*. Mexico: THOMSOM.
- Rico, R. R. (2001). *CALIDAD ESTRATEGICA TOTAL* (Vol. NOVENA EDICION). (MACCHI, Ed.) Buenos Aires, ARGENTINA: EDICIONES MACCHI.
- Sánchez, G. (2006). Auditoría de estados financieros Práctica moderna integral. En G. Sánchez Curiel, *Auditoría de estados financieros Práctica moderna integral* (pág. 2). México: PEARSON Educación.
- Sotomayor, A. A. (2008). AUDITORIA ADMINISTRATIVA. En A. A. Sotomayor, *AUDITORIA ADMINISTRATIVA* (pág. 138). México: Mc Graw Hill.
- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoria Administrativa* . México: McGraw Hill.

- Sotomayor, A. A. (2008). AUDITORIA ADMINISTRATIVA . En A. A. Sotomayor, *AUDITORIA ADMINISTRATIVA* (pág. 33). México: Mc Graw Hill.
- Standards, S. o. (2000). *Auditoría de Cumplimiento Aplicable a Entidades de Gobierno y Otros Receptores de Asistencia Financiera Gubernamental SAS 63*. Quito: Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.
- Subia Guerra, J. (2014). Informe de Auditoria Integral. En J. C. Subia Guerra, *Informe de Auditoria Integral* (pág. 45). Loja: Ediloja Cia. Ltda.
- Subia, J. (2012). Marco conceptual de la Auditoria Integral. En J. Subia Guerra, *Marco conceptual de la Auditoria Integral* (pág. 62). Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Subia, J. (2012). Marco Conceptual de la Auditoria Integral. En J. Subia Guerra, *Marco Conceptual de la Auditoria Integral* (pág. 44 ). Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Subia, J. (2012). Marco Conceptual de la Auditoria Integral . En J. Subia Guerra, *Marco Conceptual de la Auditoria Integral* (pág. 16). Loja : EDILOJA Cia. Ltda.
- Summers, D. (2006). Administración de la Calidad. En D. Summers, *Administración de la Calidad* (pág. 160). México: PEARSON EDUCACION.
- SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (14 de 12 de 2014). [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec).  
Obtenido de [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec): <http://www.seps.gob.ec/documents/10157/1077eee9-e649-4778-810e-72ab87bc5646>
- USAID. (2006). *MARCO INTEGRADO CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS - ECUADOR- CORRE*. Quito: USAID.
- Velásquez, M. (2013). Auditoría de Gestión 1. En M. G. Velásquez Navas, *Auditoría de Gestión 1* (pág. 14). Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Velásquez, M., & Zaldumbide, J. (2012). AUDITORÍA FINANCIERA II. Evaluación de Control Interno. En M. Velásquez Navas, & J. M. Zaldumbide Cobeña, *AUDITORÍA FINANCIERA II. Evaluación de Control Interno*. (págs. 16-17). Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- Whittington, K. P. (2000). Auditoría: Un Enfoque Integral. En K. P. Whittington, *Auditoría: Un Enfoque Integral* (pág. 598). Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.
- Zaldumbide, J. M. (2013). Auditoría de Control Interno II. En J. M. Zaldumbide Cobeño, *Auditoría de Control Interno II* (pág. 21). Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Zapata, P. (2011). Contabilidad General Con base en las Normas Internacionales de Informacion Financiera (NIIF). En P. Zapata Sánchez, *Contabilidad General Con base en las Normas Internacionales de Informacion Financiera (NIIF)* (pág. 16). Bogotá: Mc Graw Hill Educación.

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

<b>P</b>	<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>
<b>P-01</b>	<b>Servicios</b>
P-01.01	PROPUESTA DE SERVICIOS
P-01.02	CONTRATO DE SERVICIOS SIN RELACIÓN DE DEPENDENCIA
<b>P-02</b>	<b>Normatividad</b>
P-02.01	LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
P-02.02	REGLAMENTO A LA LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
P-02.03	RESOLUCION No SEPS IFPS 2013 038 DE 20 DE JUNIO DE 2013
P-02.04	MARCO CONCEPTUAL Y PLAN DE CUENTAS
P-02.05	SEGMENTACIÓN
P-02.06	ACTIVOS SEPS
P-02.07	NORMAS GENERALES PAPRA LA PLICACION DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
P-02.08	SEPS IFPS 2013 5354 GERENTES GENERALES CAC
<b>P-03</b>	<b>Normas, Políticas y Procedimientos Internos</b>
P-03.01	ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISAY KAÑARI
P-03.02	FORMULARIO DE SOLICITUD DE INGRESO
P-03.03	MANUAL DE CREDITO
P-03.04	RUC
P-03.05	FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREDITO
P-03.06	PAGARE DE CREDITO
P-03.07	NOTIFICACIONES
<b>P-04</b>	<b>Notificaciones y Requerimientos</b>
P-04.01	NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN
P-04.02	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
P-04.03	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
<b>S</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>
<b>S-01</b>	<b>Conocimiento del Negocio</b>
S-01.01	MISIÓN, VISIÓN Y OBJETO SOCIAL
S-01.02	ESTRUCTURA ORGÁNICA
S-01.03	SELECCIÓN DE COMPONENTES
S-01.04	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO GENERAL
S-01.05	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CRÉDITO
S-01.06	NARRATIVAS
S-01.05.01	NARRATIVA PROCESO DE PRESTACIONES
S-01.05.02	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRESTACIONES
S-01.05.03	NARRATIVA PROCESO DE RECAUDACIÓN
S-01.07	INFORME DE EVALUACION PRELIMIENAR DEL CONTROL INTERNO
S-01.08	AFIRMACIONES A EVALUAR

<b>S-02</b>	<b>Estados Financieros</b>
S-02.01	ESTADOS FINANCIEROS 2012
S-02.01.01	BALANCE GENERAL
S-02.01.02	ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS
S-02.01.03	ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
S-02.01.04	ESTADO DE CAMBIOS AL PATRIMONIO
S-02.02	ESTADOS FINANCIEROS 2013
S-02.02.01	BALANCE GENERAL
S-02.02.02	ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS
S-02.02.03	ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
S-02.02.04	ESTADO DE CAMBIOS AL PATRIMONIO
<b>S-03</b>	<b>Plan de Auditoria</b>
S-03.01	PLAN DE AUDITORÍA INTEGRAL
<b>S-04</b>	<b>Programas de Auditoría Integral</b>
S-04.01	PROGRAMA DE AUDITORÍA FINANCIERA
S-04.02	PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO
S-04.03	PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
S-04.04	PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
<b>E</b>	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>
<b>E-01</b>	<b>Auditoría Financiera</b>
E-01.01	EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CREDITOS
E-01.02	SUMARIAS
E-01.03	ANALISIS DE SALDOS Y CONFIRAMACIÓN
E-01.04	ANALISIS DE VARIACION DE CARTERA
E-01.05	MOROSIDAD
E-01.06	ANEXO PRESTAMOS EMPLEADOS
E-01.07	ANEXO DE INGRESOS
<b>E-02</b>	<b>Auditoría de Control Interno</b>
E-02.01	LISTADO DE VERIFICACION
E-02.02	RASTREO DE SOLICITUD DE CREDITO
E-02.03	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A TRAVÉS DE COSO
E-02.04	APROBACION DE CREDITOS
E-02.05	CARTERA DE CREDITO VENCIDA
<b>E-03</b>	<b>Auditoría de Cumplimiento</b>
E-03.01	BASE LEGAL
E-03.02	LISTADO DE VERIFICACION DE DOCUMENTOS
E-03.03	NARRATIVA DE ENTREVISTA
E-03.04	LISTADO DE COMPARACION
E-03.05	CUMPLIMIENTO DE LIMITES DE CARTERA RELACIONADA
<b>E-04</b>	<b>Auditoría de Gestión</b>
E-04.01	MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO- CUESTIONARIO DE CONTROL

E-04.02	MATRIZ DE ANALISIS DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS
E-04.03	ANALISIS HORIZONTAL Y VERTICAL E INDICADORES FINANCIEROS
E-04.04	VARIACION PRESUPUESTARIA
E-04.05	INDICADORES DE GESTION Y FICHA TECNICA
<b>E-05</b>	<b>Hallazgos</b>
E-05.01	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA FINANCIERA
E-05.02	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
E-05.03	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
E-05.04.	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA DE GESTIÓN
<b>R-01</b>	<b>ARCHIVO DE SUPERVISIÓN</b>
R-01.01	REVISIONES SUPERVISOR
<b>I</b>	<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>
I-01.01	INFORME DE AVANCE DE ACTIVIDADES
I-01.02	BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL
I-01.03	ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
<b>M</b>	<b>MONITOREO</b>
M-01.01	MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES