



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

“Auditoría integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., período de 2013”

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Zambrano Segovia, Mery Elena, Ing.

DIRECTOR: López López, Néstor Gilberto, Dr.

CENTRO UNIVERSITARIO DE LATACUNGA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Doctor.

Néstor Gilberto López López

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría denominado: “Auditoría integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., en el período 2013” realizado por Ing. Mery Elena Zambrano Segovia, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, de abril de 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.

Yo, Mery Elena Zambrano Segovia, declaro ser autora del presente trabajo de fin maestría: “Auditoría integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., en el período 2013”, de la Titulación Magister Auditoría Integral, siendo Dr. Néstor López López director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f).....

Autora: Zambrano Segovia Mery Elena

Cédula: 050311786-3

DEDICATORIA

A Dios, a mis queridos padres, a mi amado esposo e hija, por el amor y apoyo incondicional brindado durante mi carrera universitaria, que han hecho llevadero el esfuerzo, la constancia y la dedicación para alcanzar este sueño tan anhelado.

Mery Z

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja, A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercadería Ltda., y de Manera especial a la Ing. Paulina Proaño, Jefa del Área de Inversiones, Por su colaboración y ayuda fundamental, Al Director de la tesis, Dr. Néstor López López, quien ha impulsado la realización del presente proyecto, y finalmente a todos quienes han entregado su apoyo sincero e incondicional.

Mery Z

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE DE CONTENIDOS.....	VI
.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I ANTECEDENTES.....	3
1. Antecedentes de la organización.....	4
1.1 Reseña histórica.....	4
1.2 Ubicación.....	4
1.3 Estructura organizacional.....	4
1.4 Misión.....	14
1.5 Visión.....	14
1.7 Valores corporativos.....	14
1.8 Productos y servicios.....	15
1.9 Estructura Legal.....	17
1.10 Volumen de operaciones.....	17
1.11 Justificación de la investigación.....	19
1.12 Objetivos y resultados esperados.....	19
1.12.1 Objetivos.....	20
1.12.2 Resultados esperados.....	20
1.13 Hipótesis.....	21
1.14 Presentación de la memoria.....	21
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL.....	24
2. Marco Referencial.....	25

2.1. Definición de la auditoría integral	25
2.1.1. Conceptos de la auditoría integral.....	25
2.1.2. Objetivos de la auditoría integral.....	25
2.1.3. Naturaleza y alcance de la auditoría integral.....	26
2.1.4. Impacto de la auditoría integral en las organizaciones.....	26
2.1.5. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.....	27
2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	29
2.2.1 Auditoría financiera.....	29
2.2.1.1 Definición de la auditoría financiera.....	29
2.2.1.2 <i>Objetivo con la auditoría financiera</i>	30
2.2.1.3 <i>Conceptos y tipos de afirmación</i>	30
2.2.1 Criterios aplicables para auditoría financiera.....	32
2.2.1.1 Concepto de criterios.....	32
2.2.1.2 <i>Normas internacionales de información financiera (NIIF)</i>	32
2.2.2 Auditoría de control interno.....	35
2.2.2.1 <i>Definición del Control interno</i>	35
2.2.2.2 Objetivos del control interno.....	35
2.2.2.3 Componentes del control interno.....	36
2.2.2.3.1 <i>Ambiente de control</i>	36
2.2.2.3.2 Valoración de riesgos.....	37
2.2.2.3.3 Actividades de control.....	37
2.2.2.3.4 <i>Información y comunicación</i>	38
2.2.2.3.5 <i>Monitoreo</i>	39
2.2.3 Auditoría de cumplimiento.....	39
2.2.3.1 <i>Definición auditoría de cumplimiento</i>	39
2.2.3.2 <i>Elementos principales de la auditoría de cumplimiento</i>	40
2.2.3.3 <i>Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones</i>	41
2.2.4 Auditoría de gestión.....	42
2.2.4.1 <i>Concepto auditoría de gestión</i>	42
2.2.4.2 Objetivos de la auditoría de gestión.....	43
2.2.4.3 <i>Indicadores</i>	43

Concepto.....	43
2.2.4.4 <i>Indicadores de Gestión</i>	44
2.2.4.4 <i>Definición de eficiencia, eficacia, calidad</i>	44
2.2.4.5 <i>Cuadro de mando integral – balance scorecard</i>	45
2.3. Proceso de la auditoría integral.....	46
2.3.1 Planeación.....	46
2.3.2 Ejecución.....	48
2.3.3 Comunicación de Resultados.....	49
2.3.4 Seguimiento.....	50
CAPITULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA	51
3. Introducción.....	52
3.2 Visión.....	52
3.3 Organigrama funcional.....	55
3.2. Cadena de Valor.....	57
3.2.1 Procesos gobernantes.....	61
3.2.2 Procesos básicos o agregados de valor.....	61
3.2.2.1 <i>Productos financieros</i>	61
3.2.3.2 <i>Desarrollo administrativo gerencia</i>	64
3.2.3.2.1 <i>Productos</i>	64
3.2.3.3 <i>Desarrollo administrativo de contabilidad</i>	65
3.2.3.3.1 <i>Productos</i>	65
3.2.3.4.1 <i>Productos</i>	65
3.2.3.5 <i>Gestión de inversión</i>	66
3.2.3.5.1 <i>Productos</i>	66
3.2.3.6 <i>Gestión de ventanilla</i>	66
3.2.3.6.1 <i>Productos</i>	66
3.2.3.7 <i>Gestión de recursos humanos (Gerencia)</i>	67
3.2.3.7.2 <i>Recurso humano</i>	67
3.2.3.8 <i>Asesoría jurídica</i>	68
3.2.3.8.1 <i>Productos</i>	68
3.3 Importancia del área analizada.....	68
CAPITULO IV	70

INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL COMPONENTE DE INVERSIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA. PERIODO 2013	70
4.1 Informe de auditoría integral	71
4.2 Matriz de documentos de la auditoría integral	72
CAPITULO V	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5. Comentarios, conclusiones y recomendaciones	77
5.1 Comentarios de la auditoría financiera	77
5.2 Comentarios de la auditoría cumplimiento	80
5.3 Comentarios de la auditoría gestión.	83
5.4 Comentarios de la Auditoría Control Interno	87
6. Presentación y aprobación del informe	92
6.1 Aprobación del informe de auditoría por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.....	92
7. Demostración de la Hipótesis.....	93
8. Conclusiones y Recomendaciones.....	93
8.1 Conclusiones	93
8.2 Recomendaciones.....	94
Referencias bibliográficas	95
Anexos	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1: Organigrama estructural de la entidad.....	7
Figura N° 2: Organigrama estructural de la entidad.....	8
Figura No 3: Directivos principales.....	53
Figura No 4: Miembros del consejo de administración.....	53
Figura No 5: Miembros del consejo de vigilancia.....	54
Figura No 6: Departamentos Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.....	54
Figura No 7: Organigrama funcional.....	55
Figura No 8: Organigrama funcional propuesto.....	56
Figura No 9: Cadena de Valor.....	57
Figura 10: Cadena de Valor propuesto1.....	58
Figura 11: Cadena de Valor propuesto 2.....	59
Figura No 14: Proceso de Auditoría Integral.....	71

INDICE DE TABLAS

Tabla No 1: Volumen de operaciones de captación ahorro.....	18
Tabla No 2: Volumen de operaciones de cartera.....	18
Tabla No 3: Archivo corriente auditoría financiera- auditoría gestión.....	72
Tabla No 4: Archivo corriente auditoría cumplimiento- auditoría control interno	73

RESUMEN

Este proyecto de auditoría integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, mediante procedimientos y técnicas aplicables, que facilite el desarrollo del trabajo, para evaluar la situación financiera actual de la institución, y la seguridad que brinda a los inversionistas, y fortalecer el control del ingreso y salida de dinero en base a disposiciones legales y reglamentarias.

Además la auditoría integral permite visualizar en una manera global, el área donde nos permitirá revisar en forma financiera su situación actual, el control interno de los procesos, el cumplimiento de estatutos para evitar posibles irregularidades como el lavado de dinero o desfalcos, y finalmente la gestión de las actividades desarrolladas de su personal donde podremos medir la eficiencia, eficacia y economía, cuyo resultado se revelará en un informe de auditoría integral.

Por lo manifestado, el proyecto planteado es factible aplicar en las cooperativas de ahorro y crédito, en este caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., para brindar seguridad.

PALABRAS CLAVE: Informe, financiera, gestión, control, cumplimiento, eficacia, eficiencia, economicidad.

ABSTRACT

This Project of integral audit to the investment component to the Cooperative of savings and credits Union Mercedaria, will be applied for the period between January 1th to December 31 of 2013 through applicable techniques and procedures that make easy the job development to evaluate the actual financial situation of the institution and the security that it offers to the investors and make a stronger control of check money based on laws and regulations.

Also the integral audit permits to visualize in a global manner the area where it let us review the actual situation, the internal process control, the compliance of law to avoid irregularities such as money laundering and embezzlement and finally managing the activities developed by its personnel where we could measure the efficiency, effectiveness and economy and its result will be reported on an integral audit.

As stated, the proposed project is feasible to apply in Cooperatives of savings and credits, in this case in the Cooperative of Savings and Credits Union Mercedaria Ltda., to provide security.

KEYWORDS: Report, financial, management, control, compliance, effectiveness, efficiency, inexpensiveness

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se relaciona con la “**Auditoría integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda en el periodo 2013**”; por ende determinar si la institución está realizando en forma adecuada el ingreso del dinero para posteriormente este mismo recurso sea utilizado para colocar créditos, mediante el proceso de inversión la metodologías y técnicas financieras sean optimas y se den el control interno en base a la ley vigente, y evitar el lavado de activos y todo este en regla, todo esto se verificara mediante la aplicación de procesos de auditoría integral; para establecer que el componente de inversiones se encuentre su valor contable financiero razonable en conciliación con sus pólizas físicas, los procesos internos sean óptimos, la aplicación del cumplimiento de la ley y estatutos internos, manuales de inversión se estén acatando, para evitar sanciones y desconfianza con el usuario; la gestión de los recursos económicos tanto capital como intereses sean de acuerdo al mercado financiero ecuatoriano.

Para el desarrollo de la tesis se ha tomado en cuenta el departamento de inversión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, considerando el manual de inversiones, la manera como ha procedido, por tal razón la tesis se ha planificado en cuatro capítulos:

En el Primer Capítulo: Se realiza una descripción del conocimiento general de la institución su misión, visión, organigrama, su reseña histórica entre otras, a la vez la justificación del trabajo, objetivos generales y específicos, por ende destacar la necesidad y la importancia de desarrollar este tipo de auditoría al componente de inversiones.

El Segundo Capítulo hace referencia al marco conceptual, de acuerdo a la temática de la investigación, hace referencia a la conceptualización sobre la importancia de la Auditoría Integral, y sus principales criterios Financiero, Cumplimiento, Control Interno y Gestión; a la vez el Lavado de Activos, los procesos que debe regirse la Cooperativa, para evitar

sanciones legales y satisfacer las necesidades de los clientes al momento que coloquen su dinero.

En el Tercer Capítulo se ejecuta la Auditoría Integral al componente de inversiones, tomando valores de los Estados Financieros del año 2013, para ejecutar y realizar un análisis financiero de acuerdo a los anexos con la finalidad de determinar la razonabilidad de saldos contables establecidos y plasmados en los reportes, el cumplimiento de la normativa y base legal, por lo tanto el cumplimiento de estatutos de la Cooperativa, el control interno desarrollado y aplicado por los administradores y empleados de la institución a través de procesos, metodologías y técnicas financieras, de cómo ingresa el dinero y salvaguarda el mismo; la eficiencia, eficacia y efectividad de la inversión se encuentra en los estándares de gestión óptimos.

En el Cuarto Capítulo se plasma el resultado de las metodologías, herramientas y técnicas de la Auditoría Integral aplicado al componente de inversiones, donde se arroja las conclusiones y recomendaciones tanto a lo Financiero, Control Interno, Cumplimiento y Gestión, todo con la finalidad de que la Cooperativa mejore sus procesos y funciones al momento de realizar la captación de dinero, esta Auditoría es una herramienta que facilitará a los administradores y a la gerencia, para que tomen estrategias, decisiones y medidas de mejora en sus operaciones, con el afán de ser más agresivos en el mercado financiero, por lo tanto brindar confianza y seguridad a los inversionistas cuando dejan su capital en la institución, y en si satisfacer las necesidades de los clientes salvaguardando su dinero y pagando intereses confiables y óptimos autorizados por el mercado.

CAPITULO I ANTECEDENTES

A continuación se revela el entorno general de la institución financiera que permitirá aplicar la auditoría integral

1. Antecedentes de la organización

1.1 Reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., nace por la necesidad de varias personas del sector de La Merced de la ciudad de Latacunga de contar con una institución financiera propia que solvete las necesidades del sector comercial e informal, por lo cual el 17 de abril de 1997 logra su reconocimiento a través del acuerdo ministerial No. 0348 en la cual se le otorga la personería jurídica y en septiembre del mismo año abre sus puertas a la colectividad. Desde entonces ha atendido a todos sus socios con la prestación de servicios financieros en ahorro y crédito con el propósito de dar cumplimiento a su misión alcanzando así la visión establecida.

1.2 Ubicación

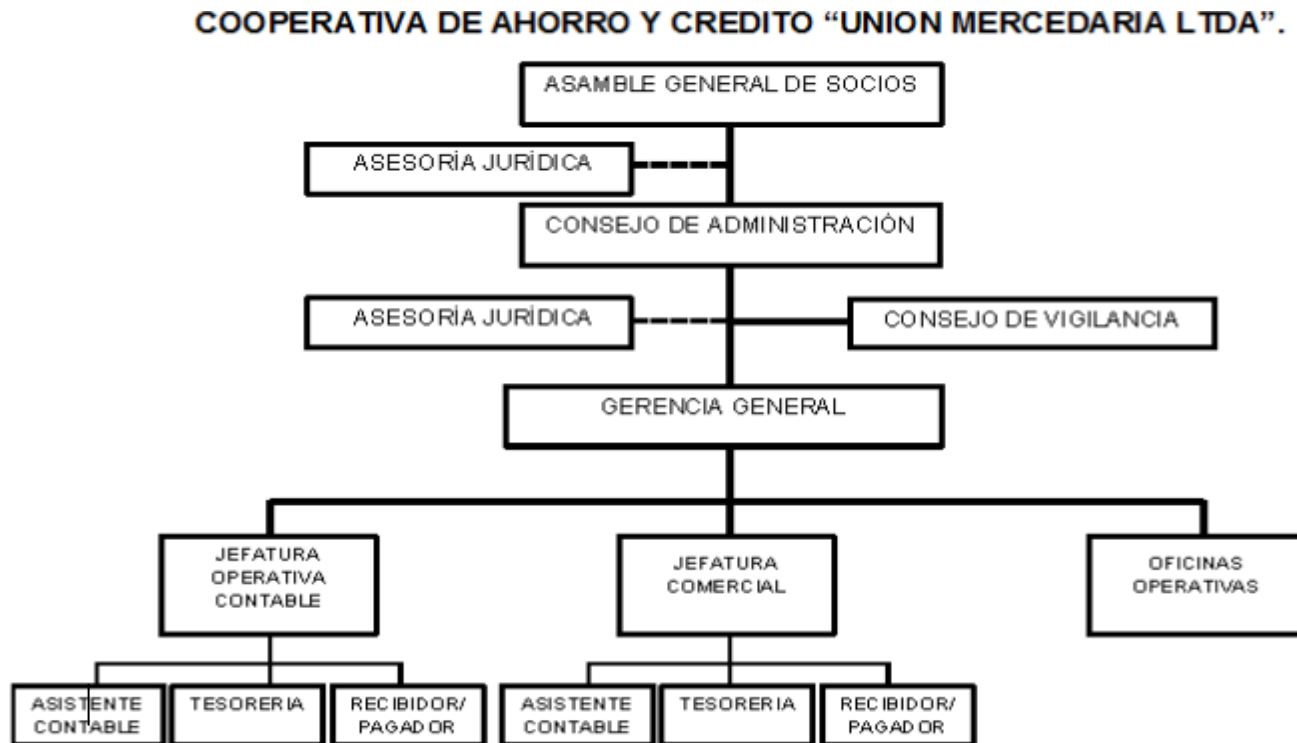
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda”., se encuentra ubicada en la ciudad de Latacunga , en la parroquia La Matriz, en La Merced, calle Juan Abel Echeverría 7-25 y Quijano y Ordoñez, sus teléfonos convencionales 2 814- 409/ 2 804-131; el correo electrónico info@unionmercedaria.com.

1.3 Estructura organizacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda”, cuenta con una estructura organizacional horizontal, que ayuda a los Administradores a delegar funciones, establecer políticas y por ende a tener una buena comunicación con sus subordinados.

Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

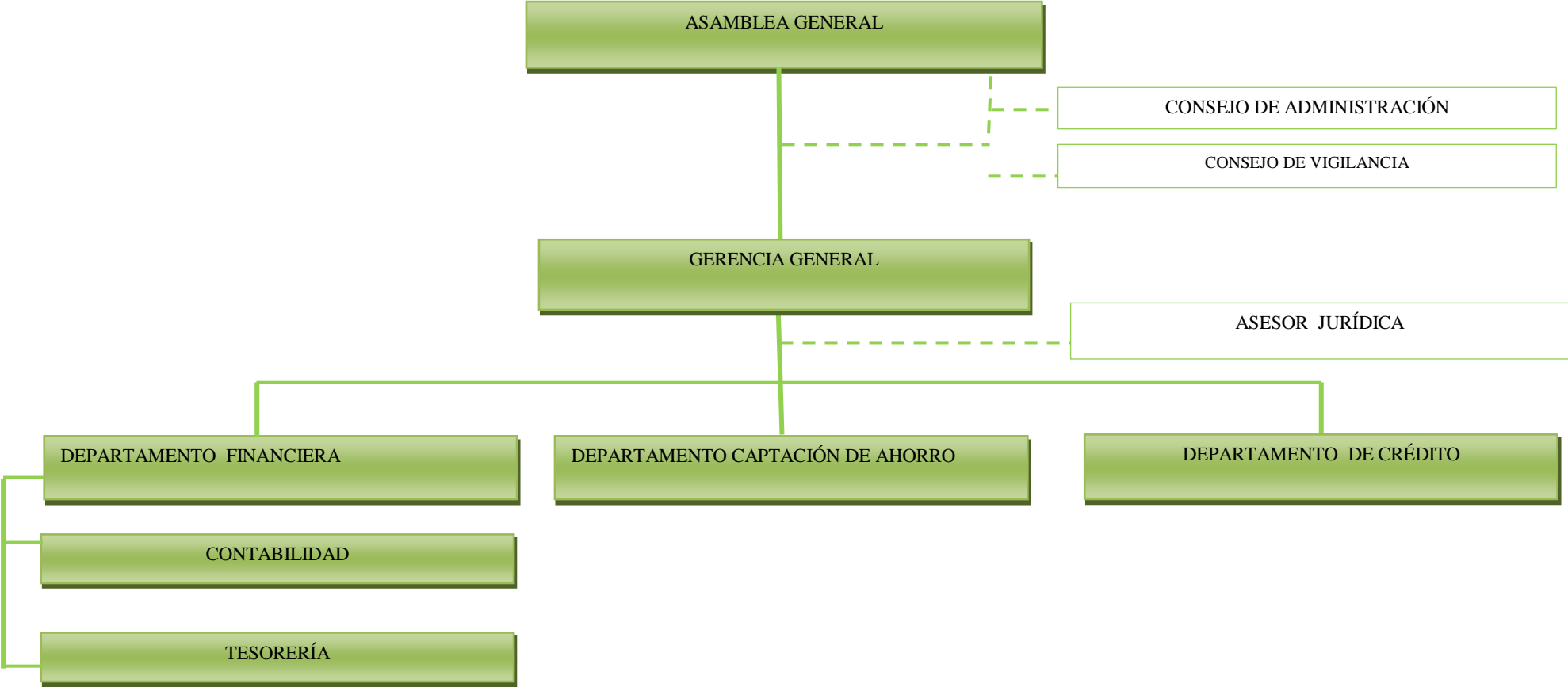
Figura N° 1: Organigrama estructural de la entidad



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda."
Elaborado por: Mery Zambrano

Organigrama Estructural Propuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

Figura N° 2: Organigrama Estructural Propuesto



Fuente: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda."
Elaborado por: Mery Zambrano

Estructura Funcional

Se describe de una manera detallada las actividades y funciones que desempeña cada departamento de la institución.

Asamblea General

Es el órgano de máxima autoridad que está conformado por todos los socios activos de la institución, en la cual se reúnen dos veces al año para enterarse del movimiento económico y decisiones de suma importancia tales como:

- Examinar el Balance General y Estado de Resultado
- Aprobación del informe de gerencia
- Aprobación del informe del consejo de vigilancia.
- Examinar, modificar, aprobar el proyecto de distribución de excedentes cooperativos.
- Examinar, modificar y aprobación los Estatutos.
- Examinar la apertura de nueva agencia.

Consejo de Administración

Elaborar planes y proyectos para el desarrollo de las actividades económicas y sociales de la Cooperativa. Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos del ejercicio económico para el cual ha sido elegido.

- Elaboración y mejora de estatutos internos
- Aprobación de presupuestos económicos
- Elaboración de planes estratégicos de productos y servicios
- Revisión del informe mensual de gerencia
- Aprobación de oficios del consejo de vigilancia
- Aprobación de entrega de certificados de aportación a los socios activos a través de oficios
- Aprueban y concientizan la contratación de gerente, secretario (consejo de administración), contador.

Consejo de Vigilancia

Es el órgano controlador y regulador de los ingresos y egresos generados en el período económico donde fiscalizan los ingresos y gastos que son autorizados por gerencia.

- Revisa el Balance General y Estado de Resultado

- Realiza el proceso de contratar el personal
- Revisan las actas del consejo de administración
- Revisan el informe de crédito de acuerdo a los créditos desembolsados en ese mes a los socios.
- Realizan arqueo de caja general
- Arqueo de caja chica
- Revisan y controlan los pagarés actuales.

Gerencia General

Es la persona encargada de realizar la administración de la institución mediante la planificación, organización, dirección y control de las actividades y la retroalimentación, para de esta manera encaminar al cumplimiento de los objetivos planteados en base a la planificación estratégica.

- Realizar presupuesto económico
- Elaborar la planificación estratégica
- Contratación de personal
- Representa judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- Responde por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informa mensualmente, al Consejo de Administración de los resultados.
- Contrata, remueve y sanciona a los empleados de la Cooperativa cuyo nombramiento y remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fija sus remuneraciones.
- Suministra la información que soliciten los socios, órganos internos de la Cooperativa, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otras instituciones de acuerdo con su competencia.
- Presenta al Consejo de Administración los informes periódicos que éste le solicite y el informe anual de labores.

Departamento Financiero

Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades financieras de la Cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos en la misma con el fin de garantizar la liquidez y estabilidad de las operaciones económicas de la organización, así como da cumplimiento con las disposiciones emitidas por los organismos tributarios y de control.

- Realizar los desembolsos de los pagos de acuerdo a los registros de contabilidad
- Registrar las firmas autorizadas en las instituciones financieras, para los pagos.

- Control diario de ingresos y gastos que incurre la cooperativa de acuerdo al presupuesto asignado al periodo
- Revisar los depósitos que se realiza en las instituciones financieras y confirmar su pago para su registro contable.

Contabilidad

Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables de la Cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos en la misma con el fin de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de la organización, así como da cumplimiento con las disposiciones emitidas por los organismos tributarios y de control.

- Planifica, organiza y controla las actividades financieras, presupuestarias y contables de la Cooperativa, manejadas de acuerdo a las políticas generales y específicas de la institución, optimizando la utilización de los recursos económicos.
- Mantiene un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables.
- Efectúa el control previo de las transacciones financieras de la cooperativa, de acuerdo a las disposiciones internas y las normas vigentes.
- Prepara oportunamente los estados financieros y sus respectivos registros, anexos y demás documentos de respaldo, a fin de proporcionar a los funcionarios ejecutivos, de control y directivo de información veraz para su análisis y toma de decisiones.
- Participa en la elaboración del Flujo de Caja a fin de verificar y asegurar las disponibilidades para el cumplimiento oportuno de las obligaciones y servicios establecidos.
- Participa en la planificación operativa anual y en la elaboración de la programación presupuestaria de la Cooperativa
- Supervisa el adecuado manejo, registro, control y emisión de información contable de las Agencias de la Cooperativa.

Tesorería

Atender oportunamente, con cortesía, con eficiencia al público en las operaciones de caja, recibe los depósitos, retiro de ahorros, cobro de préstamos, captaciones y liquidaciones y depósitos a plazo y otras que involucre la recepción de dinero por concepto de los servicios que brinda la Cooperativa.

Funciones

- Depósitos de efectivo y cheque mediante papeleta de deposito
- Retiro de efectivo mediante papeleta de retiro
- Punto de pago y renovación del soat
- Punto de pago del Bono Desarrollo Humano
- Pago de créditos
- Pago de intereses de las pólizas y cancelación de las mismas
- Pago de la Luz; entre otras
- Recibe el dinero del fondo común por el Jefe inmediato, prepara los equipos de oficina y demás materiales que emplea en la realización del trabajo.
- Recpta el fondo de cambio verificando la exactitud del efectivo y registra su conformidad en el sistema automatizado.
- Recibe y revisa que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación sean, correctos, tanto en la numeración, nombre, fecha, firmas y cantidades.
- Atiende al público que solicita los servicios de ingresos o egresos de dinero en las libretas de ahorro.
- Recibe, cuenta y verifica la autenticidad del dinero, cheques, firmas y número de cédula; hace fajos del dinero recibido, igualándolo por su denominación, y entregar al Jefe inmediato para el respectivo depósito bancario y/o custodia.
- Revisa y verifica que existan fondos en los trámites de retiros.
- Cuenta el dinero entregado o recibido por el cliente y confirma con las cantidades escritas en la papeleta, cheques etc.
- Registra en el sistema automatizado, en el acto, la transacción realizadas y en la libreta de ahorros o documento de respaldo respectivo.
- Controla permanentemente las disponibilidades de caja.
- Realiza trabajos de anotación, registro, y entrega de los valores y documentos recibidos o pagados.

Colocación de Créditos

Es el departamento más importante, ya que se encarga de colocar el dinero de la institución en manos de socios que permita realizar los pagos de capital e interés, y de esta manera recuperar la inversión colocada ayudando a que los socios puedan satisfacer sus necesidades mediante el crédito otorgado, y a la vez la cooperativa gana su rentabilidad,

liquidez con cartera sana y poderse mantener dentro del mercado financiero que se encuentra tan competitivo.

Funciones

- Informa y promociona los productos y servicios financieros de la institución en la oficina y fuera de ella.
- Recibe, analiza y verifica los datos de socios/clientes y los ingresa o actualiza en el sistema.
- Realiza las aperturas de cuenta.
- Revisa y registra las firmas de los socios/clientes en sus cuentas
- Recepta solicitudes de liquidación de cuentas.
- Recibe las solicitudes de giros y transferencias de fondos, garantizando la eficiente ejecución del servicio en coordinación con contabilidad.
- Realiza ingresos, renovaciones y cancelaciones de depósitos a plazo fijo.
- Planifica, organiza, dirige y ejecuta la captación de recursos y la devolución de los mismos.
- Revisa y mantiene un registro actualizado de clientes selectos o especiales, que por su condición necesitan un tratamiento especial.
- Realiza el seguimiento de los clientes e implementa acciones de captación.
- Recepta las solicitudes de crédito con toda la información y documentación de respaldo exigida por la Cooperativa en su reglamento y política tanto del solicitante como de los garantes legalizadas con sus firmas.
- Realiza y ejecuta la inspección y verificación de vivienda y trabajo de deudores, garantes y cónyuges.

Captación de Ahorro

Es el departamento responsable en la búsqueda de dinero a través de socios que ofrecen el servicio de una inversión rentable donde su ahorro va estar seguro en un tiempo limitado ganado intereses, los asesores de inversiones complementan el trabajo del departamento de crédito ya que sin ellos no tendrían dinero para colocar en créditos y ganar tanto los socios como la institución.

Funciones:

- Búsqueda de inversionistas

- Visitas planificadas a los inversionistas
- La captación del dinero brindando a una tasa de interés en referencia al Banco Central del Ecuador
- Actualización y renovación del ingreso de nuevos socios
- Reunión y negación con nuevos inversionistas que ahorren su dinero
- Entrega de retención por rendimiento financiero mensual

1.4 Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., se creó con el firme propósito de contribuir al desarrollo de la provincia y el país. Satisfacer la necesidad económica de nuestros socios a través de la prestación de servicios financieros de calidad y el otorgamiento de préstamos oportunos que mejoren su nivel de vida.

1.5 Visión

Ampliar nuestra cobertura en el Sistema Cooperativo Nacional, brindando a nuestros socios servicios competitivos y de constante innovación que permita alcanzar la mejor rentabilidad y cumplir con el fin social propio de la entidad.

1.6. Objetivos institucionales

- Incrementar anualmente socios, depósitos, créditos y capital, de esta manera mantenernos en competencia con instituciones locales y nacionales que permitan el reconocimiento del progreso de la nuestra institución, logrando un crecimiento sostenido.
- Cumplir con el fin social y lograr mejorar el nivel de vida de los socios a través de los servicios financieros.

1.7 Valores corporativos

Honestidad: El trabajo se realiza con honradez, defendiendo el honor de la institución, con mucha moral y rectitud.

Integridad: La institución brinda sus servicios a todos nuestros socios en forma general y común, siendo equitativos y rectos en nuestros servicios.

Profesionalismo: La atención oportuna y asesorada para conseguir la satisfacción de nuestros socios.

Buen servicio: La atención debe ser la que nos merecemos nosotros mismos, es indispensable hacerle sentir que el socio es importante para nuestra institución.

Eficiencia: El producto ofertado debe ser el adecuado para cubrir la necesidad de nuestros socios.

Respeto de las Normas y Leyes: Conocer y acatar las disposiciones emitidas en Leyes, Reglamentos y Estatuto.

1.8 Productos y servicios

Ahorros a la Vista.- El ahorro de su dinero disponible en cualquier momento, a las 24 horas a través del nuestro cajero automático local, y la red de cajeros Coonecta Red de Cooperativas, pago mensual de intereses, y acceso de crédito.

Requisitos:

- Copia de cédula y papeleta de votación
- Comprobante de pago de servicio básico
- Monto de apertura de \$ 20,00

Pekecoop.- El ahorro de cuenta de los pequeños niños clientes pensando en su futuro

Requisitos:

- Copia de cedula y papeleta de votación del representante legal
- Pago de servicio básico
- Monto de apertura de \$ 10,00

Depósito a Plazo Fijo

La captación del ahorro de los socios pagando una tasa de interés en un tiempo determinado sobre su capital. Su pago es mensual o al vencimiento de la póliza. Seguro de vida, crédito pre-aprobado.

Requisitos:

- Copia de cedula y papeleta de votación del representante legal
- Comprobante de pago de servicio básico

- Monto de capital inicial de \$100,00 en adelante.

Tarjeta Comisariato

La facilidad de obtener tarjetas comisariato de Supermaxi, Comisariato Santa María y Tarjeta farmacia Empresarial (ABEFARM S.A); convenio con farmacias Fybeca, Sana-Sana, OKIDOKI.

Requisitos:

- Ser cliente de la institución o aperturarse una cuenta
- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Actualización del comprobante de pago de servicio básico
- Aportar de \$100,00 en certificados de aportación como garantía para obtener la tarjeta.

Crédito Consumo

Crédito consumo que maneja la cooperativa para los socios para la compra de vehículo, cubrir necesidades de hogar, entre otras. A una tasa de interés más conveniente, seguro de desgravamen y seguro de vida.

Requisitos:

- Solicitud de crédito
- Actualización de la planilla de luz
- Copia de cedula y papeleta de votación del deudor y cónyuge
- Copia de la Cedula y papeleta de votación del garante y cónyuge
- Rol de Sueldos del deudor y cónyuge que justifique sus ingresos
- Rol de Sueldos del garante y cónyuge que justifique sus ingresos

Crédito Microcrédito

El crédito microcrédito que ofrece la cooperativa, es para que sus socios inviertan en sus negocios comerciales

Requisitos:

- Solicitud de crédito
- Actualización de la planilla de luz
- Copia de cedula y papeleta de votación del deudor y cónyuge

- Copia de la Cedula y papeleta de votación del garante y cónyuge
- Respaldo patrimonial
- Justificación de ingresos del garante y cónyuge.

Prendario

Es el otorgamiento de crédito en base al avalúo de las joyas, para cubrir las necesidades inmediatas de los socios, a un plazo conveniente y tasas bajas.

Requisitos:

- Solicitud de crédito
- Actualización de la planilla de luz
- Copia de cedula y papeleta de votación del deudor
- Solicitud de aprobación de avalúo de joyas

1.9 Estructura Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda se basa en las siguientes leyes y reglamentos:

- Ley Orgánica del Régimen tributario
- Código Laboral
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización, COOTAD
- Reglamento del Consejo de Administración
- Reglamento del Consejo de Vigilancia
- Reglamento del Comité de Crédito
- Reglamento del Manejo de Efectivo
- Reglamento de Captaciones
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento Para el manejo de Activos

1.10 Volumen de operaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda.”, que brinda atención a sus socios ofreciendo productos y servicios financieros a la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, desde el corazón del barrio de La Merced, su servicio principal es el

otorgamiento de créditos oportunos que mejoren la calidad de vida económica de la sociedad.

Su tamaño depende del volumen de las operaciones de los ingresos de nuevos socios cada mes, los mismos que se otorgaran créditos siempre y cuando por la captación del ahorro inversión, y a la vez depende de la liquidez que mantiene la institución actualmente al corte de diciembre del 2013, mantiene una liquidez de \$315.593,94 USD y por el tiempo que se encuentra dentro del mercado financiero 17 años con solo la matriz.

Las operaciones que deben cumplir los departamentales son las siguientes:

Tabla No1: Volumen de operaciones de captación ahorro

Departamento de Inversiones	
Personal de Inversiones	USD
Asesor 1	40.000,00
Asesor 2	40.000,00
Asesor 3	40.000,00
Total a Captar ahorro inversión por Mes	120.000,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Mercedaria Ltda
Elaborado por: Mery Zambrano

Tabla No 2: Volumen de operaciones de cartera

Departamento de Créditos		
Personal de Inversiones	USD	Socios
Asesor Master	120.000,00	20
Asesor Junior	70.000,00	10
Total a Colocar por mes	190.000,00	30 socios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Mercedaria Ltda
Elaborado por: Mery Zambrano

Como se puede observar el departamento de inversiones cuenta con tres asesores comerciales que tienen que captar el ahorro inversión de 120.000,00 USD; cada mes el mismo que será distribuido el 70% al crédito microcrédito y el 30%, al crédito de consumo. En cambio el departamento de crédito tiene que distribuir el 190.000,00 USD en colocar créditos microcréditos y créditos de consumo la diferencia de los 70.000 USD, es el dinero recuperado de los créditos anteriores y de un apalancamiento financiero que se obtuvo con

el Programa Nacional de Finanzas Populares. A la vez los asesores de crédito deben ingresar por lo menos 30 socios nuevos por cada mes del año 2013.

1.11 Justificación de la investigación

Para aplicar la Auditoría Integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda. al período del 2013, se propuso metas claras y bien definidas para detectar que las metodologías y el control establecido por la institución sean las adecuadas al momento de realizar la operación de la captación de dinero de los inversionistas y evitar, el lavado de dinero, se paguen las tasas de interés a los socios en base a las tasas de intereses referenciales del Bco. Central del Ecuador, se registren de manera contable los capitales de las pólizas e intereses de acuerdo a los anexos y balance general, todo esto con el propósito de brindar seguridad y solvencia económica a los clientes.

Hoy en la actualidad el sector financiero en este caso las Cooperativas de Ahorro y Crédito, deben ser más sigilosas por el dinero externo que ingresa a sus ventanillas, ya que estas son controladas por la Superintendencia Económica Popular y Solidaria (SEPS), todo esto con la finalidad de prevenir el delito de lavado de dinero, que posteriormente será reportado a la Unidad de Análisis Financiero (UAF).

El departamento de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., debe contar con el control interno del dinero externo que proviene de los clientes, al mercado financiero, mejorar su manual de operaciones y funciones de inversiones, el cumplimiento del marco legal, la gestión de las operaciones y técnicas financieras, todo esto con la finalidad de prevenir, actualizar y difundir el mejor manejo de las operaciones de inversión.

1.12 Objetivos y resultados esperados

Los objetivos planteados son aquellos que se desean alcanzar en el tema de la investigación y comprobar que la aplicación de la auditoría integral es viable, mediante la

obtención de los resultados esperados de cada auditoría financiera, cumplimiento, control interno y gestión.

1.12.1 Objetivos.

1.12.1.1 General.

Realizar un examen de auditoría integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, con la finalidad de evaluar la efectividad, eficiencia y economía del manejo de las inversiones de la institución.

1.12.1.2 Específicos.

- Ejecutar todas las fases de la auditoría integral orientadas al componente de Inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados del sistema financiero, control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y gestión empresarial del componente de inversiones.
- Generar el informe de auditoría integral y las pertinentes acciones correctivas.

1.12.2 Resultados esperados.

- Archivo de Papeles de Trabajo de Todas las fases del examen integral
Los auditores en el proceso de la auditoría integral deben elaborar los papeles de trabajo que sustentaran los hallazgos o evidencias encontradas en las diferentes etapas, para de esta manera emitir conclusiones y recomendaciones para mejorar las actividades comerciales, económica, y administrativas de la institución. Los papeles de trabajo son las herramientas utilizadas por los auditores que permite evidenciar que se hizo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas, y de esta manera sustentar el hallazgo a través del proceso de la auditoría integral, estos pueden ser : documentales, cuestionarios, entrevistas, inspecciones, conciliaciones, lista de verificaciones, entre otras; en la cual serán aplicadas en la auditoría financiera, control interno, cumplimiento, gestión, y esta manera sustentar las pruebas y desarrollar el producto final del examen integral, el

informe del componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

➤ **Informe de la Auditoría**

El producto final del trabajo en este caso de auditoría es sustentar el informe del auditor, donde expondrá su opinión de todo el proceso aplicado en este caso del componente de inversiones a través de la revelación de hechos irregulares detectados donde se reflejan los comentarios, conclusiones y recomendaciones, para de esta manera informar los resultados a gerencia, consejo de administración, y consejo de vigilancia para que tomen las medidas de correctivas, y se mejoren los procesos operativos de la institución.

➤ **Plan de Implementación de Recomendaciones**

Las recomendaciones se detallaran de acuerdo a cada hallazgo establecido que permitirá que los administradores realicen condiciones correctivas, para mejorar el grado de desempeño y ser más competitivos en sus operaciones administrativas, financieras, crediticias, inversiones entre otras.

1.13 Hipótesis

Es factible evaluar la auditoría integral al componente de inversiones de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Mercedaria Ltda.” en el periodo del 2013, para implementar un adecuado proceso de captación del ahorro inversión de los socios y la cooperativa realiza el proceso de inversión mediante la colocación de créditos, que permita evaluar, los aspectos financieros, de control interno, cumplimiento, y eficiencia.

1.14 Presentación de la memoria

El presente trabajo de tesis es para optar el grado de Magíster en Auditoría Integral en la Universidad Técnica Particular de Loja, es una investigación que se relaciona con un examen de auditoría integral **Componente de Inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda. Al periodo 2013**; para constatar que el desarrollo del proyecto de investigación de la aplicación de la auditoría integral en una institución privada del sector financiero, es factible y a la vez aportar al desarrollo y mejoramiento a nivel

operativo, administrativo y financiero, al aplicar el examen de auditoría financiera, control interno, cumplimiento, y de gestión; al componente de inversiones, ya que la captación del ahorro de los socios a plazo fijo, permite realizar las inversiones a través de los créditos que se otorga a los socios en el desarrollo de sus negocios y el crecimiento financiero de la sociedad de la provincia de Cotopaxi.

El proyecto de investigación tomo en cuenta el componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, ya que el monto mínimo de inversiones mensuales a cumplir es de \$120.000; y este valor es acumulativo de acuerdo a la cartera que maneje cada asesor, de este valor se distribuye su capacidad de liquidez que se analizará con el producto final que es el Informe de Auditoría Integral, por ende gerencia conjuntamente con los miembros del consejo de administración y vigilancia lo tomen como una herramienta para la toma de decisiones.

La auditoría integral es la primera vez que se va aplicar a un componente, de la cooperativa ya que solo se han realizado auditorías financieras, por un auditor independiente y registrado en la Superintendencia Económica Popular y Solidaria , ya que la aplicación de esta auditoría integral, aporta a revisar y verificar la parte financiera mediante los estados financieros, el control interno que son las medidas de vigilancia aplicadas por los administradores para salvaguardar los activos, el cumplimiento de la base legal, normativa, medir la gestión mediante los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad; en los procesos incorporados en el componente de inversiones ejecutado por la institución, para cumplir con sus objetivos estratégicos.

El proyecto de investigación para poder desarrollar se ha estructurado en los siguientes capítulos tales como:

Capítulo I Introducción: En esta fase se incluirá la misión, visión, la historia, valores corporativos, productos y servicios de la institución, la justificación de la investigación, los objetivos general y los objetivos específicos, los resultados esperados, con la finalidad que las operaciones del componente de inversiones son más efectivas.

Capítulo II Teórico Referencial: En esta fase se incluirá los conceptos básicos para entender de mejor manera lo de la auditoría integral, describir el marco teórico conceptual de la auditoría integral, el informe de aseguramiento, la descripción de la parte conceptual de los criterios aplicables y principales de la auditoría financiera, auditoría de control interno, auditoría de cumplimiento, auditoría de gestión, y finalmente se analizarán las fases de la auditoría integral (planeación, ejecución, comunicación y seguimiento).

Capítulo III Análisis de la Empresa: En esta fase se describirán los antecedentes de la organización (misión, visión, estructura orgánica); el análisis de cadena de valor, la importancia del examen de auditoría integral, con la aplicación de la auditoría financiera, auditoría de cumplimiento, auditoría de control interno, auditoría de gestión, a través de la aplicación de programas de auditoría, evaluación del control interno, desarrollo de indicadores, para la obtención de los hallazgos.

Capítulo IV Informe: En esta fase se desarrollará el examen de la auditoría integral que es el producto final de todo el proceso de la auditoría para poder emitir una opinión y recomendaciones, herramientas que permita tomar decisiones por los miembros del consejo de administración y consejo de vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

2. Marco Referencial

El marco teórico es la base y soporte de la información de la auditoría integral que sustenta el tema de la investigación al componente de inversiones.

2.1. Definición de la auditoría integral

2.1.1. Conceptos de la auditoría integral.

La auditoría integral no es la suma de las auditorías, es la herramienta independiente que utiliza el auditor para analizar a la institución o al componente como un todo determinando el buen uso o no de los bienes o servicios, realizado mediante la gestión de los administradores, donde la parte financiera podrá evaluar la razonabilidad de las cuentas contables, el control interno podrá determinar el cumplimiento de los manuales y actividades de vigilancia que realizan tanto los administradores como los empleados que se encuentren involucrados en el departamento relacionado, aplicando herramientas de observación adecuada de normas mediante la planificación y cumplimiento de indicadores de gestión.

La auditoría integral sistemática, constructiva, profesional e independiente, con el fin de evaluar la gestión y los resultados de los administradores que manejan recursos o bienes públicos observando a la entidad como un todo y en relación con su propósito en el entorno e identidad en los sistemas que perteneces o a la contienen; para lo cual podrá aplicar, en forma combinada los sistemas de control. (Blanco, 2012, pág. 1)

2.1.2. Objetivos de la auditoría integral.

Los objetivos de la auditoría integral, permite tener una idea más clara en el aprendizaje de cada una de las auditorías integradas y la meta que cumple cada una:

- ✓ Financiera.- Determinar la razonabilidad de los estados financieros
- ✓ Gestión.- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad en la gestión empresarial
- ✓ Cumplimiento.- El cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de la organización de acuerdo a su sector.
- ✓ Control Interno.- Apreciar la aplicación del control interno por administradores y empleados, en la observación de normas y manuales de control interno.

2.1.3. Naturaleza y alcance de la auditoría integral.

También podemos decir que la naturaleza de la auditoría integral al departamento de inversiones de la Cooperativa que actualmente se encuentra siendo auditada, el departamento de inversiones; tiene que ver con la recopilación de información primaria y secundaria, suficiente para ser evaluada por el auditor que lo utilizará como evidencia y respaldo en papeles de trabajo según sea necesario, donde podremos determinar e identificar claramente el alcance de la auditoría financiera, auditoría de cumplimiento, auditoría de gestión, y auditoría de control interno.

Dentro de la COAC Unión Mercedaria Ltda, para establecer el componente de inversiones aplicar los puntos anteriores en la auditoría integral, determinando la razonabilidad de los rubros económicos de las inversiones que se refleja en los estados financieros, mediante el control interno que aplica el personal administrativo de la institución, verificando el origen del dinero con la aplicación de las leyes y reglamentos internos, y llegando al grado de eficiencia, eficacia y efectividad, para que el trabajo aplicado por el departamento de inversiones sea óptimo y adecuado generando satisfacción a los clientes ahorristas brindando seguridad y tranquilidad de que su dinero se encuentra en buenas manos.

2.1.4. Impacto de la auditoría integral en las organizaciones.

El desarrollo, evolución y modernización de las organizaciones o entidades; cualquiera que sea su tipo o clase, privadas o públicas que se ha producido en un mundo cambiante casi permanente por los efectos de la evolución tecnológica, la investigación científica, el incremento vertiginoso del conocimiento, la depuración, y perfeccionamiento de los sistemas de información, la internacionalización de los mercados y el fenómeno de la globalización que parece no tener limite, han generado una diversificación de operaciones que realizan y abarcan tales organizaciones y entidades, así como la aparición de corrientes empresariales , institucionales y de gobierno relativas a niveles de calidad , altos rendimientos y competitividad. Esta situación ha hecho que la actividad del contador Público, también se haga más compleja no sólo durante el desarrollo de su intervención como auditor , sino en el momento de redactar su informe, el mismo que debe responder a una gran diversidad de situaciones y una amplia gama de finalidades. (Subía, 2013, pág. 18)

La economía en el mundo va cambiando permanentemente por lo que la tecnología e información se va actualizando en forma constante con nuevas formas, maneras y regulaciones, tal es el caso de lo que está pasando con el sector financiero del Ecuador,

con nueva código monetario y financiero, y las nuevas facultades que va tomar el gobierno a través de Banco Central del Ecuador recupera la gestión de la política económica del país, de acuerdo a corregir esto nos lleva que los administradores de la banca financiera, cooperativas de ahorro y crédito, bancas entre otros, tengan la necesidad de analizar que el proceso y manejo de la información financiera, ahorros a la vista, créditos vigentes y vencidos, inversiones a largo y menor plazo de los clientes, sea óptima y adecuada.

2.1.5. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

2.1.5.1. Objetivos de un servicio de aseguramiento.

Los contadores profesionales de acuerdo a la norma internacional, realizan la evaluación de un asunto determinado, a base de la información de una entidad pública o privada en la cual realizara la revisión de los contratos financieros, contratos de atestación entre otras; y como resultado del examen se podrá emitir una conclusión u opinión para finalmente determinar el grado de confiabilidad y credibilidad de la información de la organización analizada, pues la revisión de los contratos además todos los contratos es un servicio de aseguramiento.

Los servicios de aseguramiento realizado por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión esta de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario del mismo. (Blanco, 2004, pág. 3)

2.1.5.2. Elementos de un servicio de aseguramiento.

Los elementos de un servicio de aseguramiento están constituidos de la siguiente manera.

Una relación tripartita que implica a:

- **Un contador Profesional.-** “Dominio de una habilidad intelectual particular, adquirido mediante educación y educación” (Blanco, 2004, pág. 5).
- **Una Parte Responsable.-** En el caso de la auditoría integral, la administración es responsable por toda la temática de este servicio, a saber por la preparación y revelaciones de los estados financieros, por la implementación u operación del control interno; por cumplimiento de las leyes y regulaciones que debe observar la entidad; y por lograr los objetivos de un plan estratégico. (Blanco, 2004, pág. 13)

- **“Un Supuestos Destinatario de la Información.-** El informe de la auditoría integral es de propósito general o sea que es emitido para un número indeterminado de usuarios, pero debe ser dirigido a quien se espera utilizará el informe” (Blanco, 2004, pág. 13).

Lo que se entiende de la importancia y contenido del informe de aseguramiento tiene que ver con la interrelación, de un contador profesional quien será el responsable de evaluar el estado y la razonabilidad de la información financiera de la institución serían los auditores independientes que van a interactuar con la Cooperativa y la instancia responsable es la gerencia, el consejo de administración y el consejo de vigilancia, los cuales son quienes deben establecer responsables de establecer medidas de control interno en las actividades cotidianas para salvaguardar los activos del departamento de inversiones, el informe final de la auditoría integral será presentado en este caso a la parte administrativa para la toma de decisiones y tratar de cumplir con los objetivos institucionales de la Cooperativa Unión Mercedaria.

2.1.5.3. Modelo de informe servicio de aseguramiento.

A continuación se detalla los elementos del informe u opinión del informe de servicio de aseguramiento de acuerdo a la norma internacional, emitido por un profesional contador dirigido al destinatario quien de acuerdo a la información suministrada realizara la toma de decisiones para la mejora de la institución:

- **Título:** Un título apropiado ayuda a identificar el servicio de aseguramiento.
- **Un destinatario:** Identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe;
- **Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto.-** Incluye el objetivo del contrato , la materia sujeto, y (cuando es apropiado) el período de tiempo cubierto;
- **Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio.-** Esto le informa a los lectores que la parte responsable es responsable de la materia sujeto y que rol del profesional es responsable en ejercicio es expresar una conclusión sobre la materia sujeto;
- **Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado.-** Si bien el profesional en ejercicio no puede controlar la distribución del informe, éste informará a los lectores sobre la parte o partes y para quienes está restringido el informe;
- **Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato.-** Cuando un profesional en ejercicio desempeña un contrato por el cual existen estándares específicos, el informe identifica esos estándares específicos;

- **Identificación del Criterio.-** El informe identifica el criterio contra el cual fue evaluada o medida la materia sujeto de la manera que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio;
- **La conclusión del auditor, incluyendo cualesquier reservas o negociaciones de conclusión.-** El informe informa a los usuarios de la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto evaluada contra el criterio y transmite un nivel de alto aseguramiento expresado en una forma de opinión;
- **Fecha del Informe.-** La fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales;
- **El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe.-** El nombre informa a los lectores sobre el individuo o la firma que asume la responsabilidad por contrato. (Blanco, 2004, págs. 20-31)

Como ya se analizado con la información anterior el auditor integral para emitir un informe u opinión del informe de servicio de aseguramiento, debe regirse de acuerdo a la norma internacional para exponer al final su opinión de manera estructurada dejando el panorama en forma clara con un lenguaje comprensivo, ya que la mayoría de los interesados quieren saber un punto claro de si ha existido o no, una buena gestión por parte de los administradores, para de aquí iniciar con procesos de mejoras en las actividades, y realizando una revisión completa del departamento de inversiones y cumplir con sus objetivos a corto plazo.

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

2.2.1 Auditoría financiera.

2.2.1.1 Definición de la auditoría financiera.

Es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adaptadas. (Madriaga, 2004, pág. 13)

“Examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración” (Sánchez , 2006, pág. 2).

En si podemos entender que la auditoría financiera al aplicar en la Cooperativa “Unión Mercedaria Ltda.” o en cualquier otra institución, se toma como herramienta de los estados financieros para evaluar los rubros económicos que posean mayor relevancia, y de esta manera evaluar su razonabilidad y determinar el buen o mal manejo de los recursos económico financieros, donde el auditor una vez realizado el trabajo de campo podrá emitir un informe sobre la razonabilidad de estados financieros de la institución conjuntamente con sus recomendaciones, de ahí dependerá mucho de la administración de emprender nuevas mejoras para la prevención de riesgos y el adecuado manejo de los recursos financieros de la organización.

2.2.1.2 Objetivo con la auditoría financiera.

“La auditoría tiene por objeto averiguar exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que preceden” (Madriaga, 2004, pág. 13).

En conclusión podría decir que la relación del objetivo de la auditoría con las afirmaciones es encontrar evidencia real y suficiente que sustente la razonabilidad de los estados financieros como sería el caso de los valores contables de inversiones del año 2013, deben ajustarse a la exactitud, integridad y autenticidad, y de esta manera ayudará a la dirección del cumplimiento de objetivos empresariales de la Cooperativa.

2.2.1.3 Conceptos y tipos de afirmación.

Las afirmaciones de la gerencia se relacionan en directo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Estas afirmaciones son parte de los criterios que la dirección utiliza para registrar y revelar la información contable en los estados financieros. La auditoría es una comparación de información cuantificable (estados financieros) con criterios establecidos (afirmaciones que establecen de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados). (Arens & Loebbecke, 1996, pág. 162)

La clasificación de las afirmaciones son las siguientes:

- **Veracidad y Legalidad.-** “Que las operaciones se sustenten en documentación que garantice la propiedad de los activos y reconocimiento legal de los pasivos” (Subía, 2013, pág. 53).

Definida también como ocurrencia o existencia. Las afirmaciones sobre la existencia se refiere a si los activos, obligaciones y capital incluidas en el balance general, de hecho existieron en la fecha del mismo. Las afirmaciones sobre la ocurrencia se refieren así las operaciones registradas incluidas en los estados financieros ocurrieron de hecho dentro del periodo. (Arens & Loebbecke, 1996, pág. 163)

- **Integridad.-** “El proceso de registro agrupará todas las operaciones de similares características en grupos homogéneos y sus controles impedirán que se reporte informe incompleto” (Subía, 2013, pág. 53).

Indica que se incluye todas las operaciones y cuentas que deberían presentarse en los estados financieros. La afirmación de integridad se refiere a asuntos opuestos a la afirmación de existencia u ocurrencia. La afirmación de integridad se refiere a la posibilidad de omitir partidas de los estados financieros que debieron haber sido incluidas, en tanto que la afirmación de existencia u ocurrencia se refiere a la inclusión de cuentas que no debieron ser incluidas. (Arens & Loebbecke, 1996, pág. 163)

- **Correcta Valuación.-** “Los valores registrados son referentes válidos de precios de mercado. Se respeta no solo el precio de adquisición sino también los incrementos o disminuciones que sean pertinentes, de tal forma que se asignen valores correctos” (Subía, 2013, pág. 54).

Definida también como valuación o asignación. “Estas afirmaciones tienen que ver con que si los activos, pasivos, capital y cuentas de ingresos y gastos se han incluido en los estados financieros en los montos adecuados” (Arens & Loebbecke, 1996, pág. 163)

Podemos decir que las afirmaciones son herramientas de apoyo para el auditor que están relacionadas con los Principios Contabilidad Generalmente Aceptados, con la información y

los rubros contables de los Estados Financieros podremos identificar si los componentes cumplen con estas tres afirmaciones en el caso de investigación del componente de inversiones, la Cooperativa Unión Mercedaria Ltda. Sería la captación del ahorro, de los socios registrado en la póliza a largo plazo, este dinero será invertido en la cartera de crédito microcrédito y consumo, al mes se invierte en créditos \$120.000,00.

2.2.1 Criterios aplicables para auditoría financiera.

2.2.1.1 Concepto de criterios.

“Los criterios son normas o estándares usados para evaluar la temática o alcance de los servicios. En la auditoría de estados financieros los criterios son las normas nacionales e internacionales de la contabilidad” (Blanco, 2004, pág. 15)

Como podemos entender los estándares de contabilidad son los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de la Información Financiera, Normas Internacionales de Contabilidad; todo con la finalidad de poder determinar que de estas normas se reflejen en los estados financieros de la Cooperativa, se han aplicado de manera adecuada.

2.2.1.2 Normas internacionales de información financiera (NIIF).

Concepto Normas Internacionales de Información Financiera

La economía mundial, ha hecho que se genere la necesidad de hablar en un solo lenguaje, económico para entender las transacciones monetarias, y se ha planteado en mejorar y elaborar las normas y principios contables, para que la información de la situación financiera de cualquier entidad sea comprensible y entendible por diferentes empresarios, y realizar la utilización de la información para la toma de decisiones.

NIIF 1: Adopción Por Primera Vez

Esta NIIF1 asegura la elaboración adecuada de los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una organización; y a la vez que sus informes intermedios; genere una información adecuada, transparente, real, entendible, comparable, para sus usuarios.

NIIF 2: Pagos Basados en Acciones

En la NIIF2, su propósito es reflejar la situación financiera real al momento que la organización realice transacciones o registros contables con respecto a pagos basados en la compra de acciones, que refleje su situación actual incluyendo los gastos incurridos asociados con las transacciones con acciones a los empleados sean estos liquidados en forma de efectivo o con otro tipo de instrumento financiero.

NIIF 3: Combinación de Negocios

Esta NIIF3 tiene como propósito emitir información confiable, relevante, de la situación financiera ante todo comparable de sus rubros monetarios con respecto a la compra o adquisición del activo, pasivo y pasivos contingentes todo esta información a la fecha actual; al momento que las organizaciones realizan la combinación de negocios.

NIIF 4: Contratos de Seguro

La NIIF 4 su objetivo es que las organizaciones hagan reflejar en los estados financieros la información sobre la contratación de seguros que estas cuentan a la fecha, para de esta manera contabilizar el valor real de la prima del contrato del seguro adquirido.

NIIF 5: Activos no Corrientes

La NIIF5, tiene que ver con los activos que la organización mantiene para la venta, relacionado con las actividades interrumpidas; todo con la finalidad que los activos disponibles para la venta debe ser valorado con el menor valor y los costos también en sus libros contables y por ende debe ser clasificados para ser presentados por separado en el balance general.

NIIF 6: Exploración y Evaluación de Recursos Minerales

La NIIF 6 tiene que ver con las transacciones contables de los desembolsos relacionados con la explotación y evaluación de recursos mineros; con la finalidad de conciliar y comparar al deterioro del valor de los activos.

NIIF 7: Instrumentos Financieros Información a Revelar

El propósito de esta NIIF7, es que las instituciones y organizaciones reflejen en sus estados financieros, sobre la relevancia de los instrumentos financieros y el rendimiento de la organización, a la vez el alcance de los riesgos con respecto a los instrumentos financieros.

NIIF 8: Segmentos de Operación

La NIIF 8 su objetivo es que las instituciones reflejen la información en su situación financiera relevante y descriptiva sobre los segmentos de operación de la organización en forma separada, que será evaluada por la máxima autoridad como designar los recursos y evaluar los riesgos.

NIIF 9: Instrumentos Financieros

El propósito de esta NIIF9 es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros con la finalidad de obtener la información útil y relevante para los usuarios.

NIIF 10: Estados Financieros Consolidados

El objetivo de esta NIIF10 es establecer los principios para la presentación y preparación de los estados financieros consolidados cuando una entidad controla una o más entidades distintas, para de esta manera la máxima autoridad expositora la situación actual de las sucursales.

NIIF 11: Acuerdos Conjuntos

El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación de información financiera por entidades que tengan una participación en acuerdos que son controlados conjuntamente, la evaluación de sus derechos y sus obligaciones.

NIIF 12: Información a Revelar Sobre Participaciones en Otras Instituciones

La NIIF12 tiene como propósito que las organizaciones y a sus usuarios proporcionar la información mínima a revelar y evaluar, sobre la participación, riesgos asociados, rendimientos financieros, de la entidad.

NIIF 13: Medición del Valor Razonable

El propósito de la NIIF13, para cuando las organizaciones desean vender un activo o comprar un pasivo desea saber el valor razonable, es decir el valor o precio del activo o pasivo, determinado por el mercado pero no un valor establecido por la entidad, incluyendo los supuestos de los riesgos.

2.2.2 Auditoría de control interno.

2.2.2.1 Definición del Control interno.

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

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y las regulaciones aplicables” (Mantilla, 2005, pág. 4)

En sí el control interno son procesos y métodos aplicados por los empleados de la Cooperativa, que es integrado por el personal de gerencia hasta el guardia, para prevenir y disminuir riesgos, mediante la aplicación de manuales, registros oficiales, reglamentos, entre otros, todo ello nos lleva a salvaguardar los activos, inversiones, fondos disponibles, liquidez, depósitos a largo plazo cartera, todo lo que constituye la entidad entre otras. En la investigación del componente de inversiones son responsables del control interno de la Cooperativa gerencia, asesores comerciales, asesores de inversiones, tesorería, todo la finalidad de encaminar la seguridad al momento de la colocación del crédito solicitado por el socio, para lo cual se realiza un proceso y seguimiento del análisis financiero del cliente en forma minuciosa determinando si es candidato factible o no para obtener el recurso crediticio, todo esto con lleva al cumplimiento de los objetivos del control interno que están enfocados a brindar seguridad razonable de la información financiera con el buen uso de los recursos monetarios, y a la vez el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes que se encuentra regulada la Cooperativa.

2.2.2.2 Objetivos del control interno.

Los objetivos pueden ser una aspiración de la entidad como un todo, o ser un blanco de actividad específica dentro de la entidad. Los objetivos caen dentro de tres categorías.

Operaciones.- relativo al efectivo y eficiente uso de los recursos de la entidad.

Información Financiera.- relativo a la preparación y divulgación de los estados financieros confiables.

Cumplimiento.- relativo al cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla, 2005, pág. 197)

El control interno no puede prevenir malos juicios o decisiones, o eventos externos que puedan, en ejecución de sus propósitos, causar el fracaso de un negocio. Por estas razones, el sistema de control interno puede proveer razonable seguridad tan solo cuando la gerencia en su papel de vigilante y la junta entienda de manera oportuna, de la extensión o alcance que hacia esos objetivos es llevada la entidad. (Mantilla, 2005, pág. 198)

El análisis del control interno es la vigilancia que se lo realiza mediante la aplicación de métodos, o procesos que los debe hacer el personal administrativo, por ejemplo en la Cooperativa Unión Mercedaria Ltda., es aplicado por gerencia, consejo de administración y consejo de vigilancia, y el resto de empleados de la institución, aplicar buenas prácticas de control interno para el buen manejo del dinero y no exista el desvío de fondos dentro de la misma, que generen los estados financieros en base a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Normas Internacionales Información Financiera, para de esta manera determinar la calidad de la información, el nivel de confianza y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos, cumplir con las leyes y regulaciones, la generación de informes financieros sean expuesto de manera oportuna a la Superintendencia Económica Popular y Solidaria, para generar y proporcionar información a los socios que su ahorro está manejado de manera segura y óptima mediante la aplicación del sistema de control interno.

2.2.2.3 Componentes del control interno.

“El control interno es diseñado y efectuado por personas, y por el hecho de ser un proceso (una serie de acciones), hace inminente el entender que contiene elementos que le permitan tanto su ejecución como permanencia en el tiempo” (Benavides, 2012, pág. 21).

2.2.2.3.1 Ambiente de control.

El ambiente de control da el tonó de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. 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 y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores. (Mantilla, 2005, pág. 25)

En conclusión el ambiente de control es la base y parte inicial de todos los componentes del control interno, donde se establece e inicia el ambiente laboral, la manera como sus directores asignan las tareas y la manera como los subordina toman la responsabilidad de cumplir sus metas y objetivos departamentales, con el apoyo de su personal competente, profesional y ético, se llegaría a un tono por alto positivo, ejemplo en el departamento de inversiones debe estar constituido por un personal responsable, ético, competente, profesional.

2.2.2.3.2 Valoración de riesgos.

“La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar los objetivos, integrados en ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere correctamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados” (Mantilla, 2005, pág. 18).

“Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, de competir con éxito, para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos y servicios. El riesgo es inherente a los negocios. No existe forma práctica de reducir riesgos a cero” (Benavides, 2012, pág. 24).

En resumen la valoración de riesgos es la manera como la organización se maneja en el mercado financiero, ya que los riesgos son tanto internos como externos que pueden afectar al buen funcionamiento de la organización, ejemplo de la Cooperativa Unión Mercedaria Ltda., la gerencia, asesores comerciales, comité de crédito, deben identificar los riesgos que corre la institución financiera en el caso de inversiones al momento de realizar la colocación del dinero en los créditos microcréditos y consumos, siempre monitoreando que los pagos de las cuotas de los préstamos sean puntuales y el índice de morosidad no supere el techo de 4,25%, hacer seguimiento de los procesos judiciales para que se mantenga una cartera sana, a través de buenas prácticas.

2.2.2.3.3 Actividades de control.

Las actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos, las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento. (Mantilla, 2005, pág. 59)

En conclusión podemos manifestar que las actividades de control se encuentra establecido por gerencia, miembros de la administración que trabajan en forma conjunta e incluso con asesor jurídico de acuerdo a la necesidad, para desarrollar y plasmar las políticas, manuales, normas, sean de funciones o responsabilidades disciplinarias entre otras; relacionado con la función de cada puesto para que los empleados y los directivos actuales tomen conocimiento, de su actividad operacional sepan cuáles son sus responsabilidades y obligaciones que deben cumplir en cada puesto, de esta manera se facilitará la comunicación y la designación de tareas, todo con el propósito de disminuir el riesgo que se puede generar al momento de realizar la acción del trabajo, de esta manera se podrá controlar y disminuir el riesgo inherente que se genera en cada acción.

2.2.2.3.4 Información y comunicación.

El sistema de información produce documentos que contiene información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre los sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa de negocios También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a las responsabilidades de control deben asumirse seriamente. (Mantilla, 2005, pág. 71)

Calidad de la Información

La calidad de la información generada por sistemas afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones adecuadas apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad.

La calidad de la información incluye indagar si:

- Contenido apropiado. ¿Se necesita la información contenida en él?
- Información oportuna. ¿Está disponible cuando es requerida?
- Información actual. ¿Está disponible la más reciente?
- Información exacta. ¿Los datos son correctos?
- Información accesible. ¿Pueden obtenerse fácilmente por las partes apropiadas? (Mantilla, 2005, pág. 76)

En conclusión la información y la comunicación, es una parte primordial dentro de la organización, por la cual esta debe ser clara, la información es actualmente desarrollada por métodos informáticos donde se utilizan software específicos que permite la facilidad y actualización de la información operacional, financiera y está relacionada con el

cumplimiento de metas y objetivos de la empresa; tales como registros, reportes, conciliaciones, inventarios, compras entre otras; que ayudara a la administración en la toma de decisiones, pero esto va conjuntamente de la mano con la comunicación dentro de la institución, para que la información llegue a su destino en forma apropiada, oportuna, actual, exacta, accesible de fácil comprensión para gerencia, miembros directivos y a quienes correspondan en ese momento.

2.2.2.3.5 Monitoreo.

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo **ongoing**, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre 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. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deben reportarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a la gerencia, a la junta directiva. (Mantilla, 2005, pág. 83)

En conclusión el monitoreo es valorar la calidad de los anteriores componentes tales como ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación; mediante la supervisión y administración para determinar mediante comparación; si sus métodos y procesos no se han desgastado con el tiempo, y en el caso de confirmar su desgaste realizar su correcto renovación o mejoras de los procesos, con la finalidad de que la institución continúe en el control de los riesgos y cumplir con los objetivos institucionales; con el apoyo del personal capacitado para que realice el diseño de nuevos controles para cumplir con las operaciones generando información financiera óptima y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

2.2.3 Auditoría de cumplimiento.

2.2.3.1 Definición auditoría de cumplimiento.

La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones 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 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, 2012, pág. 362)

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

En conclusión podemos manifestar que la auditoría de cumplimiento es verificar si la institución está cumpliendo con las normas, regulaciones y leyes que se rige la institución, mediante la comprobación y verificación de la documentación; ejemplo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, se debería verificar el contrato notariado de la constitución de la cooperativa, los nombramientos del representante legal, consejo de administración y de vigilancia, por ende constanding en la Superintendencia Económica Popular y Solidaria, y a la vez verificar el acta que consta la elección de aquellas personas de acuerdo a los estatutos, todas estas observaciones de documentación darán el cumplimiento de la legislación en general, y en caso de no cumplir realizar los correctivos necesarios.

2.2.3.2 Elementos principales de la auditoría de cumplimiento.

- Comprobación o examen de conformidad legal general.- Distintas operaciones desempeñadas por una organización, guarden conformidad con la legislación general y específica.
- Confirmación del cumplimiento de los preceptos estatuarios.- Verificación del desempeño efectivo de las actividades autorizadas por el objeto social.
- Constatación del cumplimiento de la normativa interna.- En lo relativo a reglamentos internos, procedimientos específicos, manuales operativos y demás instrumentos que posibilitan el desempeño de las actividades administrativas y operacionales.
- Verificar de cumplimiento de los sistemas de control interno: Obtener una seguridad razonable sobre el cumplimiento de ordenamiento jurídico, técnico, administrativo aplicable a la entidad.
- Revisión de las principales operaciones administrativas y operativas .- La constatación de la documentación legal, técnica financiera y contable que sustenta las operaciones financieras, administrativas y económicas desarrolladas por la entidad en un determinado periodo, lo cual permite alcanzar una visión integral sobre el desempeño general de esa organización en particular.

- El informe resultante permite determinar inconformidad y aplicar correctivos en la organización.- El informe emitido por el auditor al finalizar el procedimiento, servirá para que las personas y organismos responsables de las operaciones en la entidad, conozcan con exactitud el grado de cumplimiento de la normativa aplicable; y, de ser el caso, implementen las medidas necesarias para corregir cual desviación. (Espinoza, 2012, págs. 15-16)

Al final podemos manifestar que la auditoría de cumplimiento permite reforzar el aspecto legal; y si los administradores de la entidad están acatando las normativas legales que deben acogerse, que se lo realiza, mediante la revisión de la normativa general, interna, estatutaria, revisión del sistema de control interno, revisión de las operaciones administrativas, financieras, contables; se generara el informe correspondiente indicando que se elabore mejores correctivas en las normativas y manuales.

2.2.3.3 Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones.

La responsabilidad primaria de prevención y detección de fraudes y errores es de los encargados de la gestión y dirección de la entidad.

Debido al descuido de los encargados de su gestión, la dirección, debe establecer el tono adecuado, crear y mantener una cultura de honradez y una ética elevada, así como establecer controles adecuados que prevengan y detecten los fraudes y errores dentro de la entidad.

Es responsabilidad de la dirección de la entidad el establecimiento de un entorno de control y de mantenimiento de políticas y establecimiento que ayuden a lograr el objetivo de asegurarse, en la medida de lo posible, que se mantenga una conducta ordenada y eficiente en la entidad.

Las siguientes políticas y procedimientos, entre otros, pueden ayudar a la administración para controlar sus responsabilidades de la prevención y detección de incumplimiento:

- Vigilar las regulaciones legales y asegurar que los procedimientos de operación estén diseñados para cumplir estas regulaciones.
- Instituir y operar sistemas apropiados de control interno.
- Desarrollar, hacer público, y seguir un código de conducta empresarial
- Asegurar que los empleados están apropiadamente entrenados y comprenden el código de conducta empresarial.
- Vigilar el cumplimiento del código de conducta y actuar apropiadamente para disciplinar a los empleados que dejan de cumplir con él. (Blanco, 2012, págs. 362,363)

Como podemos analizar el cumplimiento de las leyes, normativas y regulaciones tanto internas como externas, deben ser observadas desde el inicio por la administración que debe generar una cultura de honradez, y reflejarse a sus empleados con la finalidad de que la empresa esté funcionando bien, y en marcha; y no exista robos ni fraudes.

Existen casos que los administradores son quienes perjudican a su institución, por la falta de código de ética profesional, perjudicando a sus subordinados, generando la falta de honradez; y tienen la astucia de evadir los sistemas de control interno, donde debe aplicar la auditoría de cumplimiento para detectar posibles fraudes y prevenir irregularidades siendo los miembros del consejo de administración quienes tomarán las medidas correctivas.

2.2.4 Auditoría de gestión.

2.2.4.1 Concepto auditoría de gestión.

La auditoría de gestión, es el examen objetivo, sistemático y profesional, efectuando por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y la prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (Controloria, 2003)

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, 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 mismo que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones provenientes del informe de auditoría. (Velásquez , 2013, pág. 14)

En conclusión la auditoría de gestión es el examen que se lo realizada a los procesos, actividades, manuales que realizan los empleados en una organización, mediante la medición de indicadores que permitirá comparar entre dos unidades o cualidades de la misma naturaleza, por ende se podrá determinar la eficiencia, eficacia, calidad ejemplo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, podremos aplicar los indicadores de los rendimientos financieros, rendimientos de desempeño laboral, mediante la obtención de la información que proporciona el sistema AFC, que verifiquen para

determinar si los recursos son utilizados y cumplen con su meta departamental; con la finalidad de emitir mejoras correctivas mediante las recomendaciones de la auditoría de gestión.

2.2.4.2 Objetivos de la auditoría de gestión.

Los objetivos de la Auditoría de Gestión son:

Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos, estrategias, metas, consideradas en los planes y programas a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia, calidad, como también el impacto que esta genera en el sector

Determinar el grado de confiabilidad del Control Interno a través de la evaluación de riesgos o factores de riesgos internos y externos que podrían afectar a la consecución de metas y objetivos. (Velásquez , 2013, pág. 15)

Los principales objetivos son según en el Manual de Auditoría De Gestión Publicado por la Contraloría General del Estado en Junio 2003, expresa:

- “Aplicación de indicadores de gestión de acuerdo a la necesidad de la institución que se está auditando
- Contribuir y apoyar la gestión de la alta gerencia
- Determinar la adecuada utilidad de la información gerencial
- Informar a la alta gerencia sobre los hallazgos de alta importancia
- Desarrollar y establecer mejoras significativas”.

2.2.4.3 Indicadores.

Concepto

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

los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas. (Franklin, 2007, pág. 147)

“Se define un indicador como la relación entre las variables cuantitativas y cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias del cambio generadas en el objetivo o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previsto e influenciadas esperadas” (Controloria, 2003).

Podemos manifestar que la utilización y elaboración de indicadores dentro de la organización permite interpretar el éxito o fracaso de un sistema, recurso, proyecto entre otros; donde el auditor podrá aclarar y por ende ayudar a que la alta gerencia, y miembros directivos, realicen la toma de decisiones más adecuadas; además los indicadores se desarrollan de acuerdo a la necesidad de la entidad y de su actividad económica, con respecto a las cooperativas de ahorro y crédito, desarrollan índice de morosidad, retorno de cartera, liquidez, rendimiento laboral, número de capacitaciones, entre otras.

2.2.4.4 Indicadores de Gestión.

Los indicadores de gestión son instrumentos que utiliza el auditor, para medir el grado de desempeño eficiente, eficaz, calidad y económica; con el propósito de poder elaborar comparaciones, juicios, analizar tendencias y cambios, cabe recalcar que tiene relación con el control interno donde obtendremos un control de gestión.

Emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo es evaluar en términos es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósitos estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes...Para estar en posibilidad de obtener la mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asigna indicadores cualitativos, que son los que dan razón de ser a la organización, e indicadores cuantitativos, que son los que traducen en hechos el objeto de la organización. (Franklin, 2007, pág. 154)

2.2.4.4 Definición de eficiencia, eficacia, calidad.

Eficiencia.- La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen una cantidad dada de insumos. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades; por tanto,

es la relación entre rendimiento de los bienes, servicios u otros resultados para producirlos. (Controloria, 2003)

Eficacia.- “Logro de resultados, la fuente de verificación podría ser solicitar los informes de gestión, evaluar el plan operativo de la empresa con respecto al cumplimiento de metas” (Velásquez , 2013, pág. 78).

Calidad.-La calidad es herramienta básica para una propiedad, inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier de su misma especie. La palabra calidad tiene varios significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, entre otras. (es.wikipedia.org/wiki/Calidad, 2015)

En conclusión podemos manifestar que los indicadores de gestión deben ser los más significativos y por ende deben facilitar la toma de decisiones de la alta gerencia y miembros directivos, por lo que deben ser medibles, verificables, y fáciles de interpretar, los más utilizados son los indicadores de eficiencia referida a la es la utilización óptima de los recursos, eficacia es el cumplimiento de las metas y objetivos, y la calidad es evaluar el grado de cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de los bienes y servicios que encierran los procesos de cada uno.

2.2.4.5 Cuadro de mando integral – balance scorecard.

El cuadro de mando integral es una herramienta fundamental que nos permite relacionar los objetivos gerenciales y empresariales, con los objetivos de las diferentes unidades departamentales, que tenga la organización sea financiera, contable, cartera, inversiones, ventanilla, en el caso de la Cooperativa de Ahorro Crédito Unión Mercedaria Ltda., proviene los ingresos, y gastos que incurren, obteniendo una mejor visión de las inversiones colocadas con los intereses ganados en los créditos ubicados en el mercado financiero, para mejor comprensión se ilustra en el cuadro de mando integral: La propuesta original iba destinada a superar las limitaciones de gestionar sólo con indicadores financieros. Dichos indicadores informaban sobre los resultados (indicadores tardíos) pero no comunicaban cuáles serían los inductores de los resultados futuros, los inductores que indican

cómo crear valor a través de las inversiones en clientes, proveedores, empleados, tecnología e innovación. El cuadro de mando integral proporcionaba un marco para considerar la estrategia utilizada en la creación de valor desde cuatro perspectivas diferentes:

Financiera: La estrategia de crecimiento, la rentabilidad y el riesgo vista desde la perspectiva del accionista.

Cliente: La estrategia para crear valor y diferenciación desde perspectiva del cliente.

Proceso Interno: Las prioridades estratégicas de distintos procesos que crean satisfacción en los clientes y accionistas

Aprendizaje y Conocimiento: Las prioridades para crear un clima de apoyo al cambio, la innovación y el crecimiento de la organización. (Kaplan & Norton , 2000, pág. 31)

En resumen el cuadro de mando integral, permite superar, los indicadores tradicionales que son los indicadores financieros que solo se limita a los estados financieros, mientras que ahora se podrá elaborar los indicadores de gestión de acuerdo a las perspectivas, del accionista, clientes, la satisfacción del cliente y accionista, donde identificados los objetivos estratégicos hasta operativos, podremos crear valor para mejorar los procesos de la organización y por ende la calidad de los productos y servicios para llegar a la satisfacción del cliente.

2.3. Proceso de la auditoría integral

El proceso de la auditoría integral está conformado por diferentes procesos que facilitará el trabajo de campo del auditor, que permitirá definir a los miembros del equipo de auditoría, y los componentes que éstos vayan a revisar con diferentes herramientas como: encuestas, entrevistas, revisión documental entre otras; dependiendo de la naturaleza de la organización, la base legal que rige, el volumen de transacciones entre otras; estas actividades ayudará a obtener el producto final luego del proceso de la planeación, ejecución e informe de la auditoría integral, que servirá para la toma de decisiones por parte de los miembros directivos para el cumplimiento de metas y objetivos.

2.3.1 Planeación.

Planeación Preliminar.- La planeación es la primera fase de la auditoría integral, ya que ayudará al auditor a tener una visión global de las actividades económicas de la

organización, el volumen de las transacciones administrativas-operacionales, el número de empleados, de clientes, de proveedores, la base legal que rige y debe cumplir, su misión, visión y metas que debe y desea cumplir a futuro, las divisiones departamentales, para de esta manera arrancar y desarrollar el plan de trabajo de la auditoría integral.

“La planeación se refiere a los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría administrativa para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación, preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante” (Franklin, 2007, pág. 76)

Planeación Específica.- En esta etapa de la planificación se analizará la información recopilada en la planificación preliminar, en base a la elaboración de los programas de auditoría, la evaluación del control interno, se determinará el nivel de riesgo y confianza de esta manera se da iniciada la planificación específica.

En resumen la planeación de la auditoría integral, es la comprensión del negocio del cliente, y se lo realiza a través de una visita preliminar para conocer su misión, visión, objetivos, metas, cultura organizacional, base legal de la entidad para la obtención de información documental para su revisión, con el propósito de establecer el alcance y objetivos de la auditoría integral para, la elaboración de programas de trabajos, evaluación y análisis del control interno, determinar el grado de confianza y de riesgo.

Componente.- Es el área o proceso que va aplicar la auditoría integral, para determinar el grado de cumplimiento de las tareas y obligaciones, en el proyecto de investigación de investigación propuesto el componente a establecer son las inversiones distribuidas por la cooperativa de ahorro y crédito unión mercedaria.

Concepto de Riesgo.- Es la posibilidad de error inherente que se encuentra en cada actividad de la empresa que no se puede eliminar, pero si se puede medir y controlar, para de esta manera identificar los límites de riesgos que conlleva cada tarea.

Riesgo Inherente.- Es aquel tipo de riesgo que tiene que ver con el giro propio del negocio de la entidad, que es afectada por el número de transacciones, el tipo de recursos que maneje y la complejidad de las actividades diarias a desarrollarse.

Riesgo de Control.- Este tipo de riesgo tiene que ver con controles internos de la organización y su actual funcionamiento dependiendo de los procesos o actividades internas

incurridas, si el control interno es óptimo y adecuado su nivel de confianza es alto mientras que su nivel de riesgo es bajo o viceversa.

Riesgo de Detección.- Es tipo de riesgo tiene que ver con la experiencia del auditor al momento de aplicar las herramientas de auditoría, para determinar los hallazgos, en la cual puede ocurrir la posibilidad de no detectar errores significativos. Que afecte la oportunidad y profundidad de las pruebas de auditoría aplicadas.

2.3.2 Ejecución.

En esta fase de la auditoría integral, se aplican las herramientas y técnicas de la auditoría con la finalidad de realizar una revisión de la información interna generada por la organización mediante las técnicas de verificación, observación, conciliación, análisis de datos, sea esta documental o entrevistas con los implicados; ejecutando los programas de trabajo de auditoría, para de esta manera encontrar evidencia suficiente, competente, y relevante; y desarrollar los hallazgos por componente y cumplir con los objetivos de cada una de las auditorías, la financiera para determinar la razonabilidad de los estados financieros; de control interno para determinar el análisis de riesgo y nivel de confianza; cumplimiento de las leyes y regulaciones y de gestión para determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en los procesos aplicados de las actividades administrativas-operacionales.

El objetivo de esta etapa de ejecución es que el auditor aplique métodos y procedimientos, para identificar la evidencia, y evaluar que la información obtenida sea real y confiable, y se lo realiza a través de dos etapas que son:

Papeles de Trabajo, Los papeles de trabajo son aquella documentación elaborada y manejada por el auditor, mediante la elaboración de cédulas analíticas y descriptivas que contiene los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, cabe recalcar que los papeles de trabajo son evidencia válida y suficiente por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoría (Zambrano Segovia & Córdova Bonilla, 2009, pág. 81).

Las **pruebas de cumplimiento,** que es la aplicación de técnicas y pruebas de control por el auditor, con la finalidad de verificar que los sistemas de control interno determinados por la entidad se encuentren funcionando de manera adecuada en todo el período.

Las **pruebas sustantivas,** tiene la finalidad de verificar la existencia, validez de las operaciones, actividades, hechos económicos de la organización.

El **hallazgo** es la evidencia notable y suficiente detectado por el incumplimiento de los miembros directivos, gerencia y empleados, que no han cumplido y se han detectado por los procedimientos de la auditoría, en lo financiero la no aplicación adecuada de las normas internacionales de información financiera; en el control interno la falta de implementación de los componentes del método COSO; en el cumplimiento de la base legal y normativa que le rige a la institución, la no presentación de documentación actualizada a los entes reguladores; gestión el desconocimiento y mala aplicación de indicadores de gestión para determinar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad; el incumplimiento detectado nos lleva a generar y estructurar el hallazgo en determinados aspectos como la: condición, criterio, causa y efecto, que servirá a la empresa para la mejora y toma de decisiones.

Condición.- Es la situación actual encontrada de las transacciones, por el auditor.

Criterio.- Es la norma, política, artículo, que permite la evaluación de la condición.

Causa.- Es aquella que representa el motivo del incumplimiento, sobre la razón básica por lo cual ocurrió la condición.

Efecto.- Es aquella que representa la pérdida o déficit del componente por el incumplimiento encontrado en la condición.

2.3.3 Comunicación de Resultados.

El informe de la auditoría integral, tiene que ver con la comunicación de los resultados a la alta gerencia, miembros directivos, y personal involucrado, el informe debe ser siempre claro, directo, frontal y convincente, donde el auditor independiente debe dirigirse al personal involucrado, e informar en una reunión con la finalidad de generar las acciones correctivas y mejorar los procesos de la organización. Dentro del informe de auditoría integral se incluye la opinión o dictamen (limpio, con salvedades, abstención, de opinión negativa), que emita el auditor sobre la razonabilidad de los estados financieros, evaluación del sistema del control interno, cumplimiento de las leyes y regulaciones, determinación del grado de eficiencia, eficacia, y calidad de los procesos administrativos y operacionales.

La información básica que solicita el auditor, es la documentación elaborada por los miembros directivos de la alta gerencia así:

- Balance General
- Estado de Resultado
- Estado de Flujo de Efectivo

- Estado de Cambio Patrimonial
- Notas Explicativas a los Estados Financieros.

2.3.4 Seguimiento.

Es la última fase de la auditoría integral que tiene que ver con el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el auditor a la organización auditada, es decir si los miembros directivos, han realizado o no las acciones correctivas propuestas en las recomendaciones de auditoría para el mejoramiento de los procesos y actividades del ente económico.

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...Es pertinente que después de efectuar actividades de seguimiento el auditor prepare un reporte o informe para comunicar los resultados obtenidos a los directivos de la organización. Por su parte, el personal auditado deberá reportar lo que ha realizado en relación a lo indicado en el informe o, en un momento dado, expresar alguna aclaración al respecto. (Sotomayor, 2008, pág. 161)

Las medidas correctivas explícitas en las recomendaciones deben ser siempre claras es decir, el auditor siempre debe buscar comunicar en forma efectiva su mensaje y explicarlo las veces que sea necesario para evitar cualquier ambigüedad en él, ya que esto suele propiciar que el auditado no las aplique, aunque anteriormente las haya aceptado. (Sotomayor, 2008, pág. 162)

CAPITULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA

Es el análisis interno de la gestión esencial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda.”, aportando un valor a través de las unidades de apoyo, habilitante para cumplir con su misión y visión establecida.

3. Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, fue creada por la necesidad de brindar servicios financieros en el barrio de la Merced, hoy en la actualidad se encuentra dentro del segmento dos de la Superintendencia Económica Popular y Solidaria, con 17 años otorgando productos de ahorro, captaciones, créditos entre otros servicios, todo con la finalidad de satisfacer las necesidades de los socios y clientes externos que hacen parte de la familia Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

3.1 Misión

La cooperativa de ahorro y crédito Unión Mercedaria Ltda, se creó con el firme propósito de contribuir al desarrollo de la Provincia y el País. Satisfacer la necesidad económica de nuestros socios a través de la prestación de nuestros servicios financieros de calidad y el otorgamiento de préstamos oportunos que mejoren su nivel de vida.

3.2 Visión

Ampliar nuestra cobertura en el Sistema Cooperativo Nacional, brindando a nuestros socios servicios competitivos y de constante innovación que permita alcanzar la mejor rentabilidad y cumplir con el fin social propio de la entidad.

3.3. Estructura orgánica Cooperativa Unión Mercedaria

La estructura orgánica de la Cooperativa de ahorro y crédito Unión Mercedaria Ltda; se habló en el primer capítulo, se expondrá como está conformada. La Cooperativa esta concedida por la asamblea general, por todos los socios activos de la institución los mismos que son convocados cada semestre para comunicación de resultados y balances.

El consejo de administración es elegido por medio de la asamblea general, convocados y electos mediante la democracia de la votación, los principales vocales a elegir son:

Figura No 3: Directivos principales

REGISTRO DE DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION
MERCEDARIA LTDA.
RUC: 0590060461001
PROVINCIA: COTOPAXI
CANTÓN: LATACUNGA
DIRECCIÓN: JUAN ABEL ECHEVERRIA Y QUIJANO Y ORDOÑEZ 725
QUIJANO Y ORDOÑEZ

DIRECTIVA:

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el 30/07/2013:
QUINTANILLA QUISHPE FAUSTO HOMERO

GERENTE nombrado en sesión del Consejo de Administración el 30/07/2013:
FABIAN RAMIRO CARRILLO MEDINA

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el 30/07/2013:
ESPIN PRUNA JESSENIA MARISELA

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda
Elaborado por: Mery Zambrano

Figura 4: Directivos del consejo de administración

Tipo de Vocal	Nombres y Apellidos	Cédula	Duración (años)
VOCAL PRINCIPAL 1	ALVAREZ BASTIDAS MERCEDES CECILIA	0500332374	3
VOCAL SUPLENTE 1	ANDRADE FLOR GABRIEL EDMUNDO	0501774962	3
VOCAL PRINCIPAL 2	QUINTANILLA QUISHPE FAUSTO HOMERO	0500028550	3
VOCAL SUPLENTE 2	CHILUISA CHICAIZA OLGER VINICIO	1716005184	3
VOCAL PRINCIPAL 3	ZAMBRANO MAYO SEGUNDO HUMBERTO	0500071469	3
VOCAL SUPLENTE 3	BONILLA CAÑIZARES MIRIAN PATRICIA	0501650501	3
VOCAL PRINCIPAL 4	TAPIA VILLAMARIN JOSE MARIA	0501232003	3
VOCAL SUPLENTE 4	HERRERA BORJA LUZ MARIANITA DE JESUS	0501088371	3
VOCAL PRINCIPAL 5	RICAURTE VINUEZA ROBERTO ALEXANDER	0501977300	3
VOCAL SUPLENTE 5	LAGLA TACURI MARIA ALEXANDRA	0502250509	3

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda
Elaborado por: Mery Zambrano

El consejo de vigilancia, es el órgano que se encarga de revisar, supervisar el flujo de efectivo de la institución mediante la revisión de la documentación de contabilidad y gerencia, de igual manera son electos por democracia en la asamblea general. A continuación son:

Figura No 5: Directivos del consejo de vigilancia

Tipo de Vocal	Nombres y Apellidos	Cédula	Duración (años)
VOCAL PRINCIPAL 1	ZAMBRANO ESTRELLA MARTHA FRANCISCA	0500644059	3
VOCAL SUPLENTE 1	COBA CEVALLOS TERESA DE JESUS	0500071618	3
VOCAL PRINCIPAL 2	UNAPANTA CAZA SEGUNDO LEONARDO	0500613815	3
VOCAL SUPLENTE 2	ZURITA JIMENEZ ROSANA ELIZABETH	0501021828	3
VOCAL PRINCIPAL 3	ANDRADE DAVILA SILVANA DEL ROSARIO	0502307275	3
VOCAL SUPLENTE 3	FLORES ZOILA AMELIA	0500983903	3

Fuente Cooperativa de ahorro y crédito Unión Mercedaria Ltda
Elaborado por: Mery Zambrano

El comité de crédito, está conformado y presidido por gerencia, un miembro del consejo de administración, y un miembro de vigilancia, quienes son los encargados de revisar cuidadosamente los documentos por los asesores comerciales, ya que ellos retroalimentan el proceso, para la colocación de créditos. Los demás departamento de la entidad como la sección financiera, captación de ahorro, crédito, contabilidad y tesorería.

Figura No 6: Departamentos Cooperativa Unión Mercedaria Ltda

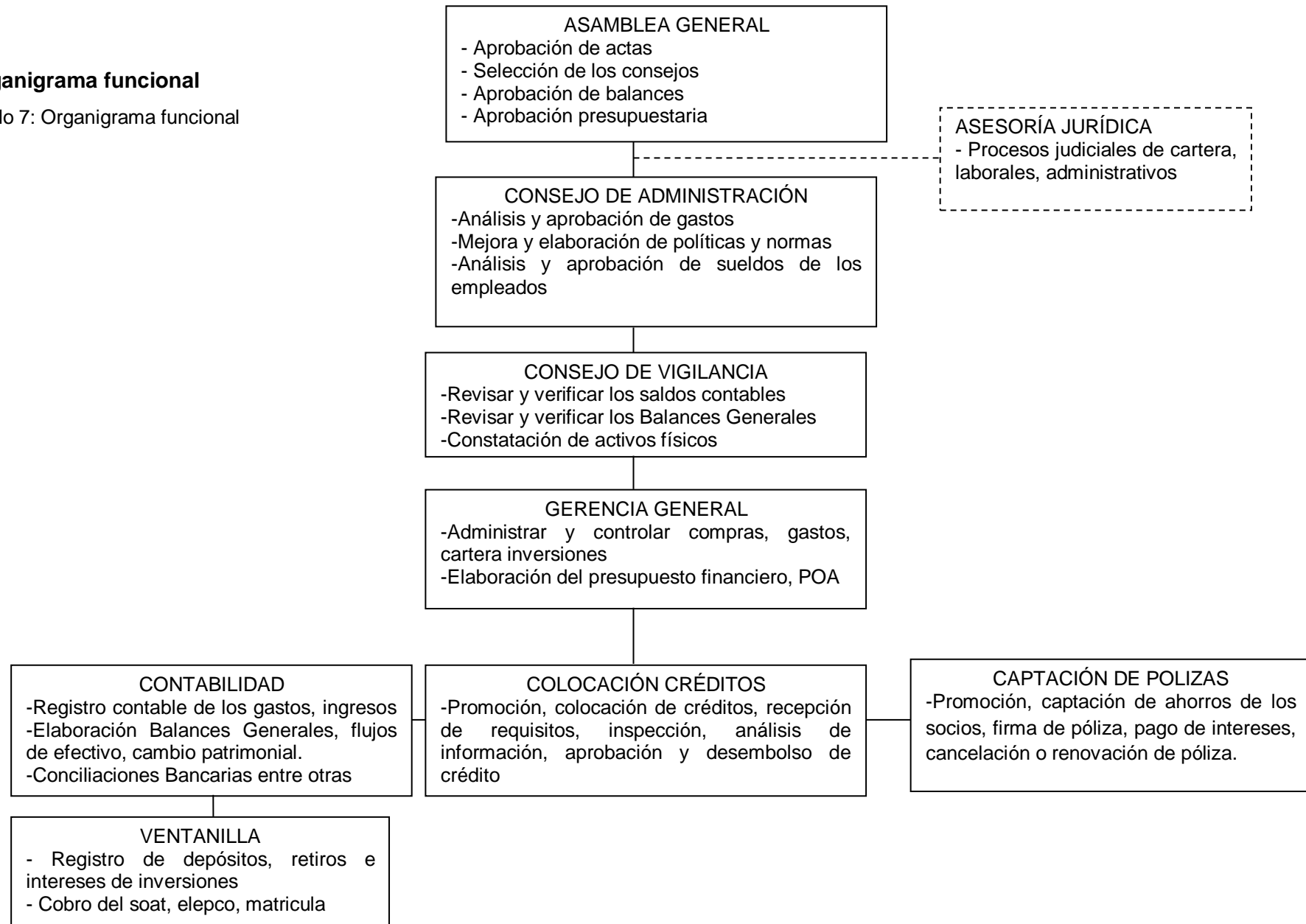
Departamento	Cargo
Gerencia	Gerente
Sector Financiero	Contador Asistente Contable Cajas
Sector de crédito	Asesor Master Asesor Junior Asistente Operativo
Sector de captación	Asesor Master Asesor Junior 1 Asesor Junior 2

Fuente: Cooperativa de ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

Elaborado por: Mery Zambrano

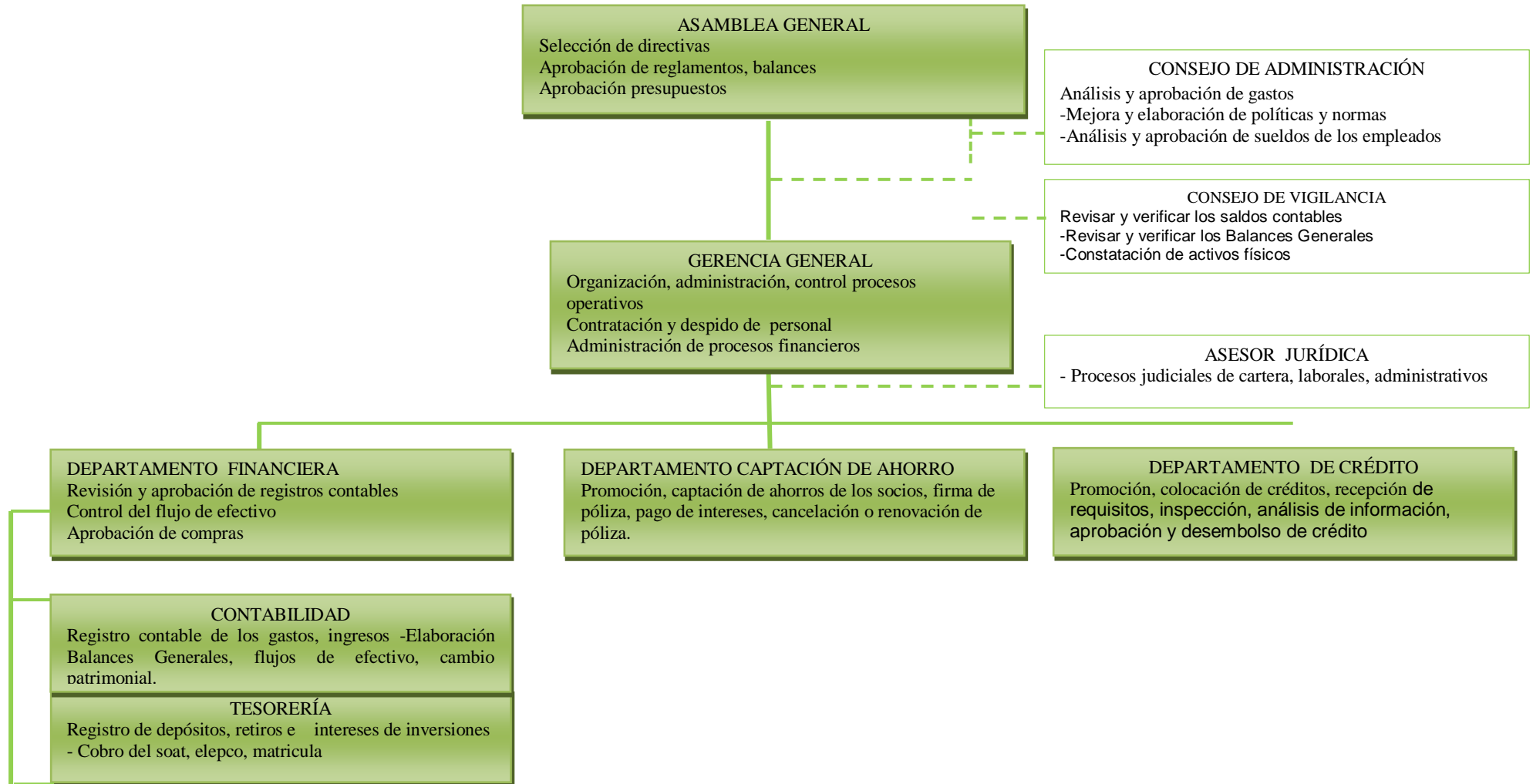
3.3 Organigrama funcional

Figura No 7: Organigrama funcional



Organigrama Funcional Propuesto Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

Figura No 8: Organigrama Funcional propuesto



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito unión Mercedaria Ltda.
Elaborado por: Mery Zambrano

3.2. Cadena de Valor

Figura No 9: Cadena de Valor

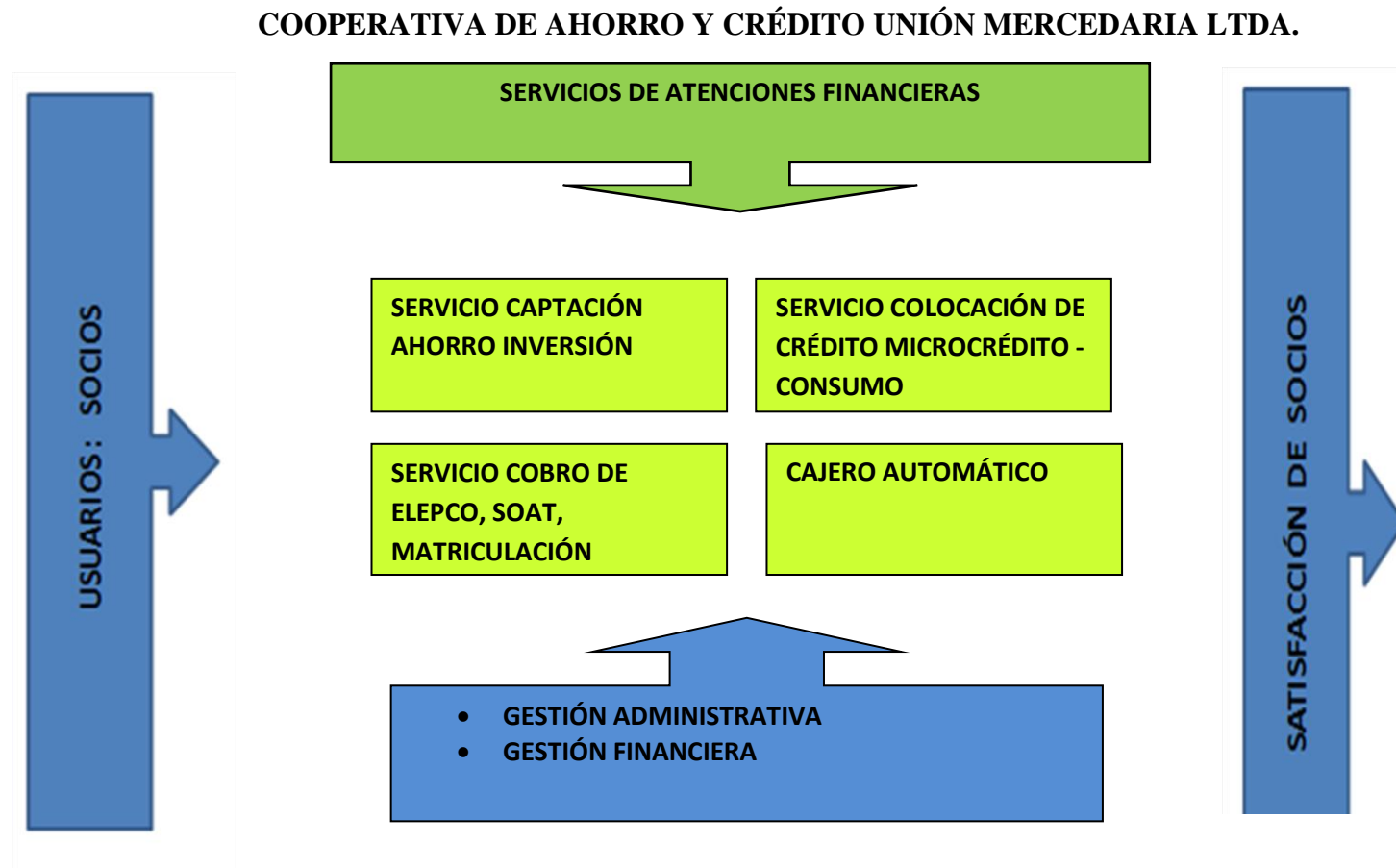


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaría Ltda.

Elaborado por: Mery Zambrano

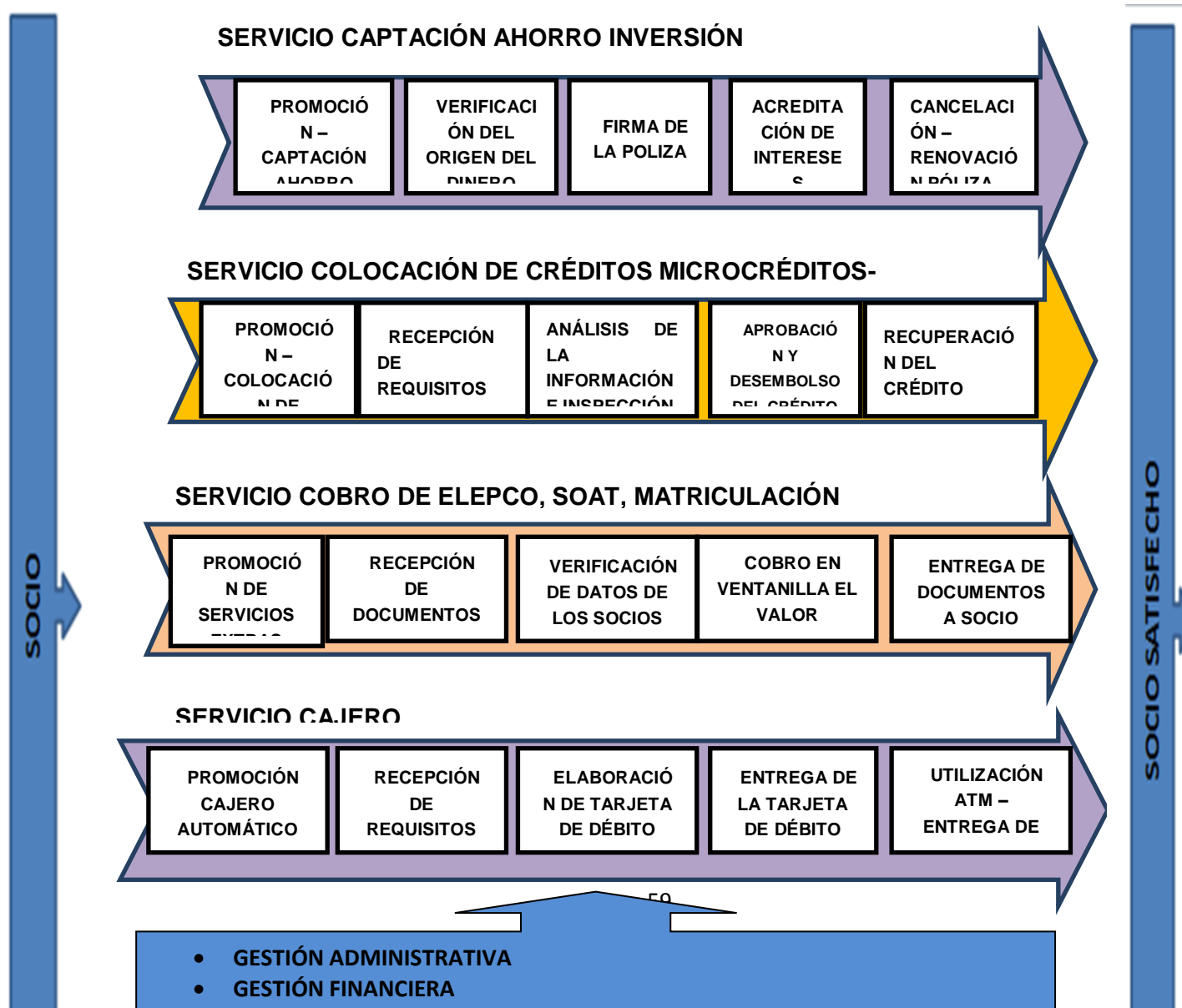
Cadena de Valor Propuestos Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

Figura No 10: Cadena de Valor propuesto 1



Cadena de Valor Propuestos Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

Figura 11: Cadena de Valor propuesto 2



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda

Elaborado por: Mery Zambrano

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, es una institución financiera cuyo objetivo principal es la prestación de servicios financieros tales como la captación del ahorro inversión, otorgamiento de créditos con la finalidad que mejoren el nivel de vida económico de los socios, por lo cual lo realiza a través de:

Gestión Administrativa

La gestión administrativa se ve reflejada a través de las funciones de planeación, organización, dirección y control; por los miembros del consejo de administración, consejo de vigilancia y en conjunto con gerencia, para cumplir con los objetivos y metas de la institución, se enfoca a que todos los departamentos cumplan con su objetivo operacional, a la vez su tarea es cumplir con las obligaciones y disposiciones de La Superintendencia Económica Popular y Solidaria, para seguir funcionando dentro del mercado financiero de la Provincia Cotopaxi.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, con su gestión de captar el ahorro e inversión de los socios, y colocar en créditos, a la vez se ha invertido en la compra de equipos de cómputo, en muebles y enseres con respecto a equipos de cámara de seguridad para brindar vigilancia; en sistemas informáticos la Licencia SISTEMA ANTIWARE LICENCIA (cajero automático), todo esto con la finalidad del uso propio de la institución.

Gestión Financiera

La gestión financiera lo realiza la gerencia y bajo la supervisión y autorización de los miembros consejo de administración, por lo cual han obtenido una apalancamiento financiero en el año 2013 de \$300.000,00 USD Dólares; del Programa Nacional de Finanzas Populares, con el objetivo de distribuir a créditos de sectores rurales más pobres de Cotopaxi de acuerdo al objetivo del programa; estos procesos financieros son registrados por el área de contabilidad autorizado por gerencia y posteriormente revisado por los miembros del consejo de vigilancia. En el año 2012 se obtuvo un crédito de \$100.000. La distribución por la captación ahorro inversión y el apalancamiento financiero de la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Mercedaria Ltda.; con la finalidad de ofrecer créditos y satisfacer las necesidades de los socios.

3.2.1 Procesos gobernantes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, mediante el consejo de administración, tiene la facultad de elaborar de estatutos, reglamentos, manuales, para tener y mantener un ambiente institucional adecuado bajo normas y disposiciones legales.

3.2.1.1 Consejo de administración.

Los miembros del consejo de administración tienen entre sus funciones la de planificar, organizar, dirigir y controlar, mediante las acciones de gerencia y del asesor jurídico ya que como miembros elegidos por los socios a través de la asamblea general máxima autoridad de la organización; tienen el deber de gestionar y salvaguardar los activos, pasivos y patrimonio de la entidad, brindando un servicio con eficiencia, eficacia y calidad a los socios a través de los productos y servicios financieros que brinda la entidad.

3.2.2 Procesos básicos o agregados de valor.

Los procesos Básicos de la Cooperativa “Unión Mercedaria Ltda.”, es ofrecer productos y servicios financieros que satisfagan las necesidades de los socios del Cantón Latacunga y Provincia de Cotopaxi para de esta manera cumplir la misión que se ha planteado la institución.

3.2.2.1 Productos financieros.

Los productos financieros que ofrece la institución los básicos son:

- El ahorro a la vista.- El depósito inmediato del dinero en la cuenta del socio.
- El ahorro inversión.- El depósito en la póliza de plazo fijo que genera intereses al socios a fin de un periodo determinado
- El ahorro pekecoop.- El depósito del ahorro de los niños/ñas menores de 18 años
- El ahorro Encaje.- El depósito de su dinero en una cuenta que congela su dinero por motivo de préstamo.
- Créditos Microcréditos.- Prestación de dinero al socio para que invierta en un negocio, generando un interés que cancela el titular de la cuenta en la institución financiera en un determinado tiempo

- Créditos Hipotecarios.- Prestación de dinero al socio para que invierta en un bien inmueble, generando un interés que cancela el titular de la cuenta en la institución financiera en un determinado tiempo.
- Créditos Consumo.- Prestación de dinero al socio para que invierta en una emergencia pago de estudios, viajes entre otros, generando un interés que cancela el titular de la cuenta en la institución financiera en un determinado tiempo
- Servicio de Cajero Automático.- La entrega de dinero al titular de la cuenta por utilización del atm, a través de la tarjeta de débito.
- Servicio de transferencias Bancarias por el Banco Central del Ecuador.- Transferencias bancarias de la institución financiera matriz a otras entidades que se encuentran registradas en el banco Central del Ecuador.

De estos servicios se complementa con los siguientes dependiendo de la necesidad de los socios.

- Afiliaciones (Por apertura de la Cuenta).- Cobró por la apertura de la cuenta en este caso \$20,00
- Certificaciones.- Emisión de certificados bancarios, sean estos sobre saldos, cifras solicitados por los socios y clientes de la institución
- Comisión por Cheque Protestado.- Por la devolución del cheque por falta de fondo y forma de la emisión del cheque que es depositado en ventanilla.
- Administración de Créditos.- Cobro de comisión por créditos otorgados a los socios
- Aportes a gastos administrativos.- Débito a los socios por multas por no asistir a las sesiones de la asamblea general
- Tarjeta Cajero Automático Servicio Administrativos.- Emisión de la tarjeta de débito

De los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa “Unión Mercedaria Ltda”; se puede visualizar que abarca la administración de Créditos, que se constituye en la comisión ganada por otorgamientos de créditos de Comercial, Consumo, Vivienda y Microcrédito, entonces se puede decir que es el motor o el corazón de la entidad para que siga dentro del mercado financiero el ofrecer créditos a los socios. En menor escala el servicio de importancia equivalente a un 3% es por afiliaciones por apertura de la cuenta por parte de los socios en la institución.

3.2.2.2 Productos no financieros.

Los productos no financieros son servicios adicionales o extraordinarios con la finalidad de ofrecer una gama diferente a los socios, aparte de los servicios básicos ya mencionados anteriormente. Estos productos son:

- Servicio por Cobro del Soat
- Servicio por Cobro del Rise
- Servicio por Cobro de la Matrícula
- Servicio por Cobro del Bono del Desarrollo Humano (Bono)
- Servicio por Cobro de la Tarjeta Narcis
- Servicio por Cobro de la Tarjeta Supermaxi
- Servicio por Cobro de la Tarjeta Farmacia Sana
- Servicio por Cobro del Seguro Solexequial

Los servicios no financieros más utilizados por socios externos, es el cobro del soat por la póliza vencida de su vehículo que representa el 39%, cobro de la tarjeta Narcis que representa el 35%, ofrecidos a los socios y no socios de la institución.

3.2.3 Procesos habilitantes.

Los procesos habilitantes de la Cooperativa “Unión Mercedaria Ltda”, para poder ofrecer los productos y servicios, están a cargo del personal y los departamentos que organizacionalmente constituido, como es la unidad de apoyo extra de la asesoría jurídica, auditoría para cumplir con la misión institucional, y de esta manera apoyar los procesos gobernantes y los básicos.

3.2.3.1 Proceso de servicios institucionales.

Los procesos de los servicios institucionales de la Cooperativa son:

- Gerencia.- Se encarga de organizar, dirigir, controlar.
- Contabilidad.- Registro de los procesos contables
- Crédito.- Proceso de la colocación de créditos microcréditos y consumo
- Inversiones.- Pólizas de plazo fijo que captan a los socios de sus ahorros
- Ventanilla.- Registro de los depósitos, retiros, préstamos y otros servicios

3.2.3.2 Desarrollo administrativo gerencia.

3.2.3.2.1 Productos.

- Elaboración del Poa.-Desarrollo de las actividades de los diferentes departamentos que se desea alcanzar en un periodo determinado
- Elaboración de Presupuesto.- De los diferentes rubros económicos que se va a gastar o ganar en el periodo determinado
- Reporte Balance General.- Registro de valores monetarios del activo, pasivo y patrimonio, de un determinado periodo
- Reporte de Estados de Resultados.- Registro de los ingresos y gastos incurridos en un determinado periodo económico.
- Reporte Flujo de Efectivo.- Registros del ingreso y gastos real en referencia con el periodo anterior.
- Reporte de Créditos Colocados Microcréditos, Consumo, Comercial, Vivienda.- Registro de los créditos, socios, valores de los créditos que actualmente tiene cartera.
- Reporte de créditos cancelados anuales y mensuales.- Emisión de los créditos vencidos, que son sacados de los créditos vigentes de los físicos.
- Reporte de créditos vencidos microcréditos, consumo, comercial, vivienda.-Registro de los créditos que no se han recuperado y que ya no están vigentes en cartera.
- Reporte de créditos castigados.- Los créditos vencidos que han tenido que asumir la institución con el pago para tener una cartera sana.
- Reporte de Captación Ahorro Inversión.- Detalle de los socios que mantiene su cuenta activa y sus valores que registran en las cuentas.
- Reporte de Ingreso de Socios.- Detalle de los nuevos socios que ingresan cada mes en la institución.
- Reporte de pagos: Servicios Básicos (Luz), Equifax (Buró Crediticio), Telconet (Internet).

3.2.3.3 Desarrollo administrativo de contabilidad.

3.2.3.3.1 Productos.

- Elaboración de Presupuesto.- De los diferentes rubros económicos que se va a gastar o ganar en el periodo determinado
- Reporte Balance General.- Registro de valores monetarios del activo, pasivo y patrimonio, de un determinado periodo
- Reporte de Estados de Resultados.- Registro de los ingresos y gastos incurridos en un determinado periodo económico.
- Reporte Flujo de Efectivo.- Registros del ingreso y gastos real en referencia con el periodo anterior.
- Reporte de pagos de Sueldos, Décimos Tercero, Décimo Cuarto, Utilidades.- Elaboración de los sueldos, y registro de la provisión en los sueldos.
- Reporte de pagos de Impuestos : a la Renta Anual, Renta mensual, Impuesto al valor Agregado Mensual
- Reporte de pagos municipales.- Registro de los rubros municipales
- Reporte de pagos de comisiones del consejo administración, comité de crédito, y vigilancia
- Comprobantes diarios, egresos, notas de débito, notas de crédito, transferencia
- Reporte de pagos al IESS: aportes, préstamos quirografarios, fondos de reservas, subsidios por maternidad y salud.
- Reporte de pagos servicios: publicidad, limpieza, guardianía, arriendo de inmueble.
- Reporte de depreciaciones y amortizaciones.
- Reporte de activos Fijos.

3.2.3.4 Gestión de crédito.

3.2.3.4.1 Productos.

- Reporte promoción de Créditos.- Reporte de planificación de salida a socios
- Carpetas de recepción de solicitud de créditos.-
- Reporte de Inspecciones.- Salida de los asesor para verificar donde vive el socio y constatar lo que lleno en la solicitud de crédito es verdad o falso.

- Reporte de análisis de información financiera del socios.- Impresión del buró crediticio para analizar su capacidad de pago
- Informe de aprobación de Crédito.- Informe emitido por el comité de crédito
- Reporte de desembolso de crédito.- Informe de los socios que han sido han sido acreditados por la obtención de crédito.
- Reporte de recuperación de créditos atrasados
- Reportes de notificaciones judiciales

3.2.3.5 Gestión de inversión.

3.2.3.5.1 Productos.

- Reporte promoción de Ahorro inversión
- Reporte de visitas realizadas
- Reporte de dinero ingresado
- Reporte de verificación de origen de dinero
- Reporte de pólizas firmadas
- Reporte de pólizas canceladas
- Reporte de pólizas renovadas

3.2.3.6 Gestión de ventanilla

3.2.3.6.1 Productos

- Reporte de depósitos ahorro a la vista
- Reporte de retiros a la vista
- Reporte de Soat
- Reporte Rise
- Reporte Matricula
- Reporte Bono de Desarrollo Humano
- Reporte Comisariato Narcis
- Reporte Elepco
- Reporte Comisariato Supermaxi

3.2.3.7 Gestión de recursos humanos (Gerencia)

3.2.3.7.1 Productos.

- Publicación en el diario
- Informe de reclutamiento y selección
- Informe de evaluación y desempeño
- Informe de inducción
- Informes asistencia
- Informes de salida por gestión de la institución
- Informes de sumarios administrativos y vistos buenos

3.2.3.7.2 Recurso humano

El recursos humano es la base para realizar las operaciones administrativas, financieras y operativas para cumplir con la misión institucional de la cooperativa quienes ofrecerán los productos y servicios institucionales y responsables del debido registro, dentro la “Unión Mercedaria Ltda”, está constituida de la siguiente manera:

Gerente de la Cooperativa Unión Mercedaria Ltda

- Anta. Fabián Carrillo
Jefe del Departamento de Contabilidad
- Ing. Pruna Gonzales María Verónica

Auxiliar de Contabilidad

- Ing. Edwin Rodríguez
Ventanilla
- Sra. Paola Rengel
Jefe del Departamento de Créditos
- Ricardo Chicaiza
Asesor Master Asesor de Crédito
- Javier Freire

Jefe del Departamento Inversiones

- Ing. Paulina Proaño

Asesores de Inversiones

- Ing. Mónica Cajamarca
- Ing. Angélica Endara

Secretaría del Consejo de Administración

- Sr. Paul Matheu

Otros – Guardia

- Edison Jorge

3.2.3.8 Asesoría jurídica.

Los créditos que se encuentran vigentes y sus pagos se han retrasado en tres meses sin hacer caso al llamado de atención, de las notificaciones judiciales se prosigue el proceso legal

3.2.3.8.1 Productos.

- Reporte de Créditos Vencidos en proceso judicial microcrédito, consumo, comercial, vivienda
- Reporte laboral visto bueno.

3.3 Importancia del área analizada

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda.”, que brinda atención a sus socios ofreciendo productos y servicios financieros a la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, desde el corazón del barrio de la merced, su servicio principal es el otorgamiento de créditos oportunos que mejoren la calidad de vida económica de la sociedad.

El modelo de gestión de la cooperativa está estructurado por los procesos: gobernantes, agregados de valor, habilitantes de valor, en ese contexto la aplicación de la auditoría integral está enfocada a la Gestión Inversión, para el desarrollo de los Procesos Habilitantes.

La Gestión Inversión, está relacionada con la captación del ahorro que realizan los asesores comerciales, el dinero obtenido de las negociaciones, es distribuido tanto en activos fijos, títulos y valores si es necesario, pero la mayor cantidad captada de dinero es asignada a la cartera de crédito microcrédito y crédito consumo, con el objetivo de obtener rentabilidad como ya se analizó anteriormente los ingresos mayores se obtienen, por la recuperación de los créditos de los socios que permite que la institución se mantenga dinámica dentro del mercado financiero de la provincia de Cotopaxi.

Con resultado de esta investigación se pretende mejorar los procesos de captación de ahorro inversión y una adecuada utilización del mismo dinero, al otorgar créditos rentables con una tasa de retorno óptima y por ende la entidad tendrá una mejor liquidez y seguridad que brindara a los socios.

El desarrollo y aplicación de indicadores de eficiencia, eficacia, economía, y calidad, para lograr que los recursos invertidos sean los adecuados, caso contrario realizar planes de mejora en la utilización en los recursos, para tener mejor rentabilidad y se disminuya el riesgo de cartera vencida microcrédito y consumo, y cumplir con los objetivos anuales y mensuales establecidos en la entidad, y por ende se genere o incremente el ingreso de intereses causados.

La auditoría integral aplicada al componente de inversiones incluirá técnicas y procedimientos de auditoría, evaluación de control interno, la determinación del nivel de riesgo inherente y el nivel de confianza, con la finalidad de aplicar la auditoría integral que permitirá, obtener resultados de las diferentes actividades operacionales, y a la vez detectar oportunidades de mejoras de las mismas.

La realización de este proyecto de investigación permitirá el análisis de la información y determinar el buen o mal uso de los recursos a través de la aplicación de indicadores eficiencia (la correcta utilización de recursos financieros), eficacia (el cumplimiento de metas y objetivos), economía (la liquidez, rentabilidad, morosidad) y la calidad (el trato al cliente al momento de brindar el servicio), la información y comunicación (resultados de las operaciones), las recomendaciones (para los diferentes responsables y el seguimiento de las mismas para la mejora de las operaciones financieras, administrativas, crediticias entre otras).

CAPITULO IV
INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL COMPONENTE DE
INVERSIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA
LTDA. PERIODO 2013

4.1 Informe de auditoría integral

El resultado de la aplicación de la auditoría integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., por el periodo anual del 2013 es el informe en base a la evidencia financiera, cumplimiento, gestión y de control interno a base de los hallazgos que contienen la condición, criterio, causa y efecto, que sustentan la evaluación del desempeño de los administradores, directivos, empleados con respecto a sus funciones inherentes a la Cooperativa.

Figura No 12: Proceso de la Auditoría Integral

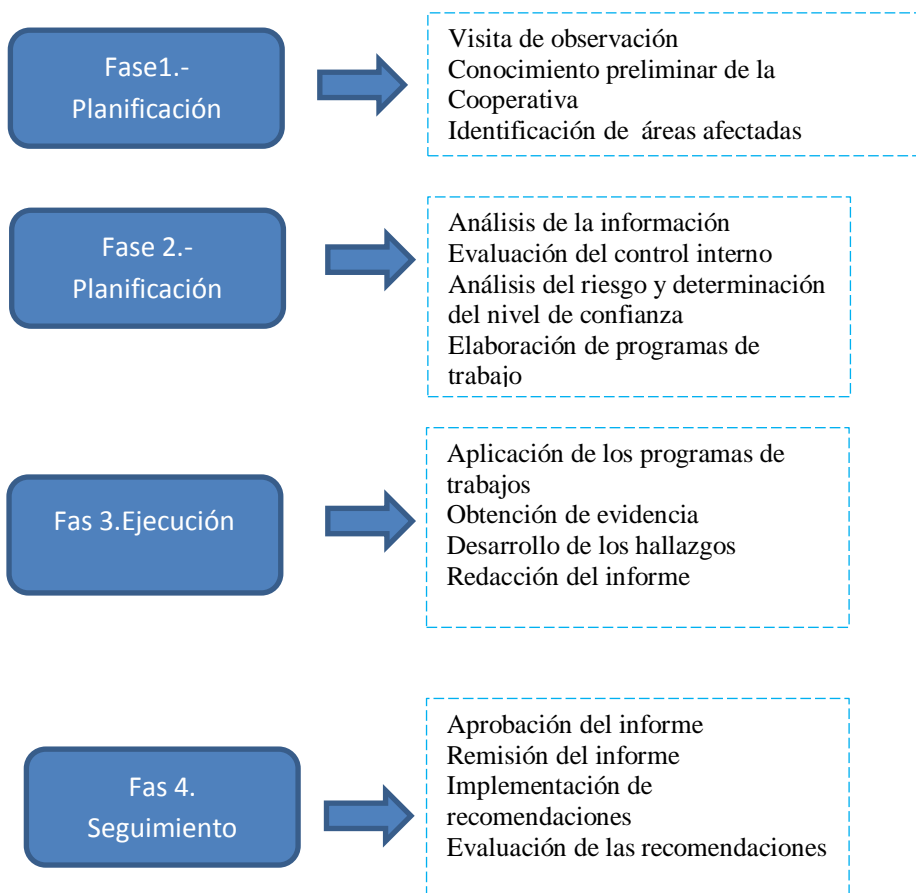


Figura No 14: Proceso de Auditoría Integral

Elaborado por: Mery Zambrano

4.2 Matriz de documentos de la auditoría integral

Tabla No 3: Archivo corriente auditoría financiera- auditoría gestión

Archivo Corriente	
Auditoría Financiera	
<u>PT</u>	<u>INDICE</u>
CIF	Cuestionario del control interno
MRF	Matriz de calificación del nivel de confianza y de riesgo
MEF	Matriz de evaluación y calificación de riesgo y nivel de confianza en las operaciones.
CSF	Cedula sumaria componente de inversiones
CSI	Cedula sumaria cartera – plazo fijo
INF	Indicadores financieros
Auditoría Gestión	
<u>PT</u>	<u>INDICE</u>
CIG	Cuestionario de control interno
MRG	Matriz de calificación del nivel de confianza y de riesgo
MEG	Matriz de Evaluación y calificación de riesgo y nivel de confianza en las operaciones.
IGM	Indicadores de eficiencia, eficacia y calidad
CNG	Cédula narrativa

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Unión Mercedaria Ltda
Elaborado por: Mery Zambrano

Tabla No 4: Archivo corriente auditoría cumplimiento- auditoría control interno

Archivo Corriente	
Auditoría Cumplimiento	
<u>PT</u>	<u>INDICE</u>
CIC	Cuestionario de control interno al componente de inversiones
MRC	Plantilla de resumen de evaluación del control interno
MEC	Resumen Gráfica de la evaluación del control interno
LVC	Lista de verificación de comprobación de cumplimiento
ECN	Evaluación del cumplimiento de la normativa
Auditoría Control Interno	
<u>PT</u>	<u>INDICE</u>
CIC	Cuestionario de control interno con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento de la base legal
MRC	Resumen de la evaluación del control interno
MEC	Gráfica del resumen de la evaluación del control interno
PAC	Aplicación del plan de acción

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Unión Mercedaria Ltda
 Elaborado por: Mery Zambrano

Informe de Auditoría Integral

Señores

Presidente del Consejo de Administración

Presidente del Consejo de Vigilancia

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA.

Latacunga

Hemos realizado la Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., por el año 2013, que incluyó la auditoría del Balance General, Estado de Resultados, Flujo de Efectivo, y Estado de Cambios en el Patrimonio; además de la evaluación del sistema del control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones, y del nivel de eficiencia y eficacia y calidad de su plan estratégico institucional.

La administración de la Cooperativa es responsable de la preparación y presentación oportuna y confiable de estos Estados Financieros, de acuerdo a las normas contables establecidas. Esta responsabilidad incluye diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes, del cumplimiento del marco legal, la gestión de gerencia, para la preparación razonable de los Estados Financieros que no estén afectados por distorsiones, significativas, sean éstas causadas por fraude o error, mediante la selección y aplicación de políticas contables.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros, basados en los resultados de la auditoría la cual se elaboró de acuerdo a las NIIAS (Normas Internacionales de Auditoría), en lo relativo a la planificación y ejecución del trabajo, se incluyó pruebas selectivas a los registros y demás documentación que se ha creído conveniente de acuerdo a las circunstancias. Dadas las limitaciones inherentes a la estructura de control interno, es necesario señalar que la opinión vertida en el informe proporciona una seguridad razonable y no absoluta con respecto a los aspectos evaluados. Nuestra auditoría se realizó conforme a la evaluación de las Normas Internacionales de Auditoría, NIIF el sistema del control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva; sí se han cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y la información de gestión es confiable.

En mi opinión, el Estado de Situación Financiera presenta razonablemente en todos los aspectos importantes la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Mercedaria Ltda., los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y el flujo de efectivo, por el período que termina el 31 de diciembre del 2013, de conformidad con Normas Contables y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en la República de Ecuador.

Por lo expuesto se concluye que el sistema de control interno de la Cooperativa se maneja en nivel bajo, debido a que no se han actualizado los reglamentos, manuales, normas, a más del desconocimiento por parte de los empleados, y la falta de la aplicación de indicadores de gestión que monitorean actividades de cumplimiento.

Debido a la naturaleza de la auditoría, adjunto se presentan los comentarios, conclusiones y recomendaciones devenientes del examen realizado

Ing. Mery Elena Zambrano Segovia

AUDITORA EXTERNA

Tarjeta Profesional No 044- MIESCH-PC

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Comentarios, conclusiones y recomendaciones

5.1 Comentarios de la auditoría financiera

Incumplimiento de la colocación de créditos en el año 2013 en relación a la cartera de microcrédito y consumo.

Durante el ejercicio 2013 se estableció que se han entregado 753 créditos de microcrédito y consumo, la suma de estos créditos es \$1.483.056,10; lo cual no cumplió con lo presupuestado 2013 que fue \$ 1.490.021,00.

No se ha cumplido con lo establecido del presupuesto económico 2013, de acuerdo al reglamento interno del consejo de administración Art. 11. Son atribuciones del Consejo de Administración literal l) que dice aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la asamblea.

Falta de elaboración por parte de los directivos de cómo desarrollar y estructurar un presupuesto financiero presentando denominaciones con rubros generales y no específicos, no permite identificar de una mejor manera lo que desean alcanzar en cada cartera, la inversión en la cartera de microcrédito y consumo el presupuesto existe un solo rubro. La falta de gestión, planificación, organización y control presupuestario por parte del consejo de administración causó que la inversión en la Cooperativa no cumpla lo presupuestado. (Auditoría propone ver **(AP2 1/2 - AP 2/2.)**)

El inconveniente citado en la cartera generó una diferencia de ejecución o concesión de créditos **\$227.771,95**; por la falta de gestión del proceso de colocación de crédito por parte gerencia, comité de crédito y asesores comerciales, ya que la Cooperativa contaba con dinero suficiente para emitir créditos. Auditoría propone ver **(CSF 1 /6; INF 1/2)**

Conclusión La Cooperativa ha tenido una deficiencias en su gestión en la concesión de crédito porque no ha atendido, no ha promocionado, no ha controlado su nivel de riesgo en los valores presupuestados lo cual repercute en los rendimientos financieros de la institución.

Recomendación para: Gerencia, Consejo de Administración, Contabilidad

El consejo de administración resolverá y dispondrá al gerente general que elabore el presupuesto financiero haciendo participar a los diferentes jefes departamentales quienes expondrán las necesidades y requerimientos de cada área aproximados a la realidad y necesidad de la Cooperativa, para de esta manera estructurar y detallar cada rubro financiero y crediticio y se dé un control diario del presupuesto por contabilidad y autorización por gerencia.

Falta de contabilización y cuadro al depósito de plazo fijo

Durante el ejercicio 2013 se estableció que se ha registrado contablemente el depósito a plazo fijo por \$ 790.750,32; lo que no cuadra con los anexos al 2013 por \$ 782.750,32

No se ha cumplido con lo establecido normas de contabilidad generalmente aceptada mantener la razonabilidad de los saldos y el Art. 46 estatuto del consejo de vigilancia, literal e) que dice supervisar el movimiento económico, financiero y administrativo de la Cooperativa.

La falta de control diario en las cuentas del balance general y el no cuadre con los anexos que sustenta las cuentas contables generando que exista diferencias en los valores reales del componente del plazo fijo.

El inconveniente ha generado una diferencia en el componente de plazo fijo (\$ 1.269,55), de 90 a 180 días, y de (\$ 40.000,00); de 181 días a 360 días, la falta de cuadro diario ha generado estas diferencias por lo que no existe veracidad, integridad ni correcta valuación en la cuenta. Auditoría propone ver **(CSI 2/2; AP 8 1/1)**

Conclusión.- La Cooperativa ha tenido deficiencias en su gestión de registro contable, por la falta de control diario de sus cuentas vs sus anexos lo cual arroja información financiera irreal, lo que genera una mala administración en base a datos no reales y la toma de malas decisiones administrativas.

Recomendación

Contabilidad

El consejo de administración dispondrá a contabilidad que realice el cuadro al final de cada mes para que las cuenta de plazo fijo este de acuerdo al anexo de plazo fijo, mediante los asientos de ajustes, para obtener el valor real del ahorro inversión y no se perjudique a ningún socio y no se genere el riesgo de reputación institucional.

Consejo de Vigilancia, Gerencia

El consejo de administración dispondrá al consejo de vigilancia la revisión del balance general y estado de resultado en forma mensual con sus anexos que soporten las transacciones y con la colaboración del gerente y contador, para que en conjunto detecten las diferencias y realicen el cuadro en las cuentas necesarias y tener la información contable al día.

Incumplimiento del presupuesto de los intereses causados en inversiones de la Cooperativa del año 2013

Durante el ejercicio 2013 la Cooperativa generó los intereses causados por cartera el valor de \$ 256.213,18; lo cual no cubrió el presupuesto 2013 que fue \$ 311.848,59.

No se ha cumplido con el Art. 42 del estatuto del consejo de administración. Son deberes y atribuciones del consejo de administración literal I) Conocer y aprobar el presupuesto del ejercicio económico de la entidad y J) designar comisiones que se estimen necesarias para el mejor desenvolvimiento de la Cooperativa

La falta de control presupuestario de la colocación de la cartera por parte de gerencia y el consejo de administración, generaron déficit en los ingresos de los intereses causados de los créditos del 2013. La inexactitud de colocación de préstamos en el mercado financiero de Latacunga

Diferencia de ingresos de la Cooperativa por los intereses causados por la no gestión de la colocación de créditos es (\$ 22.844,44); la administración de créditos (\$20.259,44), y la gestión cobranzas (\$12.531,53), por la falta de gestión de colocación de créditos y

recuperación de los mismo se ha dejado de percibir durante el periodo 2013, (\$ 55.635,41). Auditoria propone ver (CSF 5/ 6), (AP 12 1/1).

Conclusión

La Cooperativa ha tenido deficiencias en su gestión de colocaciones crediticias y servicios financieros, por la falta de afluencia de socios por la falta de promoción de nuevos créditos y la gestión de ofrecer los diferentes productos financieros a personas naturales, instituciones educativas, empresas el deterioro de promoción y compromiso por el personal ha generado el déficit en los ingresos financieros.

Recomendación

Consejo de Administración

La asamblea general resolverá al consejo de administración que dentro de sus responsabilidades es velar por los movimientos internos de la institución por lo que existe déficit alto en base a las rentabilidades, deben monitorear de manera diaria solicitar reportes de los créditos liquidados y legalizados con su respectivo soporte, para de esta manera controlar si los asesores de crédito están colocando y recuperando la mora por cobranza

Consejo de Vigilancia

El consejo de administración resolverá revisar y cuadrar que los reportes por los intereses causados estén sustentado, evaluar al personal con respecto a las funciones inherentes del puesto para de esta manera disminuya el riesgo de perder créditos y socios por la gestión de otras cooperativas, optimizar el tiempo al desembolso de los créditos acompañado con la amabilidad y el buen trato del empleado interno al socio.

5.2 Comentarios de la auditoría cumplimiento

La Cooperativa no cuenta con reporte de Licitud de Fondos

Durante el ejercicio 2013 se estableció que existen 85 formularios de licitud de fondos en inversiones, ventanillas en el 2013 debería reflejar aproximadamente 528 formularios de licitud de fondos de acuerdo a los créditos, inversiones emitidos aproximados

Toda entidad que se encuentra bajo la Superintendencia Económica Popular y Solidaria sea el segmento 1, 2, 3, 4; debe cumplir con su normativa interna, la institución no cumple con el manual de procedimientos de prevención de lavado de activos del Art. 16 que dice que Respecto al artículo anterior hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- La capacitación será en forma permanente al personal responsable que mantiene trato directo con los socios a fin de encontrarse entrenados y capaces de establecer, discernir o detectar acto o acción que pretenda agraviar o involucrar a nuestra institución en el delito del lavado de dinero.
- Extraordinariamente, se realizarán reuniones informativas o envío de circulares cuando se modifique, agregue o varíe el contenido de las disposiciones de la Ley, del manual, de formatos, reporte u otros.– Deberá constar que los empleados o funcionarios hayan recibido la capacitación y prácticas correspondientes, así como el conocimiento de las obligaciones y responsabilidades que le representara. Y el **Art. 18** que dice que control de conocimiento de socios. No efectuar transacción alguna con personas públicamente vinculadas con actividades delictivas. Para tal efecto se deberá verificar que el solicitante no figure en la lista distribuida por las autoridades correspondientes sobre personas con actividades irregulares.

La falta de comunicación, capacitación e implementación del manual de lavado de activos por parte de gerencia, al personal de la Cooperativa, causando el desconocimiento y el alto riesgo inherente por las actividades diarias que maneja cada funcionario ocasionando que la Cooperativa sea víctima y ser usada por las redes del narcotráfico. Auditoría propone ver **(AP 9 1/1), (AP6 1/1), (AP7 1/1)**.

El inconveniente citado hace que la Cooperativa se vea vulnerable por la falta de controles por parte de cajas, asesores, el no control diario de los formularios licitud de fondos del ingreso de dinero a la Cooperativa con fachada de actividad comercial, generando el lavado de activos siendo la institución el instrumento por falta de control, y no llevar en forma ordenada la licitud de fondos a partir de depósitos de \$ 5000,00 dólares, causando a futuro el cierre por el alto de riesgo de no manejar un oficial de cumplimiento calificado por la Unidad de Análisis Financiero y por la Superintendencia Económica Popular y Solidaria. Auditoría propone ver **(AP 6 1/1)**.

Conclusión.- La cooperativa posee deficiencia de control de lavado de activos, sin capacitar a su personal para que ellos que tienen contacto directo con los socios que puedan detectar posibles actividades ilícitas que afecten a la Cooperativa, la falta de un oficial de cumplimiento haga que la Cooperativa sea vulnerable y futura víctima.

Recomendación

Gerencia y Consejo de Administración

El consejo de administración resolverá realizar la contratación urgente del oficial de cumplimiento que llevara control del lavado de activos en relación de la captación del ahorro inversión de donde es el origen del dinero y la colocación de créditos a donde va ser invertido el dinero para prevenir y evitar ser usados por los narcotraficantes.

Gerencia resolverá capacitar al personal sobre el lavado de activos los riesgos que implica y la responsabilidad que lleva cada funcionario en su rol de trabajo.

Falta de aplicación y control de las tasas de interés activas y pasivas

Durante el ejercicio 2013 se estableció que se manejan tasas de interés del 16% al 20% en los créditos de consumo y microcrédito lo cual se ha venido manteniendo.

No se cumple la regularización y control diario de las tasas financieras de acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Art. 79 dice que las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán determinadas por el Banco Central del Ecuador.

El Art. 42 del Estatuto de la Cooperativa son deberes y atribuciones del consejo de administración dice que en el literal g) fijar tasas de interés activas y pasivas que deben regir en la entidad en base a lo que establezcan los organismos competentes bajo el criterio de competitividad. El literal j) del mismo artículo ordena: Designar comisiones que estimen necesarias para el mejor desenvolvimiento de las actividades de la Cooperativa.

La falta de aplicación, análisis y estudio de las tasas activas y pasivas causando desconformidad y riesgo para la misma Cooperativa por los directivos, ya que estas tasas deben ser monitoreadas y comunicadas a los socios en forma general y mensual.

(El inconveniente citado, se refleja en relación al índice de morosidad que se maneja en la cartera de microcrédito del **4,73%**, rango superado del 0,73 que preocupa. Provocando que este porcentajes de socios no cumplan con el pago con las obligaciones contraídas con la Cooperativa por el no análisis de la tasas de interés y control mensual. Auditoría propone ver **(INF1 1/2), (AP10 1/1), (AP11 1/1), (AP 12 1/1)**).

Conclusión.- La cooperativa tiene deficiencia en establecer tasas de interés competitiva por la falta de comité de tasas que debe ser conformado por gerencia, asesor de crédito, asesor de captación, y un miembro del consejo de administración, corren el riesgo de establecer tasas que no estén autorizadas por las Superintendencia Económica Popular y Solidaria causando sanción o hasta cierre de la Cooperativa

Recomendación

Consejo de Administración y Gerencia

El consejo de administración resolverá hacer cumplir sus funciones que constan en el reglamento, estatuto y en la Superintendencia Económica Popular y Solidaria, conformar el comité de tasas, para el control de riesgo que permitirá monitorear, constar y documentar las tasas mensuales que están aprobando y comunicando a los socios al final de cada mes para de esta manera mejorar los procesos de control interno.

5.3 Comentarios de la auditoría gestión.

Falta de gestión al no ingresar socios nuevos a la Cooperativa en el año 2013

Durante el año 2013 hubo un ingreso de 332 socios nuevos a la Cooperativa que genero un el valor de \$1.328,00; lo cual no cumplió con lo evaluado en el año 2013 que sería de \$ 3.360

No se ha cumplido con el inciso e) del Art. 42 del Estatuto de la Cooperativa, que dispone al Consejo de Administración literal d) aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios y el Art.46 que dispone al Consejo de Vigilancia literal e) supervisar el movimiento económico, financiero y administrativo de la Cooperativa.

La falta de planificación, organización, dirección y control por parte de gerencia, directivos, y asesores ha causado que no haya un ingreso adecuado de socios nuevos a la institución, y por ende los ingresos económicos han bajado en relación por apertura de cuenta, colocación de créditos, a pesar que este año ha contado con buena liquidez.

Existe una deficiencia de ingreso de nuevos socios causando una brecha desfavorable del 60,24%, de futuros clientes que no conocen los beneficios que ofrece la cooperativa causando el déficit en los ingresos de las inversiones por intereses causados de los créditos, por lo afiliaciones entre otras actividades. Auditoría propone ver **(IGM 4/6)**.

Conclusión.- La Cooperativa ha tenido deficiencias en difundir sus servicios financieros y por desconocimiento no existe el ingreso de nuevos socios a la Cooperativa como se esperaba de acuerdo a la presupuestado la falta de control, planificación y promoción ha hecho que decaiga en sus ingresos de socios que pueden ser o no sujetos de obtención de créditos.

Recomendación

Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia, Asesores Comerciales

El Consejo de Administración resolverá realizar una planificación de marketing de acuerdo a su liquidez financiera sin descuidar los diferentes departamentos para la publicidad de los productos y servicios de la entidad financiera, mediante medios de comunicación: radio, televisión, diarios, páginas de internet. Instruir a todos quienes conforman al equipo de trabajo para que ellos sean los primeros en difundir las ventajas que ofrece la institución.

Desconocimiento de los manuales, procedimientos internos por parte del personal

Condición.- Durante el ejercicio 2013 se estableció que se ha capacitado solo a 2 de los diez empleados, lo cual no cubrió la capacitación del año 2013.

El Reglamento interno del trabajo, en el Art 31, dispone que la gerencia preparará y administrará el sistema de evaluación del desempeño de los empleados y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda”. Por su parte, el Art. 32 establece que el Gerente implantará un sistema de evaluación de desempeño que sirva de base para aplicar incentivos como capacitación, reubicación, reclasificación, ascensos y aumentos de sueldos.

Falta de actualización y difusión del reglamento interno de trabajo de la Cooperativa, por parte de los administradores lo que ha causado desconocimiento de sus derechos y obligaciones de los empleados.

Existen errores por parte del personal en forma operativa, financiera que generan riesgos, por el desconocimiento de las funciones inherentes a cada puesto, generando inconformidad al momento de atender al socio, que no es atendido debidamente, generando malestar. Por no capacitar al personal tenemos una brecha de 70% de personal que no ha sido capacitado, a pesar de ser un derecho. Ver recomendación **(IGM 5/6)**.

Conclusión.- La deficiencia de la Cooperativa de la no planificación de la capacitación y evaluación del desempeño al personal genera descontento y desmotivación de los empleados, que ocasiona un desempeño de sus funciones de una manera deficiente, mala atención al cliente, errores inherentes en sus actividades cotidianas.

Recomendación

Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia

El Consejo de Administración resolverá actualizar el Reglamento Interno de trabajo, y difundirá a todo el personal para que tomen conocimiento de sus derechos y obligaciones dentro de la institución, y sean evaluados cada empleado para medir el aprendizaje del Reglamento Interno de trabajo.

El Consejo de Administración resolverá a gerencia haga constar en el presupuesto anual la capacitación del personal, para poseer personal de calidad, eficiencia y que desempeñen sus actividades en el mejor tiempo posible con una atención de servicio al cliente y con personal actualizado en cada rama.

Falta de elaboración y cumplimiento del POA de la Cooperativa del año 2013

Durante el ejercicio 2013 se estableció en el POA solo cuenta con 13 indicadores de gestión los que no se han aplicado.

Incumple el manual de funciones de gerencia tales como:

- Diseña y Propone al Consejo de Administración las políticas y procedimientos que permitan la operatividad de la Cooperativa.
- Elaboración del Poa y aprobación por el Consejo de Administración
- Dirige, organiza y evalúa la correcta aplicación de las normas y procedimientos financieros y administrativos a fin de garantizar un uso adecuado de los recursos económicos, humanos y materiales de la Cooperativa.
- Coordina la elaboración del Plan y Presupuesto Anual para someterlo a consideración del Consejo de Administración

Gerencia realiza el POA de una manera muy sencilla en la cual no desarrolla los indicadores que conlleva cada actividad del POA, que debe ser controlado de forma diaria, lo que genera un riesgo inherente mayor por la falta de control por parte de la administración.

Es la no aplicación de indicadores de gestión que conlleva el POA, para controlar su rendimiento en el transcurso del período económico, generando desconocimiento si han cumplido los objetivos o no en la institución, pues no existe ningún documento que respalde la elaboración y aplicación de los indicadores por la Cooperativa

Recomendación

Gerencia, Consejo de Administración

El Consejo de Administración resolverá a gerencia elaborar el POA, de acuerdo a la realidad de la Cooperativa, y la meta establecida, debe ser monitoreada mediante aplicación de

indicadores de gestión con la finalidad de establecer si se ha cumplido o no con lo planificado de acuerdo al POA.

5.4 Comentarios de la Auditoría Control Interno

Nivel de confianza bajo y riesgo alto en la tecnología

El nivel de confianza de la cooperativa es bajo, está entre 100 y 175 puntos, mientras que el nivel de riesgo es alto, ya que está entre 301 y 400 puntos en relación a la tecnología de la Cooperativa, provocando que sea vulnerable a posibles fraudes de información financiera.

No cumple con las condiciones del sistema de control interno COSO, en el elemento ambiente de control de la estructura organizacional

Existe desconocimiento de la aplicación de medidas de seguridad para resguardar la información financiera, activos intangibles, lavado de activos, capacitación del personal, provocando que la falta de procedimientos generen que los riesgos sean altos. Auditoría propone ver **(APG 1/1)**.

Hay vulnerabilidad del sistema de información financiera por no utilizar medidas de control del riesgo, falta de comunicación de toda transacción y autorización del departamento competente, todo esto hace que la Cooperativa se encuentre en un estado crítico por no hacer buenas prácticas a través de sus manuales de funciones en cada puesto. (Ver recomendación de Auditoría **(EVC 1/1)**)

Conclusión.- La deficiencia de la seguridad de la Cooperativa la hace vulnerable a posibles defalcó de información, robos, e incendios por la falta de un supervisor de seguridad industrial además de una falta un manual de seguridad e higiene industrial que deben tener conocimiento la entidad.

Recomendaciones

Consejo de Administración y Gerencia

El Consejo de Administración resolverá elaborar el reglamento de proceso de seguridad industrial e higiene, para tomar medidas de control con respecto al área del trabajo de cada uno de los funcionarios y disminuir la vulnerabilidad al riesgo.

5.6 Plan de Implementación de Recomendaciones

MIR 1/3

MATRIZ IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

No	Recomendación	Responsable	Plazo	Medio de Verificación
1	La elaboración del presupuesto financiero	Consejo Administración Gerencia	de Enero 2014 y	Presupuesto económico 2014
2	Se recomienda a contabilidad que realice el cuadro al final de cada mes para que las cuenta de plazo fijo	Contabilidad Consejo de Vigilancia	Enero 2014. Diciembre 2014	Balance General, anexo de plazo fijo
3	Se recomienda que dentro de sus responsabilidades es velar por los movimientos internos	Gerencia Contabilidad	Enero 2014. Diciembre 2014	Reportes de los créditos liquidados y legalizados Balance General Estado de Pérdidas y Ganancias

Elaborado por: M.E.Z.S	Fecha: 18/01/14
Revisado por: N.L.L	Fecha: 31/01/15

MATRIZ IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

MIR 2/3

No	Recomendación	Responsable	Plazo	Medio de Verificación
4	La contratación urgente del oficial de cumplimiento que llevara control del lavado de activos	Consejo de Administración Gerencia	de Enero 2014. y	Informes del oficial de cumplimiento Reporte de Licitud de fondos por captación de ahorro inversión y colocación de crédito
5	Monitorear ,constar y documentar las tasas mensuales	Comité de Tasas	Enero 2014.	Reporte de comité de tasas
6	Planificación de marketing para la publicidad de los productos y servicios de la entidad.	Gerencia Contabilidad	Enero 2014.	Revisión del contrato radio, televisión, diarios, páginas de internet. Planificación de marketing

Elaborado por: M.E.Z.S	Fecha: 18/01/14
Revisado por: N.L.L	Fecha: 31/01/15

MATRIZ IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

MIR 3/3

No	Recomendación	Responsable	Plazo	Medio de Verificación
7	La contratación urgente del oficial de cumplimiento que llevara control del lavado de activos, sobre los depósitos de los socios el origen del dinero y de la colocación de créditos el destino del dinero que es invertido por la los socios.	Consejo Administración Gerencia	de Enero 2014. y	Informes del oficial de cumplimiento Reporte de Licitud de fondos por captación de ahorro inversión y colocación de crédito
8	Actualizar el reglamento interno de trabajo,	Gerencia y Consejo de Administración	Enero 2014.	Manual
9	Se elabore el POA, de acuerdo a la realidad de la Cooperativa,.	Gerencia y Consejo de Administración	Enero 2014. Diciembre 2014	POA
10	Elaboren el reglamento de proceso de seguridad industrial e higiene	Gerencia y Consejo de Administración	Enero 2014. Diciembre 2014	Reglamento de seguridad industrial e higiene

Elaborado por: M.E.Z.S	Fecha: 18/01/14
Revisado por: N.L.L	Fecha: 31/01/15

6. Presentación y aprobación del informe

6.1 Aprobación del informe de auditoría por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

A continuación queda constancia de la presentación del informe de auditoría integral a la Cooperativa, que se ha hecho entrega al Sr. Fabián Carrillo Gerente General, para la aplicación de los comentarios y hallazgos para su aplicación y mejora en sus operaciones financieras.

Latacunga, 20 de Febrero 2015

Analista: Fabián Carrillo

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN
MERCEDARIA LTDA.**

Presente.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito hacer la entrega del **INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL**, practicado a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA**, el mismo que cubre el periodo económico Enero a Diciembre 2013, al cual se adjunta los comentarios y recomendaciones a los principales hallazgos de Auditoría, para su inmediata implementación.

Por la favorable a su atención que se da a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente


Ing. Mery Zambrano
AUDITORA

Recibo conforme y me comprometo a socializar el Informe de Auditoría Integral.

Latacunga 20 de Febrero del 2015


Analista: Fabián Carrillo
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN
MERCEDARIA LTDA**



7. Demostración de la Hipótesis

Al culminar el examen de auditoría integral al componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda... periodo 2013. Se analizó la información financiera, determinando el grado de veracidad, integridad y correcta valuación, el cumplimiento en que se rige la Cooperativa para el desempeño de la base legal, la gestión de eficiencia, eficacia y calidad en base al Poa, rendimiento laboral para el ofrecimiento de los productos y servicios financieros, y el sistema de control interno a través del manejo de las cuentas cartera de crédito microcrédito, cartera de crédito consumo, intereses causados por crédito, administración de crédito y la cuenta plazo fijo, estos rubros son de análisis de materialidad y representatividad de los saldos económicos encontrados, mediante la aplicación de las técnicas de auditoría se pudo evaluar aspectos tales como el sistema de control interno financiero, cumplimiento, y gestión, del asunto se obtiene el informe de auditoría que es el producto final de todo este proceso de investigación, permitiendo ser una referencia para los administradores y tomen en cuenta las recomendaciones y realizar medidas correctivas para mantener practicas sanas dentro de la institución.

Cabe recalcar que por falta de tiempo de ejecución de la auditoría se le entrega a la Cooperativa únicamente el informe con el compromiso que el consejo de administración y gerencia, consideren las recomendaciones y pongan en práctica.

8. Conclusiones y Recomendaciones

8.1 Conclusiones

- La aplicación de la auditoría integral en las cooperativas del sector financiero es viable y factible donde nos permite visualizar la parte financiera determinando su veracidad, integridad y correcta valuación, el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rige a la institución, la gestión operativa y administrativa, y sistema de control interno, por ende la auditoría integral permite medir la efectividad y acierto en toma de decisiones.
- El examen de auditoría integral al Componente de inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, se ha ejecutado en todas sus fases permitiendo obtener información para determinar la evidencia suficiente y competente que evalúen el proyecto de investigación, mediante la aplicación de recomendaciones.
- Una vez culminado la auditoría e identificado los hallazgos con sus respectivas recomendaciones se puede suscribir y presentar el informe de

auditoría integral donde se especificará si a realizo bien la administración de la Cooperativa por parte de los administradores

8.2 Recomendaciones.

- Se plantea a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda, la aplicación de las recomendaciones de la auditoría integral, que permite obtener una visión más profunda y no solo en la razonabilidad de los estados financieros, sino que permite evaluar el cumplimiento legal, la evaluación del sistema de control interno, y la aplicación de indicadores para establecer niveles de eficiencia, eficacia y calidad.
- La aplicación de la auditoría integral es una herramienta que permite realizar mejoras en los procesos operativos y administrativos, dando soluciones rápidas, que se enfoca al análisis financiero, la evaluación de la aplicación de las normas, estatutos, manuales.

Referencias bibliográficas

- Arens, A., & Loebbecke, J. (1996). *Auditoría un Enfoque Integral*. Prentice Hall.
- Benavides, M. (2012). *Auditoría de Control Interno I*. Loja: Ediloja Cía.Ltda.
- Benjamin, F. E. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio*. México: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2004). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blanco, Y. (2012). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Controloria. (2003). Manual de Auditoría de Gestión. *Contraloría General del Estado*, 1.
- Desconocido. (s.f.). http://auditoria03.galeon.com/auditoria_int.htm. Obtenido de http://auditoria03.galeon.com/auditoria_int.htm.
- es.wikipedia.org/wiki/Calidad. (4 de Enero de 2015). <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>. Recuperado el 19 de 12 de 2014, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>.
- Espinoza, A. M. (2012). *Auditoría de Cumplimiento Módulo III*. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Kaplan, R., & Nortón , D. (2000). *Como Utilizar el Cuadro de Mando Integral*. España: Ediciones Gestión S.A.
- Madriaga. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sánchez , G. (2006). *Auditoría de los Estados Financieros*. México: Pearson Educación.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw, Hill.
- Subía, J. (2013). *Marco Conceptual de la Auditoría Integral*. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Velásquez , N. M. (2013). Auditoría de Gestión 1 Guía Didáctica Módulo II. *Auditoría Integral*.
- Whittington, P. (2000). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. Bogotá.
- Zambrano Segovia , M. E., & Córdova Bonilla, G. E. (2009). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA PANTA CASIGANA*. Latacunga: Espe ediciones.

Anexos

Anexo1: Autorización de la universidad



Anexo 2: Nombramiento de Presidente, Gerente y secretario



107000757-10

Código de Documento: 107000757-10
Fecha de Registro: 30/07/2013
Fecha de Generación de Documento: 26/11/2014
Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

REGISTRO DE DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION
MERCEDARIA LTDA.
RUC: 0590060461001
PROVINCIA: COTOPAXI
CANTÓN: LATACUNGA
DIRECCIÓN: JUAN ABEL ECHEVERRIA Y QUIJANO Y ORDOÑEZ 725
QUIJANO Y ORDOÑEZ

DIRECTIVA:

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el 30/07/2013:
QUINTANILLA QUISHPE FAUSTO HOMERO

GERENTE nombrado en sesión del Consejo de Administración el 30/07/2013:
FABIAN RAMIRO CARRILLO MEDINA

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el 30/07/2013:
ESPIN PRUNA JESSENIA MARISELA

Anexo 3: Registro Único de Contribuyente



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 0590060461001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION MERCEDARIA LTDA.

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: CARRILLO MEDINA FABIAN RAMIRO

CONTADOR: PRUNA GONZALES MARIA VERONICA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 17/04/1997 **FEC. CONSTITUCION:** 17/04/1997

FEC. INSCRIPCION: 27/10/1997 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 24/09/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Barrio: LA MERCED Calle: JUAN ABEL ECHEVERRIA
 Número: 729 Intersección: SANCHEZ DE ORELLANA Y QUUANO Referencia ubicación: JUNTO A LA IGLESIA Teléfono
 Trabajo: 032814409 Fax: 032814408 Telefono Domicilio: 032804131 Email: info@unionmercedaria.com Celular: 0999927519

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ COTOPAXI **CERRADOS:** 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: IBCM220305 **Lugar de emisión:** LATACUNGA/CALLE SANCHEZ **Fecha y hora:** 24/09/2014 13:47:32

Anexo 4: Oficio de la Cooperativa para inicio de la Auditoria

Latacunga 26 de Noviembre del 2014

Analista: Fabián Carrillo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA.

De mi consideración

Reciba un atento y cordial saludo y el deseo de éxito en sus delicadas funciones. Por la presente informo, que el 26 de noviembre del 2014; se iniciara el desarrollo de la Auditoría Integral al Componente de inversiones, del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013. Todo con la finalidad de cumplir con el requisito de proyecto de investigación de la Universidad Técnica Particular de Loja, para la obtención del Título de Magister Auditoría Integral, solicitando de la manera más comedida que se contribuya con la información necesaria para el desarrollo de la misma, a la vez se aportara con el crecimiento de la institución financiera.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente me suscribo de usted.

Atentamente



Ing. Mary Zambrano

CC Administración

Recibido
26
Nov 30