



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., correspondiente al período 2013.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Iza López, Karina Johanna

DIRECTOR: Granda Astudillo, Oscar Nelson, Mgs

CENTRO UNIVERSITARIO: GUARANDA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister.

Oscar Nelson Granda Astudillo.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.", correspondiente al período 2013" realizado por Iza López Karina Johanna, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 21 de marzo de 2015

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Iza López Karina Johanna declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., correspondiente al período 2013, de la Titulación de Magister en Auditoría Integral, siendo Oscar Granda Astudillo director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f.

Autor: Iza López Karina Johanna.

Cédula: 0201772092

DEDICATORIA

Dedico con mucho cariño la realización de ésta tesis a:

Dios por ser la fuente de mi inspiración e iluminar mi vida.

A mis queridos padres Fausto Iza y Yolanda López quienes tomaron mi mano y tocaron mi corazón para motivarme a seguir adelante, los admiro por sus enseñanzas, consejos y el infinito amor que me han brindado, sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado, su tenacidad, su lucha incansable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar su amor desinteresado no solo para mí, sino también para mis hermanos.

A mis amados hermanos fieles amigos por su apoyo incondicional, pero en especial a mi hermana Carolina que aunque esté en el regazo de mi padre Dios, continúa inmersa en mi corazón.

A mis esposo, compañero inseparable de cada jornada, el representó el sosten de esfuerzo y tesón en momentos de flaqueza y cansancio, a través de su apoyo permanente cuando parecía que me iba a rendir.

A mis amados hijos Karla y Andres por ser el motor que mueve mi vida y la razón para continuar adelante; y,

A todos quienes contribuyeron de alguna manera en mi desarrollo profesional y personal.

Karina Johanna Iza López

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a:

Dios nuestro creador por iluminar mi vida con su inmenso amor.

A mis amados padres pilares fundamentales en mi vida, sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado.

A mis queridos hermanos por su apoyo moral y afectivo, consejos, comprensión expresados en cada momento.

A mi esposo y a mis hijos por ser la luz que ilumina mi vida y por impulsar mi andar.

A mi director de tesis Oscar Granda Astudillo por haber sido mi guía y apoyo incondicional en el desarrollo de la tesis quien compartió no sólo su conocimiento, sino su valiosa experiencia; y,

A todos quienes de alguna forma pusieron un grano de arena para culminar con éxito este reto profesional.

A todos ellos, muchas gracias.

Karina Johanna Iza López

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATÚLA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESÚMEN EJECUTIVO	1
ABSTRAC 2	
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
INTRODUCCIÓN.....	5
1.1.Antecedentes de la Organización.	6
1.1.1.Misión.....	6
1.1.2.Visión.	6
1.1.3.Objetivos Estratégicos.	7
1.1.4.Volumen de operaciones e impacto en el entorno.	7
1.1.5.Estructura Orgánica.....	9
1.1.6.Justificación de la investigación.....	11
1.1.6.1.Importancia cualitativa.	11
1.1.6.2.Importancia cuantitativa.....	12
1.1.6.3.Problemas.....	12
1.2.Objetivo y resultados esperados.	13
1.2.1.Objetivos.....	13
1.2.1. 1. General.....	13
1.2.1. 2. Específicos.....	13
1.2.2.Resultados esperados.....	13
1.3.Presentación de la memoria.	13
CAPÍTULO II.....	16
MARCO REFERENCIAL.....	16
2.1. Marco Teórico.	17
2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.	17
2.1.1.1. Definición de auditoría integral.	17
2.1.1.2. Objetivos de auditoría integral.....	18
2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento	19

2.1.2.1. Servicios de aseguramiento.	19
2.1.2.1. 1. Objetivos de un servicio de aseguramiento.	21
2.1.2.1. 2. Elementos de un servicio de aseguramiento.	22
2.1.2.1 Contenido del informe de aseguramiento.....	23
2.1.2.2. Relación Tripartita.....	25
2.2. Descripción conceptual y los criterios de las auditorías que conforman auditoría integral	26
2.2.1. Auditoría financiera.	26
2.2.1.1. Definición.....	26
2.2.1.2. Objetivo de la auditoría de los estados financieros.....	27
2.2.1.3. Criterios aplicables para la auditoría financiera.	27
2.2.1.4. Relación del objetivo de la auditoría financiera con las afirmaciones.	28
2.2.1.5. Afirmaciones sobre los estados financieros.	28
2.2.1.6. Tipos de afirmaciones sobre los estados financieros.	29
2.2.1.6. 1. La veracidad.....	29
2.2.1.6. 2. La integridad.....	29
2.2.1.6. 3. La evaluación y exposición.	29
2.2.1.7. Proceso de Auditoría Financiera.	29
2.2.2. Auditoria de control interno.....	30
2.2.2.1 Definición de control interno.....	30
2.2.2.2 Objetivos:	30
2.2.2.3 Componentes de control interno.	32
2.2.2.3.1 Ambiente de control.	33
2.2.2.3.2 Valoración de Riesgos.....	34
2.2.2.3.3. Actividades de control.....	35
2.2.2.3.5. Supervisión y Seguimiento.	37
2.2.3. Auditoría de cumplimiento.....	38
2.2.3.1. Definición y objetivos.....	38
2.2.3.2. Alcance de la auditoria de cumplimiento según el tipo de organización.	39
2.2.3.3. Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de las Leyes y Regulaciones.	40
2.2.3.4.Criterios aplicables a la auditoria de cumplimiento.	40
2.2.4.Auditoría de Gestión	40
2.2.4.1.Criterios aplicables a la auditoria de gestión.	42
2.2.4.2.Indicadores de gestión.	43
2.2.4.2.1.Definición.....	43
2.2.4.2.2.Importancia de los indicadores.	43

2.2.4.2.3.El cuadro de mando integral – CMI.	44
2.3.Proceso de auditoría integral.....	45
2.3.1. Planificación Preliminar (Análisis General y Diagnóstico).	45
2.3.2. Planeación Específica.	46
2.3.3. Ejecución y Comunicación.	48
2.3.3.1. Pruebas sustantivas y de cumplimiento.	49
2.3.3.1.1. Pruebas de cumplimiento.	49
2.3.3.1.2. Pruebas sustantivas	50
2.3.3.2. Evidencia en auditoría	50
2.3.3.3. Hallazgo.	52
2.3.4. Comunicación.	53
2.3.5.Seguimiento.	54
2.4.Hipótesis del trabajo.	55
2.5.Diseño de la investigación:	55
2.6.Población y muestra de la investigación:	56
CAPÍTULO III.....	62
ANÁLISIS DE LA EMPRESA	62
3.1.Antecedentes de la Organización.	63
3.1.1.Razón social.	64
3.1.2.Objeto social.....	64
3.1.3.Representante legal.	64
3.1.4.Base legal.	65
3.1.5.Misión.....	65
3.1.6. Visión.	65
3.1.7.Valores Institucionales.	66
3.1.8.Objetivos de la Institución.	67
3.1.9.Estructura de Propiedad.....	68
3.1.10.Estructura Administrativa.	68
3.1.11.Estructura Orgánica.....	69
3.1.12.Ubicación de Agencias.	72
3.1.13.Principales actividades.	72
3.1.14.Productos y servicios.	72
3.1.15.FODA.	77
3.1.16.Personal que integra el área de crédito.	78
3.1.17.Niveles de aprobación.	80

3.1.18. Recursos analizados.	81
3.1.19. Presupuesto.	86
3.1.20. Plan estratégico vs. Plan operativo anual.	93
3.1.21. Cupo de Créditos.	95
3.1.22. Financiamiento.	96
3.1.23. Sistemas Informativos.	96
3.2. Cadena de valor.	97
3.2.1. Procesos gobernantes o estratégicos.	98
3.2.2. Procesos productivos, fundamentales u operativos.	98
3.2.3. Procesos soporte o apoyo.	98
3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., correspondiente al período 2013.	99
CAPÍTULO IV	101
INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013.	101
4.1. Tiempos utilizados y productos generados en cada una de las fases del proceso de auditoría. ...	102
4.2. INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL.	104
4.3. Hallazgos de auditoría.	107
4.4. Matriz de implementación de recomendaciones.	128
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA.	142
ANEXOS	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Estado Financiero	8
Tabla 2.	Cartera	9
Tabla 3.	Prestatarios activos y Cartera Bruta por Agencia	57
Tabla 4.	Cartera de por Línea de Crédito	58
Tabla 5.	Composición de la Cartera	58
Tabla 6.	Cartera por Vencer	59
Tabla 7.	Cartera que no devenga intereses	59
Tabla 8.	Cartera Vencida	60
Tabla 9.	Cartera Bruta	60
Tabla 10.	Cartera en Riesgo	61
Tabla 11.	Estructura Administrativa	69
Tabla 12.	Nómina de Los Principales Funcionarios	69
Tabla 13.	FODA	77
Tabla 14.	Personal de Crédito de la Oficina Matriz	78
Tabla 15.	Personal de crédito de la Agencia Guaranda	78
Tabla 16.	Personal de crédito de la Agencia Chillanes	79
Tabla 17.	Personal de crédito de la Agencia San Miguel	79
Tabla 18.	Personal de Crédito de la Agencia Montalvo	79
Tabla 19.	Personal de Crédito de la Agencia Ventanas	80
Tabla 20.	Personal de Crédito de la Agencia Quito	80
Tabla 21.	Comité de Crédito	81
Tabla 22.	Análisis Financiero Horizontal y Vertical	82
Tabla 23.	Cartera por Vencer por Agencia	82
Tabla 24.	Cartera de Crédito que No Devenga Intereses Reclasificada) por Agencia	84
Tabla 25.	Cartera Vencida por Agencia	84
Tabla 26.	Cartera Bruta	85
Tabla 27.	Cartera en Riesgo	85
Tabla 28.	Presupuesto	86
Tabla 29.	Presupuesto por Agencias	88

Tabla 30.	Plan Estratégico vs. Plan Operativo Anual	93
Tabla 31.	Tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las Fases del Proceso de Auditoría.	102

RESÚMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de tesis se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., mediante la aplicación de una auditoría integral al área de crédito por el periodo 2013, mediante la aplicación de las fases del proceso de auditoría, para obtener un informe de aseguramiento en el que quede registrado una opinión referente a los siguientes aspectos: grado de razonabilidad de los Estados Financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y aplicar las mejoras correctivas necesarias para optimizar el sistema de gestión de la entidad.

La auditoría estableció un modelo a seguir en el que determina acciones correctivas que mejorará el accionar institucional mediante la mejora continua.

PALABRAS CLAVES: auditoría integral, proceso de auditoría, informe de aseguramiento, mejora continua.

ABSTRAC

This thesis was conducted at the Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Jose" Ltda., by implementing a comprehensive audit the area of credit for the period 2013 through the implementation phase of the audit process, for a report on the assurance that it is registered an opinion regarding the following aspects: degree of fairness of the financial statements, internal control, compliance and management and apply corrective improvements to optimize the management system of the organization.

The audit found a role model in determining corrective actions to improve institutional performance through continuous improvement.

KEYWORDS: comprehensive audit, the audit process, assurance report, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La experiencia ha demostrado que las acciones de control tradicional, bajo enfoques financieros, de gestión o de cumplimiento, asumidas en forma individual no garantizan acciones de mejoramiento eficaces y más aún un análisis completo de las operaciones administrativas y financiera de las empresas públicas y privadas en el país.

La sinergia que se genera al reunir los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, cumplimiento legal y de control interno, nos permitirá obtener resultados favorables a la gestión privada y pública. El nuevo ordenamiento del Estado, bajo una concepción de responsabilidad integral de los servicios públicos y de regulación de la actividad privada, hacia un enfoque social y de resultados, brindan el impulso al presente proyecto y hacen evidente la necesidad de disponer de *informes de aseguramiento*, en aras a cumplir uno de los principales y esenciales propósitos de la auditoría, el mejoramiento organizacional. Sin embargo, esta necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial privada y organizacional en su sector. Disponer de una herramienta de soporte gerencial y operativo que cubra todos los frentes de la administración constituye la aspiración técnica de la presente investigación y responde a una inquietud cada vez más evidente de transformar las acciones de control en verdaderos instrumentos de apoyo.

Con estos antecedentes, enfocar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., cuya misión es: Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad; son los aspectos que constituyen la esencia de ésta investigación, la cual se relaciona con un Examen de auditoría integral al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., correspondiente al período 2013; para lo cual, se ha estructurado cuatro capítulos, cuyo contenido se detalla a continuación:

El Capítulo I “Introducción”, en el que se hace una descripción del estudio y la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos, los resultados esperados, así como la presentación de la memoria.

El Capítulo II “Marco Referencial”, describe el marco teórico que está compuesto por el Marco conceptual de la auditoría integral, los servicios de aseguramiento, la importancia y contenido del informe de aseguramiento, descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral, como son: auditoría financiera, de

control interno, de cumplimiento y de gestión, y finalmente la descripción del proceso de la Auditoría Integral en el que se registra sus fases: planeación, ejecución, comunicación y seguimiento.

El Capítulo III “Análisis de la Empresa” describe los antecedentes de la organización, misión, visión, organigrama funcional y cadena de valor que incluye: procesos gobernantes, procesos agregadores de valor, procesos habilitantes y destaca la importancia del área de crédito dentro de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., justificando la necesidad de realizar un examen de auditoría integral.

El Capítulo IV “Informe de examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., por el período 2013”, describe el proceso del examen de auditoría integral, los tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del proceso.

El presente trabajo es de suma importancia para la entidad y la sociedad en general pues a partir de los resultados que se obtendrán al aplicar un modelo de cobertura global, respecto a la razonabilidad de la información financiera, la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales, se podrá delinear a través de sus aportes el mejoramiento de la gestión empresarial; además, el modelo constituirá una herramienta de trabajo para futuras auditorías que realicen los órganos de control de la entidad. Dentro de este contexto se llevará a cabo el proceso de auditoría integral, que considera las siguientes fases esenciales: la planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento; las cuales, metodológicamente garantiza la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como una alternativa innovadora de las acciones de control que deben realizar las empresa públicas y privadas, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría. El diseño metodológico empleado en el desarrollo de la presente investigación fue documental, de campo y experimental.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes de la Organización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se encuentra ubicada en el cantón San José de Chimbo (oficina matriz), operando a través de la matriz y 6 agencias en la provincia de Bolívar, Los Ríos y Pichincha. La COAC San José Ltda., fue constituida legalmente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. Está facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus asociados. En 1964 fue la Iglesia Católica la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, pero solamente a partir del 1986 la Cooperativa, con un cambio de administración, logra ofrecer productos de créditos atractivos principalmente al segmento de los asalariados, y empieza su camino decrecimiento y consolidación al firmar convenios con instituciones públicas y privadas.

La Cooperativa mantiene relaciones interinstitucionales a nivel de asistencia técnica con organismos nacionales e internacionales, como Swisscontact, Woccu, PPS, Fonlocal, Miduvi, Concaf, CFN, Banco Central, Banred, Financoop, Plan Internacional, RFR y COONECTA; de fondeo con varias instituciones de fideicomisos nacionales como la Corporación Financiera Nacional CFN o PPS; y, financiadores como Financoop, Symbiotics y Oikocrédit.

Desde el 2004 hasta de diciembre de 2012, se encontraba bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS); y, a partir de enero de 2013, se incorporó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

1.1.1. Misión.

Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

1.1.2. Visión.

Consolidar el liderazgo en las Provincias de Bolívar y los Ríos, ampliando su cobertura en localidades con potencialidad en las provincias de Pichincha y Guayas, generando desarrollo en los sectores productivos mediante un soporte tecnológico que le permita ofrecer servicios

financieros en línea, recursos humanos con enfoque de calidad y eficiencia en la gestión para alcanzar una calificación de riesgo no menor a A+.

1.1.3. Objetivos Estratégicos.

- Lograr que el volumen de captaciones y colocaciones representen anualmente del 70% al 80% del total de activos.
- Mantener un nivel de cartera improductiva igual o inferior al 2.5 % (Morosidad).
- Lograr que los costos operativos se mantengan en un porcentaje igual o menor al promedio del sistema.
- Consolidar el sistema de administración de riesgos integrales, entre otros.
- Optimizar la captación y productividad para lograr una mejor capacidad de respuesta frente al cliente interno y externo.
- Innovar productos y servicios para mejorar la competitividad.
- Maximizar el nivel de satisfacción del cliente.

1.1.4. Volumen de operaciones e impacto en el entorno.

Los principales productos y servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., son: cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, créditos, servicios financieros y cooperativos (seguros de vida), atiende a 66 mil socios, 40 mil mujeres y 26 mil hombres a través de operar en la oficina matriz ubicada en el cantón San José de Chimbo y sus 6 agencias ubicadas en las provincias de Bolívar, Los Ríos y Pichincha.

Tabla 1. Estado Financiero

CODIGO	RUBROS	SALDO LIBROS
CÓDIGO	RUBROS	31-dic-13
1	Activo	78516980
11	Fondos Disponibles	12.538.656
13	Inversiones	5.808.427

14	Cartera	57.586.871
2	Pasivo	69.195.535
21	Obligaciones con el público	62.014.142
2101	Depósitos a la vista	27.017.190
2103	Depósitos a plazo	34.991.680
26	Obligaciones Financieras	4.811.340
3	Patrimonio	9.321.445
4	Gastos	8.504.830
41	Intereses pagados-causados	3.750.300
44	Provisiones	682.091
45	Gastos de Operación	3.435.326
47	Otros gastos y pérdidas	128.011
48	Impuestos y participación Trabajadores.	509.101
5	Ingresos	9.507.985
51	Intereses y descuentos ganados	9.137.852
56	Otros ingresos	245.475
	Resultados del Ejercicio	1.003.155,92

Fuente: Estado Financiero de la COAC "San José" Ltda.

La COAC San José Ltda., destaca el alto porcentaje de la cartera activa que representa USD\$ 59903602,59, misma que se encuentra distribuida como a continuación se detalla:

Tabla 2. Cartera

LÍNEA	CARTERA ACTIVA	PARTICIPACIÓN
CONSUMO	27.997.939,67	46,74%
VIVIENDA	2.261.804,23	3,78%
MICROCREDITO	29.643.858,69	49,49%
TOTAL	59903602,59	100,00%

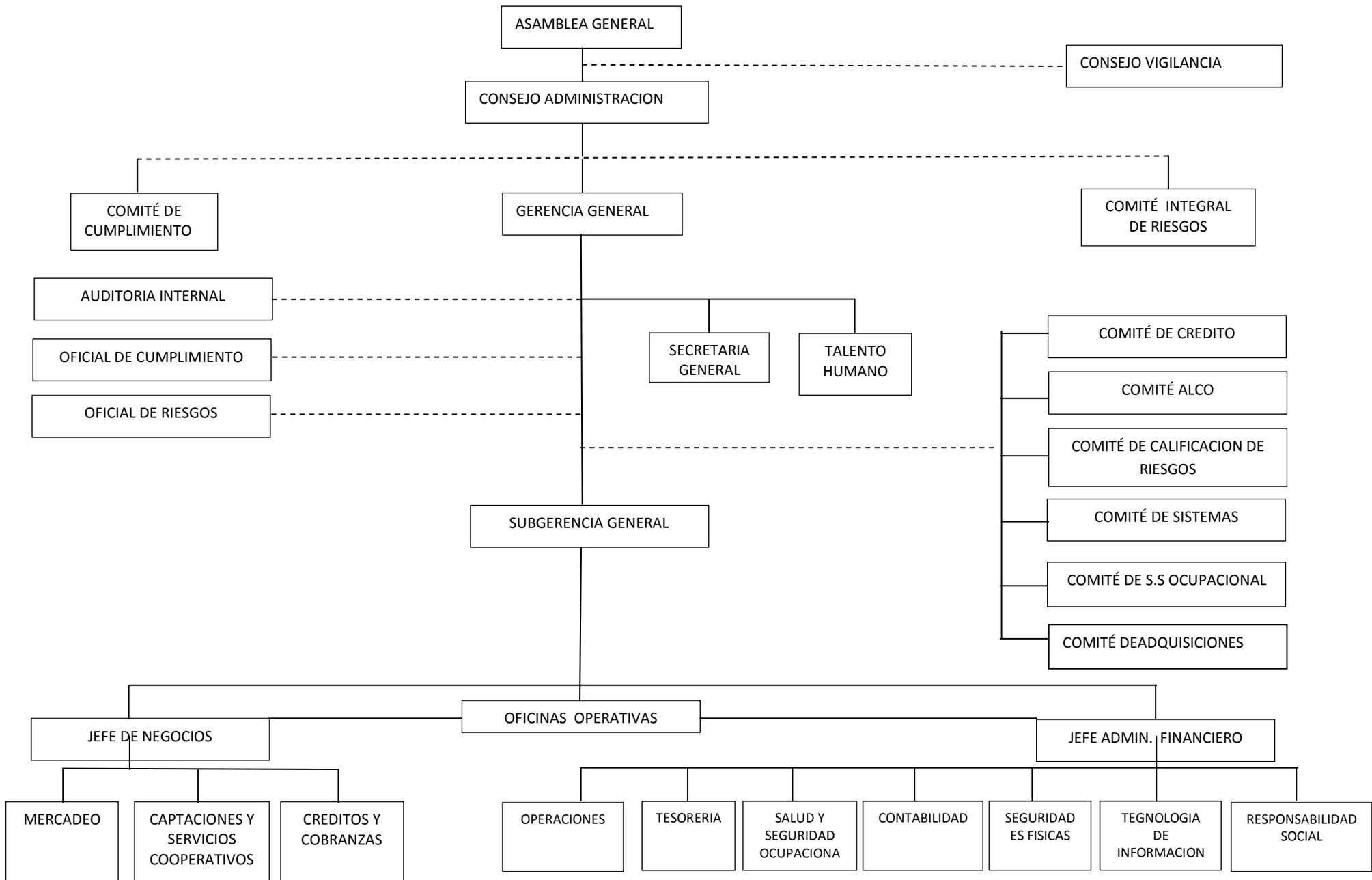
Fuente: Anexo de Crédito de la COAC "San José" Ltda.

Impacto en el Entorno.

El volumen de operaciones de la entidad se enfoca en un impacto de tipo social puesto que está orientado a satisfacer las necesidades de los asociados contribuyendo al progreso y bienestar de los mismos.

1.1.5. Estructura Orgánica.

La estructura organizacional de la entidad, fue establecida para definir una jerarquía dentro de la organización, identificando cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la misma, con miras a continuar creciendo, ésta se adapta a los riesgos a los que está expuesta, y a la complejidad de las operaciones institucionales, cumpliendo así con su objeto social, mediante el logro de las metas planteadas por la administración.



Fuente: Organigrama Estructural de la COAC "San José" Ltda.

1.1.6. Justificación de la investigación

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo sobre la empresa, pues las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

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

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza a la auditoría.

1.1.6.1. Importancia cualitativa.

El área de crédito de la entidad, que es el objeto de examen tiene importancia cualitativa pues es parte de la cadena de valor, la cual involucra procesos productivos, fundamentales u operativos, constituyéndose en una área esencial debido al impacto directo que tiene en la misión empresarial, ya que en ella se desarrollan actividades que permiten ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos de colocación que la entidad ofrece a sus asociados, por lo que su ejecución permite cumplir la misión institucional.

1.1.6.2. Importancia cuantitativa.

El área de crédito a ser auditada, tiene importancia cuantitativa significativa porque su saldo representa el 73% del total de activos y su operatividad demanda importantes recursos del presupuesto institucional del 2013.

1.1.6.3. Problemas.

Los principales problemas que se presentan en el área a auditarse son:

- Inapropiada planificación y administración del capital humano.
 - o Inadecuadas políticas de inducción del nuevo personal.
 - o Personal poco capacitado.
- Diligencia inadecuada de políticas crediticias.
- Operaciones crediticias ejecutadas fuera del marco legal vigente.
- Incumplimiento de la normativa legal vigente.
- La debilidad en todas las fases del proceso de colocación.
- La inadecuada administración de la cartera.
- La falta de gestiones oportunas para la recuperación de la cartera.
- Crecimiento de la cartera en riesgo (morosidad).
- Flexibilidad en la exigencia de documentación de soporte.
- El incumplimiento de las metas de captación, limita la colocación.

El impacto que generarían estos problemas para la entidad se refleja en pérdidas económicas.

Los antecedentes expuestos, permiten destacar la importancia de realizar el examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., correspondiente al ejercicio 2013.

1.2. Objetivo y resultados esperados.

1.2.1. Objetivos.

1.2.1. 1. General

Realizar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., correspondiente al periodo 2013.

1.2.1. 2. Específicos.

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de crédito.
3. Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

1.2.2. Resultados esperados.

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

1.3. Presentación de la memoria.

El presente trabajo de tesis es para optar por el grado de Magister en Auditoría Integral en la Universidad Particular de Loja, a través del desarrollo de una investigación relacionada con la ejecución de un examen de auditoría integral al ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA., CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2013, para uso interno de la entidad, con el

objeto de auditar los procesos utilizados por el área antes enunciada, a través del desarrollo de pruebas que permitan obtener un informe de auditoría integral, considerando los lineamientos metodológicos que se aplican a los enfoques financiero, de control interno, de cumplimiento de las disposiciones estatutarias, legales, reglamentarias y la gestión institucional.

Ante las crecientes necesidades de control de las empresas, en los últimos años se ha incorporado las auditorías no financieras practicadas por contadores públicos independientes o dependientes o por profesionales distintos.

La auditoría integral implica la ejecución de un trabajo con un alcance amplio, que abarca diferentes enfoques para la misma área, la cual es evaluada bajo los preceptos de las auditorías: financieras, de cumplimiento, de control interno y de gestión, llegando a constituirse en una alternativa para los esquemas de control vigentes en nuestro país; su adopción en otros países demuestra su importancia y credibilidad ya que al generar su informe se obtiene una interpretación global respecto del desempeño de cualquier organización.

Por lo manifestado, este proyecto se plantea con el propósito de que la corrección de los resultados que se obtengan, le permitirán a la COAC “San José” Ltda., mejorar el cumplimiento de sus objetivos, cumpliendo las disposiciones legales y la normativa aplicable vigente, promoviendo de esta forma, la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos realizados y básicamente para que este modelo global sirva como instrumento de trabajo para futuras auditorías que realicen en la entidad, los organismos de control.

La presente tesis está estructurada en cuatro capítulos, que tienen relación con los siguientes temas:

Capítulo I. “Introducción”, en el que se hace una descripción del estudio y la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos, los resultados esperados, así como también la presentación de la memoria.

Capítulo II. “Marco Referencial”, en el que se hace una descripción del marco teórico que está compuesto por el Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento y la importancia y contenido del informe de aseguramiento, descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral como son: auditoría financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, y finalmente la descripción del proceso de la Auditoría Integral en el que se registra sus fases: planeación, ejecución, comunicación y seguimiento.

Capítulo III. “Análisis de la Empresa” en el que se hace una descripción de antecedentes de la organización, misión, visión, organigrama funcional y cadena de valor que incluye: procesos gobernantes, procesos agregadores de valor, procesos habilitantes y concluye con la importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., por el período 2013.

Capítulo IV. “Informe de examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito “San José” Ltda., por el período 2013” en el que se hace una descripción del proceso del examen de auditoría integral, los tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del proceso, el informe de auditoría integral, justificación de la hipótesis, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico.

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

2.1.1.1. Definición de auditoría integral.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) concluyó que:

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

Entendiéndose que la auditoría integral es el conjunto de fases sucesivas llevadas a cabo para valorar en base a hechos y lógica en un periodo de tiempo determinado, información relativa a los estados financieros, la operatividad del sistema de control interno, observancia de la normativa legal vigente y el nivel de gestión de la entidad en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la misma, mediante comparaciones, constataciones, entre otros.

En su publicación Auditoría Administrativa-Gestión Estratégica del Cambio Franklin (2007) concluye que:

La auditoría integral es el examen y evaluación de la planeación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo,

así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables a un área o programa. (p. 828)

Entendiéndose que la auditoría integral es la valoración del proceso de la administración, información financiera, controles implementados y la obediencia de la normativa legal vigente, aplicable a las operaciones de la entidad sujeta estudio.

2.1.1.2. Objetivos de auditoría integral.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) indica que:

De acuerdo con la definición anterior, los objetivos de una auditoría integral ejecutada por un contador público independiente son:

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

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

2. Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se ha realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. La finalidad de esa revisión es

proporcionar al auditor una certeza razonable sobre si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.

3. Si la entidad ha conducido de manera ordenada, el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en el que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
4. Evaluar si el control financiero se ha diseñado y aplicado en forma efectiva para cumplir con los objetivos propuestos. (p.4)

Entendiéndose que los objetivos de la auditoría integral, se orientan a emitir un informe profesional con respecto a lo razonable de los estados financieros, la operatividad del sistema de control interno, el apego de las operaciones económicas a la normativa legal vigente aplicable y el nivel de gestión de la entidad en el manejo de recursos y el logro de las metas y objetivos propuestos por la misma.

2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento

2.1.2.1. Servicios de aseguramiento.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) concluyó que:

La Junta de Normas Internacionales de Auditoría de Aseguramiento-IAASB, de la Federación Internacional de Contadores-IFAC, emitió un Marco Conceptual para los servicios de aseguramiento, en el que establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tienen como objetivo fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado.

Uno de los objetivos del marco conceptual es diferenciar un servicio de aseguramiento de otros servicios prestados por la profesión contable, lo cual no quiere decir que los contadores profesionales no deben emprender los otros servicios.

El Marco Conceptual Internacional sobre Servicios de Aseguramiento se emitió para los siguientes tres propósitos:

1. Describir los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados;
2. Establecer normas para proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública con relación a la ejecución de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento; y,
3. Actuar como un marco conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de normas específicas para tipos particulares de servicios de aseguramiento.
(p.1)

En éste contexto, se considera que los servicios de aseguramiento son realizados por profesionales independientes con ciertos conocimientos, actitudes y habilidades, que tienen como objetivo trascendental hacer que la información sea considerada como confiable, en determinados niveles, a través de acrecentar la calidad y el contexto de la misma.

2.1.2.1. 1.Objetivos de un servicio de aseguramiento.

En su publicación Auditoría Integral Normas y procedimientos Blanco (2012) concluyó que:

De acuerdo con el marco conceptual, el objetivo de un servicio de aseguramiento es permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. (p.2)

Lo cual significa que el propósito de un servicio de aseguramiento es permitir que el profesional competente valore un tema determinado, materia sujeto de la evaluación para hacer que la información analizada sea creíble, esto es, que el usuario pueda confiar en ella para la toma de decisiones más acertada.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) establece que:

De acuerdo con el marco conceptual existe una amplia serie de servicios de aseguramiento que incluyen cualquiera de las combinaciones siguientes:

- Contratos para informar acerca de un amplio espectro de asuntos que comprenden tanto información financiera como no financiera.
- Contratos que pretenden suministrar niveles elevados o moderados de confiabilidad.
- Contratos sobre información tanto interna como externa.
- Contratos tanto en el sector público como privado. (p.3)

De lo anotado se desprende que existen una serie de servicios de aseguramiento que contienen distintos temas que son de responsabilidad de una tercera persona, orientados a proporcionar información creíble y segura para la persona a quien va dirigida la misma.

2.1.2.1. 2.Elementos de un servicio de aseguramiento.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimiento Blanco (2012) concluyó que:

De acuerdo con el Marco Conceptual Internacional de Auditoría, para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento, requiere que contenga todos y cada uno de los elementos siguientes:

- a) Una relación tripartita que involucre a:
 - Un contador profesional;
 - Una parte responsable; y
 - Un supuesto destinatario de la información;

- b) Un tema o asunto determinado;
- c) Criterios adecuados;
- d) Un proceso de contratación; y
- e) Una conclusión. (p.3)

De donde se desprende que los servicios de aseguramiento tienen los siguientes elementos:

- a. Una relación tripartita en la que participan un profesional encargado de hacer la valoración de un tema en cuestión, la parte que elabora la información que enmarca el tema en cuestión y la persona a quien va dirigida la información resultado de la evaluación.
- b. Un tema objeto de la evaluación.
- c. Los principios, normas o ideas de evaluación en relación a los cuales se emite un juicio calificativo sobre el tema evaluado.
- d. Un conjunto de fases sucesivas de convenio.
- e. Una proposición al final de la evaluación, luego de las conjeturas realizadas.

2.1.2.1 Contenido del informe de aseguramiento

El informe de servicio de aseguramiento de acuerdo con el Marco Conceptual Internacional debe incluir:

1. **Título:** un título adecuado con capacidad de identificar la naturaleza del contrato de aseguramiento que se está suministrando, la naturaleza del reporte y para distinguir el informe profesional en ejercicio, de otros informes emitidos por otros profesionales, como aquellos que no tienen el compromiso que atenderse los mismos requerimientos éticos del experto en ejercicio profesional.
2. **Un destinatario (persona a quien va dirigida la información):** identifica la parte o partes a quienes va encaminado el informe.
3. **Un detalle del contrato y la identificación del tema principal:** La descripción contiene el objetivo del contrato, la materia sujeto de evaluación, y cuando es adecuado el tiempo cubierto.
4. **Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio:** esto le comunica a los lectores el compromiso ineludible de la administración encargada de la materia sujeto y la obligación del experto en ejercicio de expresar una conclusión sobre la misma.

5. **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 experto en ejercicio no puede controlar la repartición del informe, éste informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está limitado y con qué intención, y suministra un aviso para otros lectores distintos de los identificados, en el sentido de que el informe está limitado para los propósitos definidos.
6. **Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato:** cuando un experto en ejercicio desempeña un contrato para el cual existen procesos concretos, el informe identifica esos estándares. Cuando no existen estándares definidos, el informe registra que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar, para inferir el informe contiene una descripción del proceso y procedimientos que fueron aplicados en la conducción del contrato.
7. **Identificación del criterio:** El informe registra las políticas, procedimientos o requisitos empleados como referencia para llevar a cabo la auditoría de la materia sujeto, de tal forma que quienes tengan acceso al mismo puedan comprender las bases para las conclusiones del experto en ejercicio. El criterio puede ser detallado o simplemente ser referenciado si existe una afirmación elaborada por el profesional en ejercicio o existe en una fuente fácilmente accesible.
8. **La conclusión del auditor, incluyendo cualquier reserva o negación:** el informe informa a los lectores la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto, evaluada contra el criterio y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión, es necesario recalcar que cuando el contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el profesional en ejercicio expresa una consideración o negación de opinión, el informe debe registrar una descripción clara de todas las razones para ello;
9. **Fecha del informe:** la fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales por los cuales el profesional en ejercicio es consciente a esa fecha; y,

10. El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe: el nombre comunica a los lectores acerca del individuo o la firma auditora que asume la responsabilidad del contrato, es decir de llevar a cabo la auditoría.

Se expresa de forma clara una reserva o negación de la conclusión cuando:

- El auditor reflexiona que alguno o todos los aspectos de la temática no están conforme al criterio reconocido.
- La afirmación elaborada por la parte responsable es adecuada en términos del criterio identificado.
- El auditor es incapaz de recoger evidencia adecuada para valorar uno o más aspectos de la conformidad de la temática con el criterio específico identificado.

2.1.2.2. Relación Tripartita

Blanco (2012) en su libro Auditoría Integral Normas y Procedimientos señaló que “los servicios de aseguramiento implican a tres partes independientes: al contador profesional, a una parte responsable y al supuesto destinatario del mismo”. (p.5).

En consecuencia los servicios de aseguramiento involucran a: la parte responsable de las operaciones objeto de la valoración, el profesional competente encargado de realizar las comprobaciones, mediciones o evaluaciones necesarias para obtener la conclusión que transmitirá al usuario (destinatario) de la información.

El contador profesional hace que el usuario solicitante de la información, confíe en la información analizada, para una adecuada toma de decisiones.

La parte comprometida y el supuesto destinatario, usualmente procederán de instituciones autónomas, aunque no necesariamente un tercero comprometido y el

pretendido destinatario pueden estar dentro de la misma institución; así, por ejemplo, un órgano de gobierno puede buscar confiabilidad acerca de información facilitada por un componente de dicha organización. La relación entre la parte responsable y el pretendido destinatario debe ser entendida dentro del contexto de un encargo específico y puede reemplazar otras líneas de compromiso definidas de manera más cotidiana.

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.

Es el examen de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de una entidad económica a una fecha determinada, para establecer si estos muestran razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, dando a conocer los resultados de su examen mediante un dictamen u opinión.

En su publicación Auditoría de Estados Financieros Sánchez (2006) concluyó que:

En un enfoque universal, la auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración. (p.2)

En consecuencia la auditoría financiera es el examen de los estados financieros básicos elaborados por la administración de una entidad económica, con la finalidad de establecer una opinión respecto a la información que contiene esta estructura, de acuerdo con la normativa legal vigente ajustable a la información financiera y aplicable a las especificaciones de sus operaciones.

2.2.1.2. Objetivo de la auditoría de los estados financieros.

En su publicación Auditoría Integral Normas Procedimientos Blanco (2012) manifestó que el objetivo de auditoría financiera es:

Expresar una opinión respecto de si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral. (p.4).

De lo anotado se desprende que el objetivo de la auditoría financiera es expresar una opinión respecto de si los estados financieros reflejan prudentemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales que les son aplicables o ajustables.

2.2.1.3. Criterios aplicables para la auditoría financiera.

Los criterios adaptables a éste tipo de auditoría son:

- Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) que constituyen una adaptación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y que reemplazan a los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA), y;
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF S).

Las normas referidas pretenden estandarizar la estructura y contenido de los reportes financieros.

2.2.1.4. Relación del objetivo de la auditoría financiera con las afirmaciones.

Los procedimientos de auditoría están delineados para obtener evidencia (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) sobre las afirmaciones de la gerencia que acompañan a los estados financieros, es decir las aseveraciones o declaraciones efectuadas por la alta gerencia de la entidad. Cuando los auditores han reunido suficiente evidencia de auditoría sobre cada afirmación importante de los estados financieros, cuentan con la convicción necesaria para sustentar su opinión.

2.2.1.5. Afirmaciones sobre los estados financieros.

Una afirmación es una aserción o declaración hecha generalmente por la gerencia de una entidad, comunicada explícita e implícitamente a través de los estados financieros, cuando los auditores recaban suficiente información, contarán con pruebas necesarias para respaldar su opinión.

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

- La veracidad de las transacciones (operaciones) individuales y de los saldos.
- La integridad de las transacciones (operaciones) individuales y si éstas están acorde a la razón de los saldos.
- La apropiada valuación y exposición de los estados financieros de los saldos resultantes de las transacciones (operaciones) individuales.

2.2.1.6. Tipos de afirmaciones sobre los estados financieros.

2.2.1.6. 1. La veracidad.

Esta afirmación es también definida como existencia u ocurrencia; es decir que los activos, pasivos y patrimonio de las persona propietarias de acciones (accionistas) presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido, es decir que se efectuaron las transacciones registradas.

2.2.1.6. 2. La integridad.

Incluye la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los accionistas, las que deben estar incluidos y ser presentadas en los estados financieros. Como es de conocimiento general, la entidad tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están inmersos en los estados financieros.

2.2.1.6. 3. La evaluación y exposición.

Expresa que los activos, pasivos y la participación de los accionistas, ingresos y gastos están presentados en valores (cantidades) determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA).

2.2.1.7. Proceso de Auditoría Financiera.

En su publicación El Proceso de Auditoría Financiera León (2012) señala que:

La auditoría financiera está desarrollada en cinco fases que a continuación se detalla:

1. Diagnóstico General.

Conocimiento de la organización de la empresa.

2. Planificación.

Preliminar: Principales actividades, metas y objetivos.

Específica: Enfoque por componente.

3. Ejecución del trabajo.

Aplicación de programas de trabajo y obtención de evidencia.

4. Comunicación de resultados.

Los hallazgos de auditoría y el informe.

5. Monitoreo.

Seguimiento de la aplicación de recomendaciones. (p.34)

En consecuencia el proceso de la auditoría financiera en un conjunto de fases sucesivas que se aplican para evaluar información financiera de la entidad sujeto de estudio mediante las cuales, el auditor obtiene las bases necesarias para fundamentar su opinión.

2.2.2. Auditoria de control interno

2.2.2.1 Definición de control interno.

Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración principal y todos los niveles del personal". (Mantilla, 2005, p.17).

Mantilla señala que control interno es un proceso, lo cual significa que el control interno es la agrupación de acciones, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el ambiente, comportamiento y formas de actuar que desarrolla el personal de la entidad, con el objetivo de advertir potenciales riesgos que le afectan.

2.2.2.2Objetivos:

Los principales objetivos del proceso de control interno los categoriza como sigue:

- Eficiencia y efectividad de las operaciones.
- Seguridad de la información financiera.
- Obediencia de las leyes y regulaciones adaptables.

Por el texto que antecede se puede citar ciertos conceptos fundamentales de control interno:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es llevado a cabo por personas (Talento Humano). No es simplemente políticas, manuales y formatos, sino personas en todos los niveles de una organización.
- El control interno proporciona únicamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta a la entidad en la que se practica.
- El control interno es el mecanismo ajustado para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interconectadas.

Por el contexto que se antepone es necesario ampliar los aspectos claves enmarcados en el término “*control interno*”, de acuerdo con los siguientes términos:

Proceso.

El control interno enmarca un compendio de acciones que tienen la función de pasar o calar a través de las actividades de una entidad, estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo de administración y manejo gerencial de la entidad.

Personas.

El control interno es efectuado en una entidad por quienes la integran mediante su accionar. Personas que establecen los objetivos, el control interno afectan sus acciones.

Cada miembro de la entidad aporta en la entidad una singular historia, capacidad o competencia técnica, además poseen diferentes necesidades y prioridades. Esta realidad afecta y es afectada por el control interno.

Seguridad razonable.

El control interno provee a la administración únicamente una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad, esto sin importar cuan bien diseñado e implementado esté el control interno, esto por los limitantes inherentes al sistema de control interno.

El control interno no proporciona a la entidad una seguridad absoluta por:

- Juicios humanos erróneos a la hora de tomar decisiones.
- Errores humanos.
- Costos concernientes al establecimiento de controles onerosos.
- Entre otros.

2.2.2.3 Componentes de control interno.

En su publicación Control Interno y Fraudes Estupiñán (2006) indica que los componentes de control interno, bajo el enfoque COSO, son:

- Ambiente de control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de control.
- Sistemas de Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo. (p.26)

En consecuencia el sistema de control interno está compuesto por cinco componentes que son esenciales para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad ajustados a la normativa legal vigente.

2.2.2.3.1 Ambiente de control.

El ambiente de control da el tono 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.

En su publicación Control Interno COSO Mantilla (2005) señala que:

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 asignan autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores. (p.5)

En consecuencia el ambiente de control define a la agrupación de preceptos que encuadran el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno, implicándolos factores que la conforman mismos que definen el carácter de la organización, para alcanzar tal propósito, orientando a la entidad que instituya un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del talento humano en relación al control de sus actividades.

El ambiente de control se traduce en la actitud integral, conciencia y acciones del talento humano respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad incidiendo en la efectividad de los procedimientos de control delimitados.

2.2.2.3.2 Valoración de Riesgos.

Para entender este componente es necesario tener claro que el término riesgos se refiere a los elementos que pueden incidir en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad, generando pérdidas al valor económico de la entidad, estos pueden proceder del medio ambiente o de la entidad misma, es decir provienen de fuentes internas y externas.

Para establecer los riesgos posibles es pertinente instituir un proceso extenso que reconozca y examine las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante.

Sin importar el tamaño, naturaleza o estructura, las organizaciones afrontan riesgos originados por fuentes internas y externas, más concretamente por encontrarse inmersa en un medio ambiente cambiante y turbulento en ocasiones hostil, por lo tanto es de mucha importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser administrados, considerando que no existe la forma práctica de reducir el riesgo a cero, la administración debe determinar el nivel de riesgo aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados, es decir la organización al instituir su razón de ser y sus objetivos debe reconocer y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos.

No solamente se debe considerar los factores que consigan frenar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, se debe considerar el riesgo de auditoría, que consiste en que el auditor no descubra un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección.

Para un mejor entendimiento es necesario conocer el significado de los términos que a continuación se detallan:

Riesgo de auditoría.-es el riesgo de que el auditor de un veredicto de auditoría inapropiado cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante, este riesgo tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Riesgo inherente.-son riesgos del contexto, propios de cada organización, es decir este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando o si estos están operando o no.

Riesgo de control.-aquí influye de manera muy significativa los sistemas de control interno que estén instituidos en la entidad y que en contextos lleguen a ser exiguos o inadecuados para la diligencia y descubrimiento oportuno de irregularidades, por lo que es necesario e importante que una administración tenga en constante examen, comprobación y ajuste a los procesos de control interno, en pos de alcanzar con efectividad los objetivos institucionales.

Riesgo de detección.-es el riesgo de que los procedimientos de auditoria elegidos por el auditor no revelen errores o anomalías existentes en los estados contables de la entidad.

2.2.2.3.3. Actividades de control.

En su publicación Control Interno COSO Mantilla (2005) concluye que:

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

los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. (p.5)

De lo anotado se desprende que las actividades de control son un conjunto de políticas y procedimientos que aplica a la administración para garantizar respuestas orientadas a minimizar los riesgos que adopta la entidad en la ejecución de sus actividades, mismas que se exteriorizan en las políticas, sistemas y procedimientos que son ejecutadas por el talento humano que integra la entidad; en fin, las actividades de control son todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la razón de ser y los objetivos, en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la entidad.

Las actividades de control pueden ser de: aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, conciliaciones bancarias, supervisión y entrenamiento adecuado, entre otras.

2.2.2.3.4. Información y Comunicación.

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información apropiada y pertinente. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes encaminados a producir reportes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Información de calidad es aquella que contiene características como:

- Contenido adecuado.
- Información acertada.
- Información real.
- Información exacta.

- Información de fácil acceso.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

La organización que quiere alcanzar sus objetivos, debe tener presente definir sus canales de comunicación y la información que cada área necesita, para que llegue de manera fluida y de manera objetiva a cada nivel de la organización, garantizando que sea un flujo multidireccional.

2.2.2.3.5. Supervisión y Seguimiento.

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar pertinentemente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema.

El personal de auditoría interna de la organización es un elemento trascendente en el sistema de control interno ya que suministra los medios de examen interno de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

2.2.3. Auditoría de cumplimiento

2.2.3.1. Definición y objetivos.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) concluye que:

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 los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad. (p. 362)

Lo cual significa que la auditoría de cumplimiento permite comprobar si las operaciones realizadas por una entidad se han ejecutado conforme a la normativa legal vigente, el propósito de esta evaluación es suministrar al auditor una certeza razonable respecto de si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las gobiernan.

2.2.3.2. Alcance de la auditoría de cumplimiento según el tipo de organización.

Para establecer el alcance de éste tipo de auditoría, se debe partir del análisis de los objetivos y finalidad propuesta por cada organización, considerando su naturaleza particular, además el profesional encargado de realizar la auditoría deberá considerar las operaciones importantes para dar obediencia con el objetivo principal de la organización, debiendo confirmar si las operaciones auxilian a alcanzar ese objetivo; y de no ser así, exhortará los correctivos pertinentes.

El auditor deberá reconocer que leyes y reglamentos puedan tener un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad. Para obtener el conocimiento general de leyes y reglamentos, por lo que deberá:

- Utilizar la comprensión de la industria y negocio de la entidad.
- Reconocer las leyes y regulaciones que debe dar obediencia la entidad.
- Indagar con la administración respecto de las políticas y procedimientos de la entidad referentes a la obediencia de leyes y reglamentos que pueden esperarse tengan un efecto importante sobre las operaciones de la entidad.
- Discutir con la administración las políticas o procedimientos acogidos para identificar, evaluar o contabilizar las demandas de litigio y las evaluaciones.

2.2.3.3. Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de las Leyes y Regulaciones.

Para que las operaciones de la entidad se conduzcan de acuerdo a las leyes y reglamentos es necesario tener en cuenta que se debe:

- Monitorear las regulaciones legales, 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 estén apropiadamente entrenados y comprenden el código de conducta empresarial.
- Supervisar el cumplimiento del código de conducta y actuar apropiadamente para disciplinar a los empleados que dejan de cumplir con él.
- Contratar personal afín al área legal para auxiliar en la vigilancia de los requisitos legales.
- Mantener un compendio de las leyes importantes que la entidad tiene que cumplir dentro de su industria particular.

2.2.3.4. Criterios aplicables a la auditoría de cumplimiento.

Son las principales leyes, normas, reglamentos y demás normativa legal aplicable al negocio. Los criterios en este caso, no pueden ser estandarizados, dependen de las actividades y el objeto social de la empresa.

2.2.4. Auditoría de Gestión

En su publicación Auditoría de Gestión I Velásquez (2013) señala que:

La auditoría de gestión nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas por una organización, programa u proyecto, actividad que sobre la base en un estándar y bases legales, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos y servicios, acorde a las necesidades de los clientes, mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de las recomendaciones emanadas en el informe de auditoría. (p. 14)

Entendiéndose que la auditoría de gestión hace posible la evaluación de las operaciones realizadas por una entidad en base a un patrón y la normativa legal vigente adaptable, permite determinar el grado de gestión en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos y servicios, acorde a las necesidades y expectativas de los clientes, mismos que podrán ser optimizados por medio de las recomendaciones emanadas en el producto final de auditoría que es su informe.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) indica que:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 403)

Lo que significa que la auditoría de gestión es una evaluación para medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la entidad objeto de análisis.

Franklin, (2007) señaló en su libro Auditoría Administrativa que “una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el

propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y crear una ventaja competitiva sustentable”. (p. 11).

Por tanto, se entiende que la auditoría administrativa es el acto de hacer una revisión parcial o total de manera profunda del proceso administrativo de la entidad, con el fin de enmendar o afianzar sus operaciones para que ésta logre una ventaja competitiva, una vez determinado el nivel de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.

Sotomayor, 2008 en su libro Auditoría Administrativa señala que “La auditoría administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente (la auditoría) y una disciplina que se inicia formalmente y continúa desarrollándose con nuevos enfoques (administración). (p. 33)

De donde se desprende que la auditoría administrativa personifica la unión del proceso encargado de inspeccionar y verificar de manera sistemática a un sistema, proyecto o producto con el proceso de planificar, organizar y controlar las actividades llevadas a cabo por la entidad para determinar y lograr los objetivos propuestos por la misma.

2.2.4.1. Criterios aplicables a la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión se orienta a la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de los productos y servicios proporcionados por una organización, misma que es ejecutada por un equipo multidisciplinario, personas que tienen distintas formaciones académicas y experiencias profesionales. Bajo este enfoque es necesario señalar en forma clara, la conceptualización de los tres términos.

Eficacia.- se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficacia se establece cotejando lo ejecutado con los

objetivos anticipadamente instituidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas.

Eficiencia.-es haber alcanzado las metas con la mejor utilización de los recursos, para inferir se refiere a la correlación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios.

Economía.- es la relación existente entre los recursos y los insumos utilizados frente a los resultados obtenidos al menor costo en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad.

2.2.4.2. Indicadores de gestión.

2.2.4.2.1. Definición.

Beltrán, 1998 define en su libro Indicadores de gestión, a un indicador como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas. (p.25y 36)

Lo cual significa que un indicador de gestión es aquel dato que refleja el desempeño de la organización a través de irradiar las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización.

2.2.4.2.2. Importancia de los indicadores.

Los indicadores son importantes porque:

- Mide cambios en esa condición o situación a través del tiempo.
- Facilitan mirar de cerca los resultados obtenidos posteriores a la ejecución de acciones.

- Evalúan y dan surgimiento al proceso de desarrollo.
- Orientan en el proceso de desarrollo de cómo se pueden alcanzar mejores resultados.

2.2.4.2.3. El cuadro de mando integral – CMI.

En su publicación ALIGEMENT. Cómo alinear la Organización a la Estrategia a través del Balanced Scorecard Robert Kaplan y David Norton (2005) concluyeron que:

El Balanced Scorecard (BSC) es la representación en una estructura coherente, de la estrategia del negocio a través de objetivos claramente encadenados entre sí, medidos con los indicadores de desempeño, sujetos al logro de unos compromisos (metas) determinados y respaldados por un conjunto de iniciativas o proyectos. Un buen Balanced Scorecard debe “contar la historia de sus estrategias”, es decir, debe reflejar la estrategia del negocio. (p. 24)

De lo cual se desprende que el BSC es una personificación lógica de la estrategia del negocio a través de la concatenación de los objetivos propuestos por la entidad, objetivos que son medidos a través de los indicadores de gestión, los cuales permiten observar la situación y las tendencias de cambio de la empresa objeto de la evaluación.

El Cuadro de Mando Integral (CMI) traduce la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación, que suministran la distribución necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica, sigue poniendo énfasis en la consecución de objetivos financieros, pero también incluye inductores de actuación de esos objetivos, que, organizados como un conjunto coherente de indicadores de actuación, se orientan desde cuatro perspectivas diferentes:

Financieras.-refleja la habilidad de crecimiento, la rentabilidad, mide la creación de valor de la organización.

Clientes: refleja el posicionamiento de la organización en el mercado, o más sucintamente, en los segmentos de mercado donde quiere pugnar, entre los indicadores que enmarca están:

- Satisfacción del cliente.
- Retención de clientes.
- Adquisición de nuevos clientes.
- Rentabilidad del cliente, y;
- Cuota de mercado en los segmentos seleccionados.

Procesos internos: acopia indicadores de procesos internos que son críticos para:

- Posicionar a la organización en el mercado.
- Satisfacer a clientes y accionistas.

Formación y crecimiento: analiza la capacidad del talento humano de la organización para ejecutar procesos de mejora continua, mejora del clima organizacional que viabilice la motivación, la delegación de responsabilidades, la coordinación del proceso de toma de decisiones y la coherencia interna de los objetivos.

2.3. Proceso de auditoría integral

2.3.1. Planificación Preliminar (Análisis General y Diagnóstico).

En su publicación Guía Marco Conceptual de la Auditoría Integral Subía (2012) indica que:

En importante alcanzar un conocimiento general de la empresa a auditarse, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de operaciones, la significatividad de los montos administrados, entre otros puntos:

- La naturaleza de negocio y su cobertura.

- Sistemas de información vigentes.
- Número de empleados.
- Puntos de interés para la auditoría, problemas frecuentes y pendientes.
- Número de clientes.
- Disponibilidad de información financiera y su periodicidad.
- Manejo de indicadores.
- Administración, custodia y control de inventarios y activos fijos.
- Actualización de planes de cuentas y manuales de contabilidad aplicables.
- Niveles de producción y de capacidad productiva.
- Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa.

El objetivo de ésta indagación es determinar el objetivo y alcance de auditoría, así como habilidades y experticia que requerirá el equipo de auditores, lo que incluso le permitirá presupuestar adecuadamente el trabajo a realizar. (p. 46).

En consecuencia la planificación preliminar tiene como finalidad obtener o actualizar la información general sobre el negocio de la entidad a ser auditada, actividad ejecutada por el auditor para identificar las condiciones para ejecutar la auditoría (diagnóstico organizacional).

2.3.2. Planeación Específica.

En su publicación Auditoría Financiera I. El Proceso de Auditoría Financiera León, (2012) indica que:

Para la planeación específica se debe incluir los siguientes elementos:

- Utilizar la información importante de la planificación preliminar.
- Determinar áreas y procesos a evaluar.

- Evaluar el Control Interno para cada componente.
- Probar el funcionamiento de los controles diseñados por la empresa.
- Determinar los niveles de confianza.
- Establecer los niveles de riesgo de control.
- Elaborar los programas de trabajo. (p. 48)

En tal virtud en la planificación específica consiste en determinar los componentes esenciales en que se dividirá la auditoría, tiene ocurrencia en el uso adecuado de los recursos, logro de metas y objetivos definidos para la auditoría, en base a la información obtenida durante la planificación preliminar, lo que permite orientar los procedimientos de auditoría en forma y cantidad, hacia aquellos aspectos que lo requieran

En su publicación Auditoría de Gestión II Dueñas (2013) indica que:

Calificación de riesgos de la auditoría.- La evaluación implica la calificación de:

Riesgo de auditoría.- Es la estimación de la exposición del auditor, a que sus opiniones profesionales puedan ser erróneas y se compone de los siguientes tipos de riesgos:

Riesgo inherente: Está afectado por la naturaleza de la organización. Se determina de las condiciones existentes para cada componente o área evaluada.

Riesgo de control: Es la posibilidad de que el sistema de control interno no detecte errores o irregularidades significativas. Depende del funcionamiento de los controles claves incorporados en cada proceso evaluado. Es necesaria su evaluación para definir el tipo de pruebas de auditoría, es decir la calidad de los procedimientos.

Riesgo de detección: Se refiere a la posibilidad de que los procedimientos diseñados por el Auditor no detecten errores o desviaciones importantes en la información examinada. (p. 63-70)

Lo que significa que el riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor, emita una información equivocada por el hecho de no haber detectado errores o irregularidades significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

2.3.3. Ejecución y Comunicación.

En su publicación Auditoría de Gestión II Dueñas (2013) señala que:

Una vez obtenidos los productos y subproductos de la planificación y luego del control de calidad y aprobaciones en la firma de auditoría, simplemente las previsiones contenidas, deben ser llevadas a la práctica con extrema disciplina, pero poniendo en práctica permanente juicio profesional, que debe sobreponerse a temas de cuestión que obligatoriamente se presentarán durante el proceso de trabajo de campo.

Los procedimientos de auditoría previstos en el programa de trabajo (producto de la fase de planificación), deben ser aplicados en ésta fase del proceso de auditoría, con la finalidad de que los auditores puedan satisfacerse de los saldos de las cuentas de los estados financieros (en el caso de una auditoría financiera), del grado de eficiencia, eficacia, y economía de la gestión auditada, (en el caso de una auditoría de gestión), del apego a la normativa legal y sublegal (en el caso de una auditoría de cumplimiento). El objetivo de ésta fase, es la obtención de evidencias que soporten los hallazgos de auditoría.

Los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos de auditoría, deben ser aglutinados en un solo documento que luego de los controles de calidad de la firma, deben ser puestos a conocimiento del auditado.

Se debe tener en cuenta que los resultados no solo deben ser las opiniones de los auditores, sino que deben ser compartidos previamente con los auditados, para

obtener elementos de calidad que refuercen o desvanezcan dentro del proceso de auditoría, los resultados obtenidos. (p. 20-21)

Lo que significa que la ejecución enmarca el desarrollo de los procedimientos de revisión definidos en la Planeación Específica, a través de la aplicación de las pruebas de auditoría apropiadas para los procesos u operaciones que se deben evaluar, con el objetivo de obtener la suficiente y competente evidencia que permita sostener las observaciones establecidas, y ya valoradas, que forman la base para la alineación y presentación de las recomendaciones de mejora pertinentes.

2.3.3.1. Pruebas sustantivas y de cumplimiento.

Partiendo de los niveles de riesgo establecidos en la fase anterior y en la observancia de los procedimientos contenidos, es ineludible aplicar pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas, según se requiera:

2.3.3.1.1. Pruebas de cumplimiento.

En su publicación Auditoría Financiera III, Garate (2012) señala:

Pruebas de cumplimiento: significa pruebas realizadas para obtener evidencia de auditoría sobre la adecuación del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno, estas son conocidas como pruebas de control. (p. 22).

En consecuencia las pruebas de cumplimiento o de control están relacionadas con la efectividad del control interno imperante de una organización.

2.3.3.1.2. Pruebas sustantivas

En su publicación Auditoría Financiera III, Garate (2012) señala:

Las pruebas sustantivas, significa pruebas realizadas para obtener evidencia de auditoría para detectar representaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros, y son de dos tipos:

- a. Pruebas de detalle de transacciones y balances.
- b. Procedimientos analíticos.

En consecuencia las pruebas sustantivas son aplicadas por el auditor, con la finalidad de obtener evidencia de la integridad, exactitud y validez de la información contenida en los estados financieros auditados.

2.3.3.2. Evidencia en auditoría

En su publicación Auditoría Financiera III, Garate (2012) señala:

La evidencia de auditoría, significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría. Ésta comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes a los estados financieros de otras fuentes. (p.23)

Por tal virtud la evidencia es la información que recaba el auditor para extraer conclusiones en las cuales basar su opinión profesional, la evidencia de auditoría son: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

En su publicación Auditoría de Gestión 5 León (2014) indica que:

Características de la evidencia:

- Suficiente
- Competente
- Relevante

Suficiente.-Se producen cuando los resultados de una sola prueba de auditoría o por la ocurrencia de varias, se alcanza el objetivo de lo buscado- Problemas aislados pueden deberse a causas específicas, es importante mediante la suficiencia de la evidencia, probar que los problemas detectados son recurrentes. Es un criterio cuantitativo mediante el cual se prueba la recurrencia de un problema u oportunidad de mejora.

Competente.-Se refiere a los hechos, circunstancias o criterios que realmente tienen relevancia cualitativa dentro de lo examinado para adquirir la certeza de que éstos se están analizando o investigando. Hace referencia a la directa relación que debe existir entre la evidencia y el hallazgo.

Relevante.-Se presenta cuando de la documentación examinada se genera problemas o hallazgos importantes que son necesarios comunicar y por consiguiente resolverlos. (p. 27-28)

Lo que significa que cada una de las evidencias recopiladas para ejecutar la auditoría deben ser: suficiente, competente y relevante.

Tipos de Evidencias:

En su publicación Módulo III Auditoría de Gestión 6, Villavicencio (2014) señala:

Las evidencias pueden ser: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. (p. 47)

Lo que significa que los distintos tipos de evidencias soportan la opinión profesional del auditor.

2.3.3.3. Hallazgo.

En su publicación Módulo III Auditoría de Gestión 6, Villavicencio (2014) señala:

Los hallazgos de auditoría son los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Lo que significa que los hallazgos constituyen en un aspecto importante en el resultado de la auditoría, por representar una situación o hecho juzgado por la comparación.

En su publicación Auditoría de Gestión 5 León (2014) indica que:

Es importante para desarrollar un hallazgo de auditoría identificar técnicamente sus atributos, para evidenciar en forma suficiente y competente los resultados de la gestión considerando la condición, criterio, causa y efecto o impacto generado por una situación actual considerada crítica y trascendente.

Condición.- Es la situación actual encontrada por el auditor respecto a una operación o actividad examinada. Una situación encontrada que permite la evaluación de la condición actual.

Criterio.- Son parámetros de comparación o normas aplicables

Causa.- Son las razones fundamentales por las cuales se originó la desviación o el motivo, por el cual no se cumplió el criterio.

Efecto.-Es el resultado adverso o impacto negativo que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo. (p 30-31)

En consecuencia los atributos de los hallazgos definen como debe estructurarse el resultado de la auditoría (debilidades o fortalezas) observadas por el auditor a través de atributos.

2.3.4. Comunicación.

La comunicación se la establece durante todo el proceso de la auditoria, se identifican observaciones y oportunidades de mejora en alguna actividad o proceso que durante el examen se identifique y que no se esté sujetando al plan estratégico del negocio, se discutirá con el cliente y se precisarán los compromisos que permitan mejorar y alcanzar las metas institucionales, además en esa fase se prepara el informe final, mismo que antes de ser emitido deberá ser discutido en la lectura del borrador, con los responsables de la gestión y el personal de más alto nivel relacionado al examen, lo que permitirá expresar sus puntos de vista y permitir que ejerzan su legítima defensa, por otra parte nos permitirá vigorizar nuestros comentarios, conclusiones, recomendaciones, obteniendo como producto final el informe de auditoría, síntesis del informe y memorandum de antecedentes y el acta de Conferencia Final de la lectura del informe de auditoría.

En su publicación Marco Conceptual de la Auditoría Integral Subía (2012) concluyó que:

El informe de auditoría integral incluirá inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación de control interno, de cumplimiento de leyes y regulaciones que le afectan y el grado de eficiencia, eficacia en la gestión empresarial. (p.63)

Lo cual significa que el informe de auditoría integral es un compendio del resultado obtenido de la evaluación efectuada a los estados financieros, el apego de las operaciones de la entidad a la normativa legal vigente, control interno y el nivel de eficiencia, eficacia económica.

El informe de auditoría estará acompañado de los estados financieros que a continuación se detallan:

- Balance General.
- Estado de Resultados de Operación.
- Estado de cambios en el Patrimonio.
- Estado de Flujos de efectivo.
- Notas explicativas a los Estados Financieros.
- Certificación de la administración sobre los estados financieros y demás temas de Auditoría Integral.
- Anexo con los principales indicadores de gestión comentados por la auditoría.

2.3.5. Seguimiento.

Consiste en un anexo donde se instituirá un diseño de matriz que contenga la ejecución de recomendaciones, como se ejecutarán, cuando se harán, el tiempo y quien será el

responsable de hacerlo. Además nos permite comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos encontrados, las conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.

2.4. Hipótesis del trabajo.

La Universidad Técnica Particular de Loja en su publicación Proyecto de Investigación maestría en auditoría integral señala:

El examen integral al área de crédito, por el período 2013 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.(p.6)

En tal virtud el examen de auditoría integral permitirá alcanzar una evaluación global de la entidad, respecto a la razonabilidad de la información financiera, la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales, se podrá diseñar a través de sus aportes el mejoramiento de la gestión de la misma.

2.5. Diseño de la investigación:

La Universidad Técnica Particular de Loja en su publicación Proyecto de Investigación maestría en auditoría integral señala los tipos de investigación a incluir en el presente proyecto, entre otros:

Documental: para definir los aspectos conceptuales y metodológicos de cada tipo de auditoría, para el efecto se sustentará en la bibliografía referenciada en la maestría.

De campo: un proyecto de auditoría integral requiere la aplicación de los procedimientos de auditoría, que para el efecto se diseñaron en los programas de trabajo, en las diferentes unidades o departamentos relacionados con el alcance y que pertenecen a la empresa bajo control.

Experimental: la auditoría integral es un proyecto pionero en Ecuador, no hay referencia formal de su realización a nivel privado ni público, por lo que el enfoque que se logre se fundamentará en someter una muestra para análisis bajo diferentes enfoques en espera de que estos resultados generen sugerencias o recomendaciones que brindan mayor valor a la acción de control y que puedan brindar soluciones más claras de los problemas frecuentemente encontrados en la gestión, lo cual se relaciona incluso con la investigación exploratoria o cualitativa.(p.6)

En consecuencia el diseño de la investigación, es utilizado para organizar el proyecto de investigación, para mostrar que todas sus partes principales actúan y funcionan en conjunto, para llevar a cabo el estudio de manera satisfactoria.

2.6. Población y muestra de la investigación:

La Universidad Técnica Particular de Loja en su publicación Proyecto de Investigación maestría en auditoría integral señala:

La obtención de la muestra, de conformidad a las técnicas de auditoría de mayor utilización, incluye los siguientes criterios:

Con respecto al área evaluada, se escogerán aquellas operaciones con materialidad monetaria elevada, para garantizar la significatividad de la muestra.

Para el resto de elementos que forman parte del universo se utilizará el método aleatorio sustentado en funciones propias de Excel u otros programas informáticos, de lo cual se dejará evidencia en papeles de trabajo.

Dependiendo del universo a auditar y sus características, se podría utilizar en forma mixta el método aleatorio descrito anteriormente y el estratificado en función de las características similares que pudieran tener algunos elementos del universo.

El tamaño de la muestra responderá al nivel del riesgo determinado en la evaluación de control interno. (p. 8)

En tal virtud la población es un conjunto de todos los elementos que se está estudiando, que poseen características comunes observables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el periodo 2013, por otro lado la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población, misma que permite mejorar la calidad de la investigación.

La muestra se selecciona del total de los créditos concedidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 en las líneas de consumo, microcrédito, vivienda, con 14003 prestatarios activos que asciende a USD\$ 61,746,681.34, de éste universo seleccionamos un porcentaje de la muestra de los expedientes de créditos.

Tabla 3. Prestatarios activos y Cartera Bruta por Agencia

Agencia	Prestatarios Activos	Cartera Bruta
Chimbo	3049	18995914.50
Guaranda	3010	14688136.95
Chillanes	1205	5238221.85
San Miguel	1900	8457760.43
Montalvo	1693	4666767.96
Ventanas	2742	6326542.99

Quito	404	3373336.66
TOTAL	14003	61746681.34

Fuente: Base de Crédito de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 4. Cartera de por Línea de Crédito.

	CONSOLIDADO	PARTICIPACIÓN
CONSUMO	28,392,537.01	45.98%
VIVIENDA	2,295,153.16	3.72%
MICROCREDITO	31,058,991.17	50.30%
TOTAL	61,746,681.34	

Fuente: Anexo de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 5. Composición de la Cartera

LINEA	CARTERA ACTIVA	CARTERA VENCIDA	CARTERA RECLASIFICADA	TOTAL
CONSUMO	27.997.939,67	84.894,49	309.702,85	28.392.537,01
VIVIENDA	2.261.804,23	5.295,84	28.053,09	2.295.153,16
MICROCREDITO	29.643.858,69	443.752,85	971.379,63	31.058.991,17
TOTAL	59.903.602,59	533.943,18	1.309.135,57	61.746.681,34

Fuente: Anexo de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 6. Cartera por Vencer

CARTERA POR VENCER	
AGENCIA	MONTO
CHIMBO	18457518.69
GUARANDA	14373008.83
CHILLANES	5189841.37
SAN MIGUEL	8306911.51
MONTALVO	4489965.42
VENTANAS	6053084.50
QUITO	3033272.27
TOTAL	59903602.59

Fuente: Base de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 7. Cartera que no Devenga Intereses

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES (RECLASIFICADA)	
AGENCIA	MONTO
CHIMBO	362642.47
GUARANDA	206706.07
CHILLANES	35652.36
SAN MIGUEL	123577.74
MONTALVO	105521.36
VENTANAS	167353.21
QUITO	307682.36

TOTAL	1309135.57
--------------	------------

Fuente: Base de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 8. Cartera Vencida

CARTERA VENCIDA	
AGENCIA	MONTO
CHIMBO	175753.34
GUARANDA	108422.05
CHILLANES	12728.12
SAN MIGUEL	27271.18
MONTALVO	71281.18
VENTANAS	106105.28
QUITO	32382.03
TOTAL	533943.18

Fuente: Base de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 9. Cartera Bruta

CARTERA BRUTA	
AGENCIA	MONTO
CHIMBO	18995914.50
GUARANDA	14688136.95
CHILLANES	5238221.85
SAN MIGUEL	8457760.43
MONTALVO	4666767.96

VENTANAS	6326542.99
QUITO	3373336.66
TOTAL	61746681.34

Fuente: Anexo de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

Tabla10. Cartera en Riesgo

CARTERA EN RIESGO		
AGENCIA	MONTO	MORA
CHIMBO	538395.81	2.83%
GUARANDA	315128.12	2.15%
CHILLANES	48380.48	0.92%
SAN MIGUEL	150848.92	1.78%
MONTALVO	176802.54	3.79%
VENTANAS	273458.49	4.32%
QUITO	340064.39	10.08%
TOTAL	1843078.75	2.98%

Fuente: Base de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Antecedentes de la Organización.

El Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., señala:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se encuentra ubicada en el cantón San José de Chimbo (oficina matriz), operando a través de las 6agencias en la provincia de Bolívar, Los Ríos y Pichincha. La COAC “San José” Ltda., fue constituida legalmente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. En 1964 fue la Iglesia Católica la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, pero solamente a partir del 1986 la Cooperativa, con un cambio de administración, logra ofrecer productos de créditos atractivos principalmente al segmento de los asalariados, y empieza su camino de crecimiento y consolidación al firmar convenios con instituciones públicas y privadas. (p.1)

En consecuencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito fue constituida el 10 de diciembre de 1964, año en el que la Iglesia Católica era el hélice del cooperativismo en la provincia Bolívar, sin embargo al cambiar su administración, alcanza su objeto social.

En el informe de la Calificadora MicroFinanza Rating se señala que:

La Cooperativa mantiene relaciones interinstitucionales a nivel de asistencia técnica con organismos nacionales e internacionales, como Swisscontact, Woccu, PPS, Fonlocal, Miduvi, Concaf, CFN, Banco Central, Banred, Financoop, Plan Internacional, RFR y COONECTA y de fondeo con varias instituciones confideicomisos nacionales como CFN o PPS y financiadores como Financoop, Symbiotics y Oikocrédit. (p.8)

Lo que significa que un elemento básico para posicionarse en el mercado es mantener buenas relaciones interinstitucionales con organismos tanto nacionales como internacionales con el fin de cumplir tres criterios fundamentales como son: consistencia de estrategias y políticas, complementariedad de acciones y adicionalidad de recursos.

Desde el 2004 hasta diciembre de 2012 se encontraba bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y está facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus asociados; y a partir de enero de 2013 se incorporó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

Lo que significa que la entidad a partir de enero de 2013 pasó al control de una Entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria.

3.1.1. Razón social.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

3.1.2. Objeto social.

Realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios financieros a sus socios y a terceros, dentro del marco de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y en lo que no se aponga la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Reglamento contenido en el Decreto Ejecutivo No. 354.

3.1.3. Representante legal.

Lcdo. José Rafael Guillén Sierra.

3.1.4. Base legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., fue constituida jurídicamente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. En el 2004 mediante resolución N° SBS-2004-707 se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Decreto Ejecutivo 194.

A partir de enero de 2013 pasó al control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y sus operaciones están regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, y demás normativa legal vigente que le son aplicables. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aún no emite normas específicas que gobierne sus operaciones, es por ello que siguen vigentes las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

3.1.5. Misión.

Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

3.1.6. Visión.

Consolidar el liderazgo en las Provincias de Bolívar y los Ríos, ampliando su cobertura en localidades con potencialidad en las provincias de Pichincha y Guayas, generando desarrollo en los sectores productivos mediante un soporte tecnológico que le permita

ofrecer servicios financieros en línea, recursos humanos con enfoque de calidad y eficiencia en la gestión para alcanzar una calificación de riesgo no menor a A+.

3.1.7. Valores Institucionales.

Lealtad

Hablar bien de la institución, actuar con sinceridad e informar actos que puedan afectar a la cooperativa. Hacer prevalecer el bien de la cooperativa por encima de los intereses personales o de una oficina.

Equidad

Brindar igualdad de oportunidades a todas las personas sin discriminación de género, raza, religión o condiciones tanto en la prestación de servicios como en la gestión organizacional.

Solidaridad

Comprender las necesidades de los clientes y compañeros de trabajo y mantener una actitud de apoyo a la solución de sus problemas. Mantener una actitud de trabajo en equipo.

Innovación

Mantener una actitud de mejoramiento y aprendizaje continuo, liderazgo y generación de ideas para el fortalecimiento de productos y servicios a fin de garantizar la competitividad institucional acorde a los cambios del entorno.

Honestidad

Mantener un comportamiento decoroso, recatado, probo y con integridad moral en todas sus actuaciones internas y externas, apegado a la verdad de manera que proteja su imagen personal y de la cooperativa.

Puntualidad

Actuar con diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo y a las horas establecidas, demostrando de esta manera el respeto y consideración a los demás y la importancia personal hacia la oportunidad del servicio y la eficiencia.

Responsabilidad

Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir las funciones asignadas en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa.

Sinceridad

Ser y actuar tal como uno es, siente y piensa; pero siempre utilizando la verdad como base de actuación interna y externa.

Humildad

Reconocer nuestras habilidades, conocimientos y nuestros defectos sin vanagloriarnos por ellos y sin actuar de una manera pretenciosa, interesada o egoísta tanto ante el cliente interno como el cliente externo de la cooperativa.

3.1.8. Objetivos de la Institución.

- a. Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos;
- b. Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades;
- c. Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa;

- d. Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo;
- e. Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados;
- f. Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo;
- g. Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros.
- h. Fomentar a través de sus servicios, los principios de autoayuda, autogestión, y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

3.1.9. Estructura de Propiedad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., es una sociedad de personas, de responsabilidad limitada. Realiza sus operaciones bajo el concepto de democratización del capital, cada socio que haya suscrito los certificados de aportación está facultado a participar en las decisiones a través de las instancias directivas de la institución.

3.1.10. Estructura Administrativa.

El gobierno y administración, corresponde a:

- a) La Asamblea General de Representantes.
- b) El Consejo de Administración.
- c) La Gerencia General.

El Consejo de Administración de la institución está conformado por:

Tabla 11. Estructura Administrativa

Presidenta	Lillya del Carmen Jiménez Tacle
Vicepresidente	Guido Francisco Moreno del Pozo
Secretario	Rafael Didier García Orozco
Primer vocal	Jimmy Lenin Lara Remache
Segundo vocal	Delida Averos Gavilánez

Fuente: Base de directivos COAC "San José" Ltda.

Tabla.12 Nómina de los Principales Funcionarios

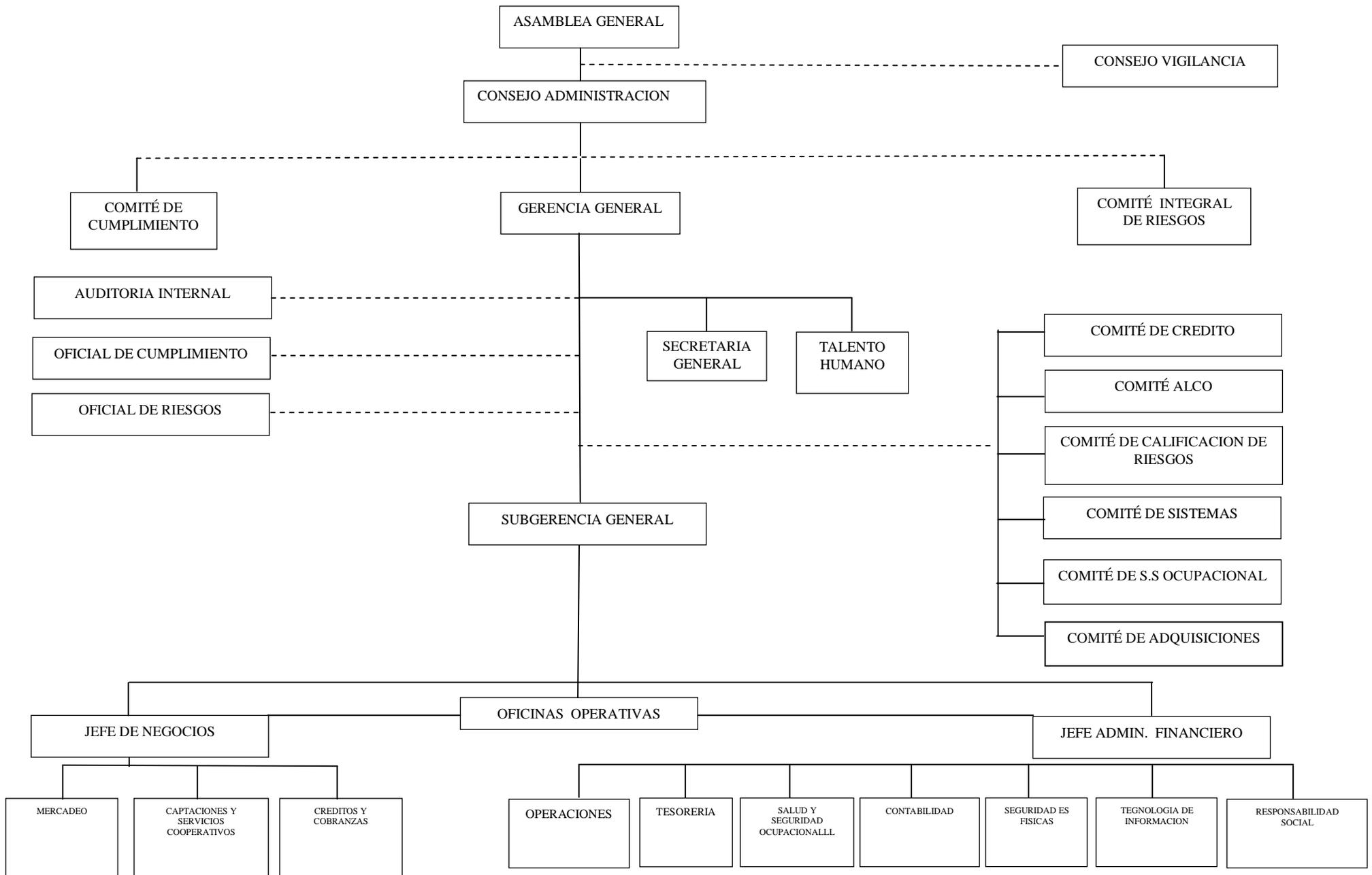
Gerente General	José Rafael Guillen Sierra
Subgerente General	Cesar Capuz Camacho
Auditora General	Eva Verdezoto Guerrero
Contador	Patricio Pérez Pérez
Oficial de Riesgos	Karina Iza
Recursos Humanos	Gladys Sanunga
Jefe de Negocios	Amparo Quincha
Administrador del Sistemas	Washington Vásquez Naranjo
Tesorero	José Luis León
Oficial de Cumplimiento	Juan Arellano

Fuente: Base de listado del personal de la COAC "San José" Ltda.

3.1.11. Estructura Orgánica.

La estructura organizacional de la entidad, fue establecida para definir una jerarquía dentro de la organización, identificando cada puesto, su función y dónde se reporta

dentro de la misma, con miras a continuar creciendo, ésta se adapta a los riesgos a los que está expuesta, y a la complejidad de las operaciones institucionales, cumpliendo así con su objeto social, mediante el logro de las metas planteadas por la administración. El organigrama estructural vigente fue aprobado el 24 de enero de 2013.



3.1.12. Ubicación de Agencias.

Se indica la ubicación geográfica de la Matriz y Agencias.

Matriz= San José de Chimbo calle Chimborazo 536 y tres de marzo.

Agencia Guaranda=Guaranda, Calle Azuay entre Convención de 1884 y Sucre frente al CNE

Agencia San Miguel=San Miguel, Calle Pichincha y García Moreno.

Agencia Chillanes=Chillanes, Ezequiel Guerreo entre García Moreno y Guayas.

Agencia Montalvo=Montalvo, Av.25 de Abril y Eufemia de Zambrano.

Agencia Ventanas=Ventanas, 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo.

Agencia Quito=Quito, Sector Sur la Magdalena, Mariscal Antonio José de Sucre S10-23,entre Puruhá y Viracocha.

3.1.13. Principales actividades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una empresa se servicios del sector privado dedicada a la intermediación financiera, para fomentar el ahorro y brindar créditos, poniendo siempre en práctica los principios de solidaridad y control, democrático.

3.1.14. Productos y servicios.

Entre los principales productos y servicios financieros y no financieros:

PRODUCTOS Y SERVICIOS (FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS)

PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN

PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

PRODUCTOS DE AHORRO

AHORROS A LA VISTA

Ahorro a la Vista
Cuenta Sueñitos
Cuenta Ahorrando Ando

AHORRO ADICIONAL

Ahorro Porvenir
Ahorro Familia

AHORRO PROGRAMADO

Multiahorros
Multiahorros Jubilación
Multiahorro productivo
Ahorro Plan Educación
Mis Fondos de Reserva

AHORRO RESTRINGIDO

Ahorro Encaje

DEPOSITOS A PLAZO FIJO

1-30 días
31-90 días
91-180 días
181-360 días
más de 361 días

SERVICIOS

SERVICIOS NO FINANCIEROS

REMESAS

Werter Unión
Servipagos
Banco Central del Ecuador
Ecuagiros
Vigo
Ría
Telegiros
Vía América
M2m
Intercambio Express
Transfax
Dinex

RECAUDACIONES

TRIBUTARIAS (SRI)

RISE
CEP
Matriculación

BONO DE DESARROLLO

HUMANO

Bono de Desarrollo Humano

BONO DE DESNUTRICIÓN

CERO

Bono de desnutrición cero

SOAT

Soat

CNEL BOLÍVAR

Cobro de Servicio Básico-Luz eléctrica

SERVICIOS FINANCIEROS

TARJETAS DE DÉBITO

Tarjeta de débito

TRANSFERENCIAS

SPI (Transferencias interbancarias SPI recibidas)

SCI (Transferencias interbancarias SCI recibidas)

Transferencias Nacionales a otras Entidades

Oficina.

SERVICIO DE REFERENCIAS

Referencias Bancarias

SERVICIO DE REPOSICIÓN

Reposición de libreta, cartola, estado de cuenta por pérdida robo o deterioro

SEGURO DE VIDA

Seguro de Vida

RED TRANSACCIONAL

COOPERATIVA COONECTA

Red Transaccional COONECTA

VENTANILLAS MOVILES

Ventanillas Móviles

P.O.S

POS

SERVICIOS SOCIALES (COOPERATIVOS)

SEGURO DE VIDA

Seguro de vida (Muerte por cualquier causa, muerte accidental, incapacidad total o parcial por accidente, gastos de sepelio por cualquier causa)

SEGURO DE DESGRAVÁMEN

Seguro de desgravamen

PRODUCTOS DE COLOCACIÓN

PRODUCTOS CREDITICIOS

VIVIENDA

Hipotecario Vivienda

MICROCREDITO

Microcrédito Hipotecario

Microcrédito Individual Quirografario

Microcrédito Grupal Asociativo Quirografario

Microcrédito convenios de Cooperación Financiera

Microcrédito Agropecuario Quirografario.

Crédito con Garantía Certificado a Plazo

Microcrédito Grupal Ventanillas Rurales.

Crédito Bono de Desarrollo Humano Individua y

Grupal

Crédito Estacional

Con Bono de la Vivienda

CONSUMO

Hipotecario Consumo

Crédito Quirografario General

Crédito Quirografario Estacional

Anticipo de Sueldo

Crédito Quirografario con Bono de la Vivienda

Crédito con Garantía de Certificado a Plazo

3.1.15. FODA.

Tabla 13. FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Horarios de atención. - Imagen y prestigio de la institución. - Infraestructura adecuada. - Permanencia en el mercado - Políticas crediticias acorde a las necesidades de los socios. - Transparencia en las operaciones. - La cobertura de provisiones supera el 100% lo que garantiza una protección frente a eventualidades que puedan afectar la calidad de cartera. - La cooperativa mantiene adecuados niveles de activos productivos y de calidad de cartera de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Talento Humano con insuficiente experiencia crediticia. - Excesiva burocracia en el otorgamiento del crédito hipotecario. - Incumplimiento de la normativa interna de crédito por parte del personal, por falta de capacitación.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento del sistema cooperativo. - Amplio mercado objetivo. - Crecimiento sostenido en los últimos años del sector micro empresarial. - Nuevos productos. - Falta de cultura en el pago. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas gubernamentales. - Proliferación de entidades cooperativas de los segmentos 1, 2 y 3. - Competencia desleal de las entidades que recientemente pasaron al control de la SEP'S. - Fuerza de ventas de la competencia.

	- Entrega de créditos por la competencia con pocos requisitos.
--	--

Fuente: Manual de Crédito de la COAC "San José" Ltda.

3.1.16. Personal que integra el área de crédito.

El área de crédito está integrado por:

Tabla 14. Personal de Crédito de la Oficina Matriz

ARGUELLO QUINGATUÑA KARINA JACKELINE	ASESORA DE NEGOCIOS
BOHORQUEZ SANCHEZ VANESSA MABEL	ASESORA DE NEGOCIOS
PEÑA GUAMAN LUIS EDUARDO	ASESOR DE NEGOCIOS
SALTOS PRADO JOSE ALONSO	ASESOR DE NEGOCIOS
SILVA GALARZA LAURA VERONICA	ASESORA NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 15. Personal de crédito de la Agencia Guaranda

AUCATOMA GAIBOR ROCIO ALEXANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS
CHICO ARGUELLO JIMENA MARIANELA	ASESORA DE NEGOCIOS
MIRANDA ENCALADA OMAR HUMBERTO	ASESOR DE NEGOCIOS

VASQUEZ PILCO EDGAR RAUL	ASESOR DE NEGOCIOS
VISCARRA ALARCON PAULO CESAR	ASESOR DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC "San José" Ltda.

Tabla16. Personal de crédito de la Agencia Chillanes

CRUZ ANGAMARCA ALEXANDRA JAQUELINE	ASESORA DE NEGOCIOS
PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	ASESOR DE NEGOCIOS
TORO JOSE LUIS	ASESOR DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 17. Personal de crédito de la Agencia San Miguel

GUIBLA RAMON ADRIANA MARGARITA	ASESORA DE NEGOCIOS
MONTOYA GAIBOR ARMANDO REMIGIO	ASESOR DE NEGOCIOS
VARGAS VELASCO ALEX ADRIAN	ASESOR DE NEGOCIOS
YANEZ MONTOYA LUIS MANOLO	ASESOR DE NEGOCIOS
ZAVALA CARDENAS SUSANA ALEJANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 18. Personal de Crédito de la Agencia Montalvo

GAIBOR ANGULO JUAN JOSE	ASESOR DE NEGOCIOS
HIDALGO MIRALLAS ALVARO XAVIER	ASESOR DE NEGOCIOS

MAZON CASTRO CARLOS ALFONZO	ASESOR DE NEGOCIOS
SOLIS DE LA VEGA JOHANNA RAQUEL	ASESORA DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 19. Personal de Crédito de la Agencia Ventanas

BEDON JIMENEZ WILLIAN ALFREDO	ASESOR DE NEGOCIOS
GUERRA CAMACHO KATTIUXY LORENA	ASESORA DE NEGOCIOS
HACHI POWEL LUCIA VERÓNICA	ASESORA DE NEGOCIOS
PACHECO VEGA MILTON RICARDO	ASESOR DE NEGOCIOS
TOAPANTA FRANCO DIANA ALEXANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 20. Personal de Crédito de la Agencia Quito

GAIBOR GAIBOR LORENA PATRICIA	ASESORA DE NEGOCIOS
-------------------------------	---------------------

Fuente: Base de listado de personal de la COAC "San José" Ltda.

3.1.17. Niveles de aprobación.

- Consejo de Administración
- Comité de Crédito
- Gerencia General o en ausencia lo reemplazará el Subgerente
- Jefe de Negocios.
- Ejecutivo de Crédito
- Jefes Operativos

Consejo de Administración.

Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la Entidad, ésta se encarga de resolver sobre las solicitudes de crédito de los vocales principales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, del Gerente General y de los demás colaboradores de la organización y de las personas vinculadas a ellos hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad de acuerdo a la Ley.

Comité de crédito.

El comité está conformado por:

Tabla 21. Comité de Crédito

Presidente	Lcdo. José Guillén	Gerente General
Secretario	Lcdo. Willian Trujillo.	Ejecutivo de Crédito
Vocal	Lcda. Amparo Quincha.	Jefe de Negocios

Fuente: Manual de Crédito de la COAC "San José" Ltda.

3.1.18. Recursos analizados.

El monto en USD\$ de la cartera de crédito de la Entidad durante el 2013 asciende a:

Tabla 22. Análisis Financiero Horizontal y Vertical

Cuentas	dic-12	Part. %	dic-13	Part. %	Crec. Rel.	Crec. Abs.
ACTIVO	62.649.435	100%	78.516.980	100%	25,33%	15.867.545
Fondos disponibles	9.169.882	14,64%	12.538.656	15,97%	36,74%	3.368.774
Inversiones	4.573.245	7,30%	5.808.427	7,40%	27,01%	1.235.182
Cartera de crédito	46.972.435	74,98%	57.586.871	73,34%	22,60%	10.614.437
Activo fijo	994.245	1,59%	1.378.687	1,76%	38,67%	384.442
PASIVO	54.921.037	100%	69.195.535	100%	25,99%	14.274.497
Obligaciones con el público	50.179.232	91,37%	62.014.142	89,62%	23,59%	11.834.910
Depósitos a la vista	20.749.916	37,78%	24.436.857	35,32%	17,77%	3.686.941
Depósitos a plazo	27.022.295	49,20%	34.991.680	50,57%	29,49%	7.969.384
Obligaciones financieras	2.576.071	4,69%	4.811.340	6,95%	86,77%	2.235.269
PATRIMONIO	7.728.398	100%	9.321.445	100%	20,61%	1.593.048
Capital social	3.256.391	42,14%	3.853.817	41,34%	18,35%	597.426
Reservas	3.426.761	44,34%	4.172.634	44,76%	21,77%	745.873
INGRESOS	8.185.791	100%	9.507.985	100%	16,15%	
Intereses y descuentos ganados	7.532.744	92,02%	9.137.852	96,11%	21,31%	
Ingresos por servicios	114.326	1,40%	122.711	1,34%	7,33%	
Otros ingresos	537.638	6,57%	245.475	2,58%	-54,34%	
GASTOS	7.432.384	100%	8.504.830	100%	14,43%	
Intereses causados	2.995.034	40,30%	3.750.300	44,10%	25,22%	

Provisiones	795.951	10,71%	682.091	8,02%	-14,30%
Gastos de operación	2.891.455	38,90%	3.435.326	40,39%	18,81%
Otros gastos y pérdidas	366.109	4,93%	128.011	1,51%	-65,03%
Impuestos y participación empleados	383.835	5,16%	509.101	5,99%	32,64%
Impuestos y participación empleados	269.182	4,08%	388.527	5,17%	44,34%

Fuente: Balance General de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 23. Cartera por Vencer por Agencia

AGENCIA	MONTO
CHIMBO	18457518.69
GUARANDA	14373008.83
CHILLANES	5189841.37
SAN MIGUEL	8306911.51
MONTALVO	4489965.42
VENTANAS	6053084.50
QUITO	3033272.27
TOTAL	59903602.59

Fuente: Balance General de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 24. Cartera de Crédito que no Devenga Intereses Reclasificada) por Agencia

AGENCIA	MONTO
CHIMBO	362642.47
GUARANDA	206706.07
CHILLANES	35652.36
SAN MIGUEL	123577.74
MONTALVO	105521.36
VENTANAS	167353.21
QUITO	307682.36
TOTAL	1309135.57

Fuente: Balance General de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 25. Cartera Vencida por Agencia

AGENCIA	MONTO
CHIMBO	175753.34
GUARANDA	108422.05
CHILLANES	12728.12
SAN MIGUEL	27271.18
MONTALVO	71281.18
VENTANAS	106105.28
QUITO	32382.03

TOTAL	533943.18
--------------	-----------

Fuente: Balance General de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 26. Cartera Bruta

AGENCIA	MONTO
CHIMBO	18995914.50
GUARANDA	14688136.95
CHILLANES	5238221.85
SAN MIGUEL	8457760.43
MONTALVO	4666767.96
VENTANAS	6326542.99
QUITO	3373336.66
TOTAL	61746681.34

Fuente: Balance General de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 27 Cartera en Riesgo

AGENCIA	MONTO	MORA
CHIMBO	538395.81	2.83%
GUARANDA	315128.12	2.15%
CHILLANES	48380.48	0.92%
SAN MIGUEL	150848.92	1.78%

MONTALVO	176802.54	3.79%
VENTANAS	273458.49	4.32%
QUITO	340064.39	10.08%
TOTAL	1843078.75	2.98%

Fuente: Balance General de la COAC “San José” Ltda.

3.1.19. Presupuesto.

Tabla 28. Presupuesto

Código	Rubros	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	77.360.103	78516980	1.156.877	101,50%	Cumple
11	Fondos Disponibles	8.468.286	12.538.656	4.070.370	148,07%	Cumple
13	Inversiones	5.653.184	5.808.427	155.243	102,75%	Cumple
14	Cartera	58.189.807	57.586.871	-602.936	98,96%	No Cumple
2	Pasivo	68.851.291	69.195.535	344.244	100,50%	Cumple
21	Obligaciones con el público	63.974.980	62.014.142	-1.960.838	96,93%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	29.928.453	27.017.190	-2.911.263	90,27%	No Cumple

2103	Depósitos a plazo	34.046.527	34.991.680	945.153	102,78%	Cumple
26	Obligaciones Financieras	2.184.688	4.811.340	2.626.652	220,23%	Cumple
3	Patrimonio	8.508.812	9.321.445	812.633	109,55%	Cumple
4	Gastos	9.362.910	8.504.830	-858.080	90,84%	Cumple
41	Intereses pagados-causados	3.938.880	3.750.300	-188.580	95,21%	Cumple
44	Provisiones	926.372	682.091	-244.281	73,63%	Cumple
45	Gastos de Operación	3.974.437	3.435.326	-539.111	86,44%	Cumple
47	Otros gastos y pérdidas	323.310	128.011	-195.299	39,59%	Cumple
48	Impuestos y participación de Trabajadores.	199.911	509.101	309.190	254,66%	No Cumple
5	Ingresos	9.638.978	9.507.985	-130.993	98,64%	No Cumple
51	Intereses y descuentos ganados	9.154.899	9.137.852	-17.047	99,81%	No Cumple
56	Otros ingresos	349.533	245.475	-104.058	70,23%	No Cumple
	Resultados	276.068,00	1.003.155,92	727.087,92	363,37%	Cumple

	del Ejercicio					
--	----------------------	--	--	--	--	--

Fuente: Balance General, y Presupuesto de la COAC "San José" Ltda.

Tabla 29. Presupuesto por Agencias

OFICINA MATRIZ						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	28.718.340	28.361.485	-356.855	98,76%	No Cumple
14	Cartera	18.960.058	17.592.130	-1.367.928	92,79%	No Cumple
2	Pasivo	24.449.467	24.105.197	-344.270	98,59%	No Cumple
21	Obligaciones con el público	20.345.619	19.603.828	-741.791	96,35%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	11.737.914	9.340.613	-2.397.301	79,58%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	8.607.704	10.263.215	1.655.511	119,23%	Cumple
3	Patrimonio	4.268.872	4.256.288	-12.584	99,71%	No Cumple
4	Gastos	2.975.419	2.708.442	266.977	91,03%	Cumple
5	Ingresos	3.350.304	3.241.863	-108.441	96,76%	No Cumple
	Resultados del	374.885	533.420,44	158.535	142%	Cumple

	Ejercicio					
AGENCIA GUARANDA						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	22.046.789	22.368.031	321.242	101,46%	Cumple
14	Cartera	14.333.843	13.786.186	-547.657	96,18%	No Cumple
2	Pasivo	20.637.381	20.740.166	102.785	100,50%	Cumple
21	Obligaciones con el público.	20.384.799	20.366.237	-18.562	99,91%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	8.048.904	7.679.635	-369.269	95,41%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	12.335.895	12.686.601	350.706	102,84%	Cumple
3	Patrimonio	1.409.408	1.627.864	218.456	115,50%	Cumple
4	Gastos	2.409.898	2.182.711	227.187	90,57%	Cumple
5	Ingresos	2.225.939	2.200.392	-25.547	98,85%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	-183.959	17.681,87	166.277	10%	Cumple
AGENCIA CHILLANES						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	5.165.418	4.743.381	-422.037	91,83%	No Cumple
14	Cartera	4.128.605	4.964.834	836.229	120,25%	Cumple
2	Pasivo	4.133.150	3.631.257	-501.893	87,86%	No Cumple
21	Obligaciones con	2.322.379	2.334.113	11.734	100,51%	Cumple

	el público.					
2101	Depósitos a la vista	1.485.159	1.755.495	270.336	118,20%	Cumple
2103	Depósitos a plazo	837.220	578.618	-258.602	69,11%	No Cumple
3	Patrimonio	1.032.217	1.112.124	79.907	107,74%	Cumple
4	Gastos	586.624	529.448	57.176	90,25%	Cumple
5	Ingresos	745.680	797.927	52.247	107,01%	Cumple
	Resultados del Ejercicio	159.056	268.478,27	109.422	168.79%	Cumple
AGENCIA SAN MIGUEL						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	10.448.051	9.924.468	-523.583	94,99%	No Cumple
14	Cartera	8.396.375	8.005.875	-390.500	95,35%	No Cumple
2	Pasivo	9.346.359	8.764.043	-582.316	93,77%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	8.481.833	8.401.154	-80.679	99,05%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	3.311.212	2.952.480	-358.732	89,17%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	5.170.621	5.448.674	278.053	105,38%	Cumple
3	Patrimonio	1.101.692	1.160.426	58.734	105,33%	Cumple
4	Gastos	1.240.709	1.113.133	127.576	89,72%	Cumple
5	Ingresos	1.294.049	1.225.030	-69.019	94,67%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	53.340	111.896,80	58.557	209.78%	Cumple
AGENCIA MONTALVO						

CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo		Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
			Libros	Libros			
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)		
1	Activo	5.537.381	5.398.827	-138.554	97,50%	No Cumple	
14	Cartera	4.257.596	4.337.298	79.702	101,87%	Cumple	
2	Pasivo	5.238.404	4.918.693	-319.711	93,90%	No Cumple	
21	Obligaciones con el público.	4.774.652	4.698.667	-75.985	98,41%	No Cumple	
2101	Depósitos a la vista	2.183.380	2.391.746	208.366	109,54%	Cumple	
2103	Depósitos a plazo	2.591.272	2.306.920	-284.352	89,03%	No Cumple	
3	Patrimonio	298.978	480.133	181.155	160,59%	Cumple	
4	Gastos	846.505	657.722	188.783	77,70%	Cumple	
5	Ingresos	714.621	694.411	-20.210	97,17%	No Cumple	
	Resultados del Ejercicio	-131.884	36.689,53	95.194	28%	Cumple	

AGENCIA VENTANAS

CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo		Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
			Libros	Libros			
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)		
1	Activo	5.164.841	4.253.084	-911.757	82,35%	No Cumple	
14	Cartera	4.713.125	5.872.094	1.158.969	124,59%	Cumple	
2	Pasivo	4.775.731	3.655.556	-1.120.175	76,54%	No Cumple	
21	Obligaciones con el público.	4.150.980	3.486.941	-664.039	84,00%	No Cumple	
2101	Depósitos a la vista	2.392.923	2.365.281	-27.642	98,84%	No Cumple	

2103	Depósitos a plazo	1.758.057	1.121.661	-636.396	63,80%	No Cumple
3	Patrimonio	389.111	597.528	208.417	153,56%	Cumple
4	Gastos	822.074	735.848	86.226	89,51%	Cumple
5	Ingresos	798.151	856.538	58.387	107,32%	Cumple
	Resultados del Ejercicio	-23.923	120.690,04	96.767	504,49%	Cumple
AGENCIA QUITO						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	4.476.949	3.467.705	-1.009.244	77,46%	No Cumple
14	Cartera	3.400.204	3.028.455	-371.749	89,07%	No Cumple
2	Pasivo	4.561.097	3.380.623	-1.180.474	74,12%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	3.514.718	3.123.203	-391.515	88,86%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	768.961	537.213	-231.748	69,86%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	2.745.757	2.585.990	-159.767	94,18%	No Cumple
3	Patrimonio	-84.148	87.082	171.230	103,49%	Cumple
4	Gastos	547.120	577.526	30.406	105,56%	Cumple
5	Ingresos	510.235	491.825	-18.410	96,39%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	-36.885	-85.701,03	-48.816	232,35%	No Cumple

Fuente: Presupuesto de la COAC "San José" Ltda.

Causas para no alcanzar la meta presupuestaria.

Las principales causas para no cumplir la meta presupuestaria se detallan a continuación:

- Cartera a cargo de Talento Humano con insuficiente experiencia crediticia.
- Diligencia inadecuada de políticas crediticias.
- Operaciones crediticias ejecutadas fuera del marco legal vigente.
- Incumplimiento de la normativa legal vigente.
- Debilidad en todas las fases del proceso de colocación.
- Inadecuada administración de la cartera.
- Gestiones poco oportunas para la recuperación de la cartera.
- El incumplimiento de las metas de captación, limita la colocación.
- Escasa asistencia del Asesor Jurídico en la gestión de cobranza.

3.1.20. Plan estratégico vs. Plan operativo anual.

Tabla 30. Plan Estratégico vs. Plan Operativo Anual

OBJETIVOS	INDICADOR	META 2013
Objetivo Macro	Rentabilidad sobre activos promedio	Mayor o = al 2,20%
Objetivo 1: Estructura de Pasivos	Obligaciones Financieras/Pasivo Total	Menor o = al 15%
	Saldo DPF/Captaciones Totales	Mayor o = al 45%
Objetivo 2: Estructura de Activos Productivos y Crédito	Cartera Bruta / Activos	Mayor o = al 80%
	Segmento Cartera Consumo/ Cartera Bruta.	Hasta el 45%

	Segmento Cartera Vivienda / Cartera Bruta.	Hasta el 5%
	Segmento Cartera Microcrédito/ Cartera Bruta	Mayor o = al 50%
Objetivo 3: Gestión de Crédito	Cartera en Riesgo/ Cartera Bruta.	Menor o = al 2.5%
	Provisiones/Cartera en Riesgo.	Mayor o = al 250%
Objetivo 4: Solvencia Patrimonial	Patrimonio técnico/Activos P. Por riesgo	Mayor o = al 13%
Objetivo 5: Gestión de la Liquidez	Fondos Disponibles + Inversiones / Captaciones	Mayor o = al 25%
Objetivo 6: Eficiencia Administrativa	Gastos Operacionales/ Total de Activos Promedio (anualizado)	Menor o = al 6%
Objetivo 7: Crecimiento en Captaciones	Total captaciones Cooperativa	63.908.450
	Captaciones COAC/ Captaciones Provinciales.	Mayor o = al 39%
	Captaciones Prov. Bolívar.	51.534.630
	Captaciones Oficina Montalvo (US \$).	4.774.652
	Captaciones Oficina Ventanas (US \$).	4.150.980
	Captaciones Oficina Quito (US \$).	3.514.718
Objetivo 8: Responsabilidad social.	Memoria institucional.	1
Objetivo 9: Satisfacción y Nivel de Operación de los Clientes / Socios	Nivel de satisfacción de los clientes externos.	Mayor o = al 88%
	Nivel de socios inactivos.	Menor o = al 27%

Objetivo 10: Fortalecer la Gestión Tecnológica	% tiempo de operación.	Mayor o = al 99%
	Módulos o utilitarios que automaticen las operaciones o procesos de apoyo de la cooperativa.	
Objetivo 11: Gestión Integral		BBB+
Objetivo 12: Conocimiento y aplicación de normatividad	% calificación alcanzada en pruebas de conocimiento y exámenes de auditoría.	Mayor o = al 75%
Objetivo 13: Infraestructura de oficinas	# Oficinas con locales propios.	5
Objetivo 14: Satisfacción del Cliente Interno - Clima Laboral	% satisfacción del cliente interno.	Mayor o = al 70%

Fuente: Plan estratégico y Plan Operativo Anual de la COAC "San José" Ltda.

3.1.21. Cupo de Créditos.

Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

3.1.22. Financiamiento.

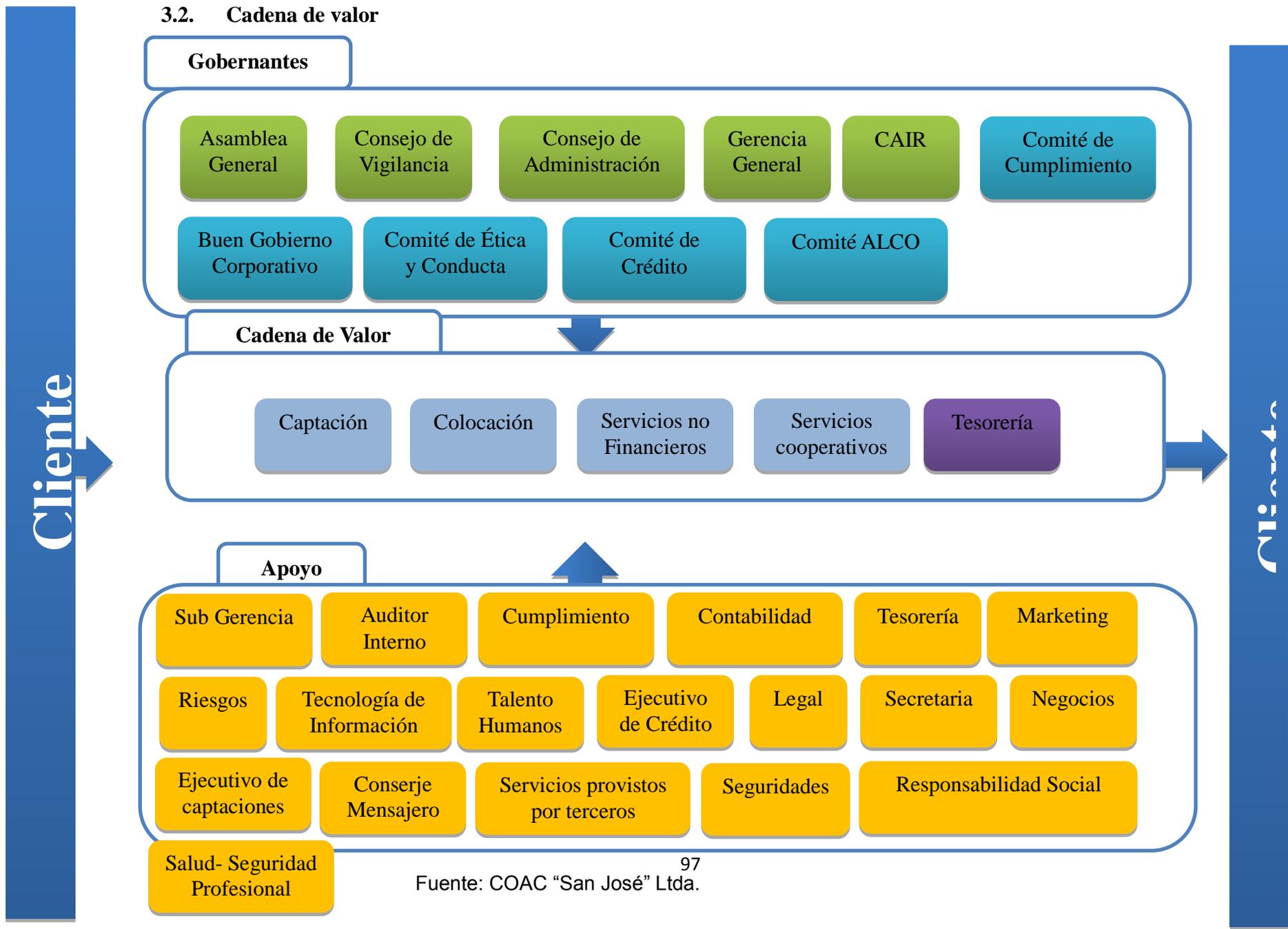
La entidad financia o entrega créditos a través de recursos propios provenientes de los productos de captación, intereses ganados en el otorgamiento de créditos, comisiones por los servicios prestados, así como también en menor escala el apalancamiento externo.

3.1.23. Sistemas Informativos.

La Entidad da a conocer sus productos y servicios mediante los siguientes canales de comunicación:

- Cuñas radiales.
- Publicidad volante.
- Mercadeo directo con los clientes, a través de los asesores de negocios.
- Página web.

3.2. Cadena de valor



La Junta Bancaria en la Resolución N° JB-2005-834 señala que:

3.2.1. Procesos gobernantes o estratégicos.- Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para cumplir los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros;

3.2.2 Procesos productivos, fundamentales u operativos.- Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes; y,

3.2.3 Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.- Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.(p.5)

En consecuencia la entidad con el objeto de garantizar la optimización de sus recursos y la estandarización de sus actividades cuenta con procesos establecidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas, procesos que son agrupados en gobernantes, operativos y de apoyo.

3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., correspondiente al período 2013.

La aplicación de un modelo de auditoría integral en el área crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., adquiere relevancia, por cuanto permitirá conseguir y evaluar objetivamente en el periodo 2013, evidencia relativa a: información financiera, estructura de control interno, el cumplimiento por parte de las personas encomendadas de dicha área de las disposiciones legales, reglamentarias, planes, programas y demás normas legales vigentes aplicables, con el propósito de comunicar sobre el grado de correspondencia entre éstos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación, pues a partir de los resultados obtenidos se pueda emitir recomendaciones, cuyo cumplimiento posibilitará mejorar del área de crédito a través de introducir cambios en los procesos de colocación y recuperación de la cartera, lo que hace ineludible e imprescindible aplicar los principio de Control Interno y políticas crediticias adecuadas, para establecer pautas generales que orienten el accionar de la entidad.

En este contexto también resulta significativo el análisis que se desarrollará sobre la capacidad del personal que presta sus servicios en la entidad, pues innegablemente los beneficios marcados precedentemente resultan más eficientes dependiendo de la ética, razón, compromiso y dedicación de todos los colaboradores que trabajan en la institución, sobre todo en el área de crédito.

Finalmente, es necesario señalar que los aspectos más trascendentales para la COAC “San José” Ltda., no están dados únicamente en el hecho de mejorar internamente las actividades que se desarrollan en la misma, sino que su importancia recae además en la optimización y mejoramiento de los productos de crédito que otorga a los asociados, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional en lo concerniente al tema de solidez

y capacidad de enfrentar los cambios a los cuales es vulnerable el sistema financiero en el Ecuador.

La cantidad de recursos financieros colocados a través de operaciones de crédito por la COAC “San José” Ltda., en el mercado tiende a crecer con el pasar del tiempo, no obstante el indicador de cartera vencida va a la mano de ésta, esto básicamente por: la inadecuada aplicación de políticas crediticias, personal carente de capacitación constante, incumplimiento por parte de las personas encargadas de dicha área de las disposiciones legales, reglamentarias, planes, programas y demás normativa legal vigente aplicable, entre otros.

CAPÍTULO IV
INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., CORRESPONDIENTE
AL PERÍODO 2013.

4.1. Tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del proceso de auditoría.

Tabla 31. Tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las Fases del Proceso de Auditoría.

FASES	TIEMPO UTILIZADO	PRODUCTO ESPERADO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
<ul style="list-style-type: none"> - Información General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. - Programa Preliminar. 	5 días	Informe de Planificación
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de Control Interno para la Auditoría Financiera. - Elaboración del Cuestionario de Control Interno para la Auditoría de Control Interno. - Elaboración del Cuestionario de Control Interno para la Auditoría de Cumplimiento. - Elaboración del Cuestionario de Control Interno para la Auditoría de Gestión. - Elaboración de la Matriz de la calificación de riesgos y nivel de confianza para determinar el enfoque de auditoría. 	5 días	Programas de Trabajo.
EJECUCIÓN		Papeles de Trabajo.

<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de los papeles de trabajo. - Aplicación de los procedimientos de auditoría. - Obtención de la evidencia suficiente, competente y relevante. - Desarrollo de Hoja de Hallazgos. 	30 días	
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar los resultados parciales de la aplicación de los procedimientos mediante la hoja de Hallazgos. - Elaborar los comentarios y recomendaciones correspondientes en el informe final. 	1 día	Informe de Auditoría Integral.
SEGUIMIENTO		
Esquema de seguimiento a las recomendaciones.	5 días	Matriz de recomendaciones

4.2. INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL.

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

A los miembros del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

He practicado una auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., para el año calendario 2013, la cual cubre la siguiente temática: El examen al balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo, la evaluación del sistema de control interno, la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la Institución; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecten a la institución y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Mi responsabilidad es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral, con base a los procedimientos que he considerado necesario para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de mis conclusiones sobre la temática de auditoría integral.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados, también las proyecciones de

cualquier evaluación del control interno para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Realicé la auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre el cumplimiento de leyes y la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera de que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estado financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva, si se han cumplido las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y las revelaciones de los estados financieros, la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados, las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Considero que mi auditoría integral proporciona una base razonable para expresar mi opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En mi opinión los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al 31 de diciembre de 2013, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base a los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluyo que la entidad no mantuvo una adecuada estructura de control interno relacionado a la

conducción ordenada de sus operaciones, de acuerdo a lo que se presenta en el papel de trabajo **PT N° 31**, observándose incumplimientos de las leyes y regulaciones que la afectan, las que se presenta en los papeles de trabajo **PT N°39, PT N°40, PT N° 41, PT N° 42**; y, la información sobre los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración con relación al cumplimiento de los objetivos generales, metas y actividades de la Cooperativa, se presenta en los papeles de trabajo **PT N° 50, PT N° 51, PT N° 52 y PT N°53**, en los que se reflejan los resultados poco eficaces sobre la gestión desarrollada en el alcance de los objetivos y metas de la Cooperativa.

San José de Chimbo, 04 de diciembre de 2014.

Ing. Karina Johanna Iza López.

Firma.

La estructura del informe de Auditoría Integral tomado de la publicación, Normas y procedimientos de Auditoría de Yanel Blanco Luna, sirvió de modelo para el presente informe.

4.3. Hallazgos de auditoría.

4.3.1. Hallazgos de auditoría de Control Interno.

TÍTULO: Definición inadecuada de funciones y responsabilidades del personal de crédito.

CONDICIÓN: De la evaluación realizada al Manual de Perfiles y Competencias, se pudo constatar que las tareas que no constan en el señalado manual no se disponen por escrito y peor aún no están claramente definidas, tal es el caso de los asesores de negocios que realizan las funciones de crédito y cobranza. “El seguimiento y recuperación de los créditos es de responsabilidad exclusiva del asesor de negocios, o funcionario responsable quién debe estar pendiente de los vencimientos”.

CRITERIO: Incumplimiento del Manual de Riesgo Operativo, mismo que está a justado al LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS CAPÍTULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO (incluido con resolución No JB-2005-834 de 20 de octubre del 2005) en lo concerniente a:

4.3. Con el objeto de garantizar una adecuada administración de forma adecuada del capital humano y para minimizar el riesgo operativo originado por el factor personas se debe contar al menos con lo siguiente:

3.4.5. Definición clara de funciones y responsabilidades que garanticen una adecuada segregación de funciones y reduzcan el riesgo de error o fraude.

CAUSA: Ocasionado por el desinterés de la Coordinadora de Talento Humano en la defición de funciones y resposnabilidades del personal de crédito.

EFEECTO: Por el incumplimiento de los parámetros establecidos en la normativa institucional con respecto a la definición de funciones y responsabilidades de manera adecuada, origina que los procesos, políticas, metas y actividades no se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, generando el mínimo de rendimiento en cumplimiento de su misión, esto por el incremento en el número de fallas o insuficiencias asociados al factor personas.

CONCLUSIÓN:

No se encuentran claramente definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal de crédito.

RECOMENDACIÓN:

COORDINADORA DE TALENTO HUMANO:

- Definir de manera adecuada las funciones y responsabilidades del personal de crédito que garantice la segregación de funciones.

4.3.2. Hallazgos de auditoría de Cumplimiento.

TÍTULO: Incumplimiento parcial de la normativa legal vigente de crédito.

CONDICIÓN: Al evaluar los expedientes de las operaciones de crédito concedidas, se pudo constatar que contienen reportes de CREDIT REPORT que reflejan puntuaciones bajas, y que a éstos se adjuntan informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios, en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas, créditos que han sido concedidos sin contar previamente con un análisis conjunto con el Jefe Operativo, además se pudo constatar el cumplimiento parcial en la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual de Crédito y en el Reglamento General del Crédito, por lo que falta documentación relacionada con:

- Carta de servicios básicos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia del certificado de votación actualizada. (para el caso de personas obligadas a votar).
- Tabla de amortización histórica

CRITERIO: Incumplimiento de:

Política de crédito “**POLÍTICA DE USO SCORE CREDITREPORT**” que señala que para conceder un crédito a un socio que tenga una puntuación menor a 500 puntos, el asesor de negocios debe analizar conjuntamente, con el Jefe Operativo antes de continuar con el proceso de crédito, y el asesor de negocios elaborará un informe favorable dando a conocer el motivo para viabilizar el crédito”.

“Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Créditos de Consumo, Microcrédito y Vivienda” específicamente los numerales 6.1.2., 6.3.1.2, 6.2.2

CAUSA: Desinterés de los asesores de negocios y los miembros del Comité de Crédito o nivel de aprobación y falta de gestión de su parte para cumplir eficazmente la política de crédito señalada, sin considerar el riesgo que representa conceder un crédito a un socio con un score bajo y por la falta de control de los expedientes por parte de los actores intervinientes en los procesos de crédito con respecto a la documentación que deben contener los expedientes de crédito.

EFFECTO: Problemas de recuperación de cartera e incremento del costo de éste proceso, disminuyendo la rentabilidad de la entidad.

CONCLUSIONES:

Existen expedientes de crédito concedidos con reportes de creditreport con calificaciones bajas e informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas, sin que el crédito haya sido analizado previamente con el Jefe Operativo como señala la política de crédito, lo que provoca problemas de recuperación de cartera.

Existe incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito “Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Créditos de Consumo, Microcrédito y Vivienda”, sin considerar que expedientes de crédito sin la documentación completa dificulta el proceso de recuperación.

RECOMENDACIONES:

ASESORES DE NEGOCIOS:

- Cumplir con la política de manera adecuada.
- Cumplir con lo establecido en el Manual y Reglamento de crédito política de manera adecuada en cuanto a los documentos exigidos como requisitos.

EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Evaluar la adecuada aplicación de la política de crédito de score credireport, por parte de los asesores de negocios.

COMITÉ DE CRÉDITO:

- Examinar minuciosamente los expedientes de crédito que contengan reportes de creditreport con calificaciones bajas, para cerciorarse que éstos tengan adjunto un informe en el que conste el por qué para posibilitar el crédito en lugar de informes de responsabilidad en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas.
- Reformar la política de incentivos para que los asesores de negocios tomen conciencia que lo importante no es colocar por colocar, sino que deben percibir que lo importante es colocar la cartera, considerando la normativa que se ajusta a los procesos de crédito.
- Revisar que los documentos exigidos como requisitos para la concesión de créditos estén completos en los expedientes de crédito.
- No aprobar aquellos expedientes carentes de ciertos documentos

JEFE DE NEGOCIOS Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.
- Requerir a los Jefes Operativos no aprobar créditos si los expedientes carecen de algún documento.

JEFES OPERATIVOS:

- No autorizar la transferencia de los expedientes de crédito al Comité de Crédito por concepto de aprobación, sin que cumplan las políticas internas de la entidad en cuanto a los documentos requeridos como requisitos para la concesión de créditos.

TÍTULO: Incumplimiento parcial de la normativa legal vigente de crédito.

CONDICIÓN: De la evaluación efectuada a los expedientes de crédito en lo que respecta al análisis para poder calificar un crédito no se tomó en cuenta lo estipulado en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Manual y el Reglamento General de Crédito, como se detalla:

- Se encontró un crédito que sobrepasa el 200% del Patrimonio del solicitante, al realizar la revisión de la documentación de crédito respectiva.
- En la hoja de resolución del Comité de Crédito consta las firmas de: Jefe de Negocios, Ejecutivo de Crédito y Jefe Operativo de la Agencia Chimbo, siendo que en caso de ausencia del Ejecutivo de Crédito su reemplazo será un Asesor de Negocios designado por la Gerencia y no un Jefe Operativo, sin embargo participó en el proceso de aprobación un Jefe Operativo , siendo parte también el Ejecutivo de Crédito.

CRITERIO: Incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito en lo concerniente a Criterios de calificación de las solicitudes de Créditos de Consumo y Niveles de aprobación

De la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:

Título (IX) “De los Activos y de los Límites de Crédito “Límite del 200% del patrimonio del sujeto de crédito” se establece normas restrictivas y casos especiales para otorgar créditos a un sujeto de crédito.

Manual y Reglamento de Crédito.

3.6 Operaciones de Crédito Restringidas.

Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.

6.1.4 Criterios de calificación de las solicitudes de Créditos de Consumo.

- Que el monto de la cuota para la amortización del crédito no supere el 50% de los ingresos netos declarados.
- El nivel máximo de endeudamiento del solicitante será del 200% del patrimonio declarado.
- En base al historial crediticio del solicitante.

3.9 Niveles de Aprobación de Créditos.

3.9.1.2 Comité de Crédito.

El Comité de Crédito estará integrado por: el Gerente General, quien lo presidirá y en su reemplazo asumirá el Subgerente; el Jefe de Negocios y el Ejecutivo de Crédito. En caso de ausencia temporal de algún miembro lo reemplazará en su orden de jerarquía. En caso de ausencia del Ejecutivo de Crédito su reemplazo será un Asesor de Negocios designado por la Gerencia.

CAUSA: Originado por el desinterés de los asesores de negocios porque no tomaron en cuenta al momento de realizar el análisis crediticio los parámetros que se establecen para calificar a un crédito, sino que solo se basaron en su experiencia y la falta de control de

los miembros del comité de crédito, falta de gestión en el desarrollo y cumplimiento eficaz de los contenidos del Manual y Reglamento de Crédito.

EFFECTO: Ocasionando problemas de recuperación de cartera e incremento del costo de éste proceso, disminuyendo la rentabilidad de la entidad por aquellos créditos de difícil recaudación.

CONCLUSIÓN:

Existe incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito en lo que respecta al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.

RECOMENDACIONES:

JEFE DE NEGOCIOS Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.
- Requerir a los Jefes Operativos hacer cumplir el proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.

ASESORES DE NEGOCIOS.

- Cumplir lo que estipula la normativa legal vigente en lo que respecta al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.

COMITÉ DE CRÉDITO:

- No aprobar aquellos créditos que el monto supera el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.

- Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa interna con respecto al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.

TÍTULO: Formatos de Crédito con información con inconformidades.

CONDICIÓN: Al evaluarlos documentos legales que integran los expedientes de créditos, se constató que existen formatos que no están correctamente llenados por errores debidos a: datos incorrectos, diversidad de firmas y fechas de caducidad.

CRITERIO: Se cumple parcialmente el manual de políticas, procesos y procedimientos de crédito, pues para que un crédito sea aprobado por el Comité de Crédito o el nivel de aprobación que corresponda, el expediente de crédito debe contar con todos los documentos exigidos como requisitos correctamente llenos y vigentes.

CAUSA: El desinterés de los asesores de negocios en el correcto llenado de los documentos legales y por la falta de capacitación, por la falta de interés de los miembros del Comité de Crédito o nivel de aprobación en el garantizar que los documentos legales que integran los expedientes de crédito estén correctamente llenos y vigentes y principalmente por la falta de gestión por parte de éstos para cumplir eficazmente los procesos y la normativa propuesta por la entidad.

EFFECTO: La falta de datos exactos podría ocasionar problemas para localizar a los deudores, o que exista dificultad en recuperación judicial de cartera por inconsistencia de datos producto de documentos mal llenados y expirados.

CONCLUSIÓN:

La falta de control sobre los asesores de negocios en el llenado de los documentos, sin que el Comité de Crédito exija que se llenen adecuadamente previo a su aprobación, son los factores que limitan el proceso de recuperación de la cartera, con el consecuente incremento de su morosidad.

RECOMENDACIONES:

ASESORES DE NEGOCIOS:

- Cumplir con el proceso con cautela, pues en su manos está la responsabilidad de manejar documentos importantes para cumplir con el proceso de recuperación de cartera.

EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Realizar un control periódico a los asesores de negocios con respecto al llenado de documentos.
- Reatrolimentar el proceso objeto del incumplimiento, para que estos logren el correcto llenado de documentos mediante medios como intrenet, correos electrónicos, comunicación directa, etc.

COMITÉ DE CRÉDITO:

- Realizar una revisión minuciosa de los documentos que forman parte de los expedientes de de socios que solicitan un crédito, previo a su aprobación.

4.3.3. Hallazgos de auditoría de Gestión.

TÍTULO: Incumplimiento parcial de metas presupuestarias relacionadas a la cuenta 14 “cartera” y 21 “obligaciones financieras”.

CONDICIÓN: Al evaluar los indicadores de gestión que admiten medir el cumplimiento de las metas presupuestarias de la cuenta 14 “cartera”, se pudo constatar que se ha cumplido un 98.96% de la meta programada y de la cuenta 21 “obligaciones con el público” que se ha cumplido 96.93%.

CRITERIO: Incumplimiento del Presupuesto General de la entidad en lo concerniente a las metas presupuestaria de la cuenta 14 perteneciente a cartera.

Control Presupuestario.

Cód.	Rubros	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
14	Cartera	58.189.807	57.586.871	-602.936	98,96%	No Cumple
16	Obligaciones con el público	63.974.980	62.014.142	-1.960.838	96,93%	No Cumple

CAUSA: La falta de gestión de los Jefes Operativos de las agencias se refleja en una débil administración de la agencia en el tema de colocación de cartera de la línea vivienda, por

falta de difusión de lo registrado en el Plan Estratégico y POA; y, por falta de control de los objetivos estratégicos y metas para cada año por parte de los Jefes Operativos, Jefe Administrativo Financiero, Jefe de Negocios y Ejecutivo de Crédito.

EFEECTO: Disminución de la rentabilidad de la entidad por el incumplimiento de las metas y observaciones de auditoría interna.

CONCLUSIÓN:

Incumplimiento de las metas presupuestadas en cuanto a cartera de crédito.

RECOMENDACIONES:

JEFES OPERATIVOS:

- Difundir las metas presupuestadas al personal de crédito.
- Velar por el cumplimiento de metas.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

- Llevar un control presupuestario de las metas proyectadas.

JEFE DE NEGOCIOS, EJECUTIVO DE CAPTACIONES Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Monitorear el cumplimiento de metas presupuestadas.

TÍTULO: Incumplimiento en el nivel de gestión de cartera, en cuanto al objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito”

CONDICIÓN: De la evaluación realizada a los indicadores de gestión de crédito en relación al objetivo estratégico “estructura de activos productivos y crédito” del Plan Estratégico y las metas del Plan Operativo Anual, se pudo detectar que la meta para el 2013 de mantener la estructura Segmento Cartera Vivienda / Cartera Bruta hasta el 5%, no se cumplió, terminó al 31 de diciembre de 2013 en 3.72%, 1,28% menos con respecto a la meta, que representó 26% menos de lo planificado.

CRITERIO: Incumplimiento del Plan Estratégico y Plan Operativo anual (POA) de la entidad en lo concerniente al objetivo estratégico “Estructura de Activos productivos y Crédito”.

CAUSA: El desinterés de los Jefes Operativos de las agencias se refleja en una débil gestión de la agencia en el tema de colocación de cartera de la línea vivienda, falta de difusión de lo registrado en el Plan Estratégico y POA, falta de control de los objetivos estratégicos y metas para cada año por parte de los Jefes Operativos, Jefe Administrativo Financiero, Jefe de Negocios y Ejecutivo de Crédito.

EFFECTO: Se determina que no se cumplió la meta para el 2013 del objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito”, ocasionando una disminución de la rentabilidad de la entidad por la limitada colocación de operaciones de crédito de la línea de crédito “vivienda”.

CONCLUSIÓN: Incumplimiento de la meta para el 2013 del objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito” del alcanzar una participación de la cartera de la línea vivienda hasta el 5% frente a la cartera bruta.

RECOMENDACIONES:

JEFES OPERATIVOS:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual al personal de crédito.
- Velar por el cumplimiento de metas.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal, a través de los medios que consideren necesario.
- Llevar un control del POA.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO, JEFE DE NEGOCIOS Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Monitorear el cumplimiento de las metas establecidas en el POA para cumplir los objetivos institucionales señalados en el Plan Estratégico.

TÍTULO: Incumplimiento en el nivel de gestión de cartera en cuanto al objetivo estratégico “Gestión de Crédito”

CONDICIÓN: De la evaluación realizada a los indicadores de gestión a través de los que se mide el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, relacionados con la gestión de crédito, se pudo detectar que las metas para el 2013 eran: mantener un indicador de morosidad menor o igual al 2.5%, sin embargo el índice de morosidad alcanzó 2.98%; se debía llegar a una rentabilidad sobre activos de al menos un 2,20% y únicamente se logró el 1,05%; y, se debía constituir provisiones de cartera que cubran el 250% de la cartera improductiva, pero solamente se llegó al 225,70%.

CRITERIO: Incumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la entidad en lo concerniente al objetivo estratégico “Gestión de Crédito”, de acuerdo a lo señalado en el siguiente cuadro:

Objetivos del POA	Indicador	Meta 2013	Real Dic/13
Objetivo Macro	Rentabilidad sobre activos promedio	Mayor o = al 2,20%	1,05%
Objetivo 3: Gestión de Crédito	Cartera en Riesgo/ Cartera Bruta	Menor o = al 2.5%	2,98%
	Provisiones/Cartera en Riesgo	Mayor o = al 250%	225,70%

CAUSA:El origen de los desfases es la insuficiente gestión de parte de los Jefes Operativos de las agencias, un inadecuado análisis de la capacidad de pago realizada a los sujetos de crédito por parte de los asesores de negocios, falta de difusión y de control de los objetivos del Plan Estratégico y de las metas del POA para cada año, por parte de los

Jefes Operativos, Jefe Administrativo Financiero, Jefe de Negocios y Ejecutivo de Crédito.

EFEECTO: Se pudo determinar que no se cumplió con la meta para el 2013 del objetivo estratégico “Gestión de Crédito”, ocasionando disminución de la rentabilidad de la entidad por el incumplimiento de las metas (deterioro de indicadores) y observaciones de auditoría interna.

CONCLUSIÓN:

Incumplimiento de las metas para el 2013 relacionadas con el objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del alcanzar un indicador de morosidad menor o igual a 2.5%, superar el 2,20% de rentabilidad y constituir provisiones de al menos el 250% de la cartera en riesgo.

RECOMENDACIONES:

JEFES OPERATIVOS:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual al personal de crédito.
- Velar por el cumplimiento de metas.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal.
- Llevar un control del POA.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO, JEFE DE NEGOCIOS Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Monitorear el cumplimiento de las metas establecidas en el POA para dar cumplimiento los objetivos estratégicos del Plan Estratégico.

ASESORES DE NEGOCIOS:

- Realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago de los sujetos de crédito, cumpliendo lo que establece la normativa interna.

TÍTULO: Incumplimiento del nivel de gestión de cartera en cuanto al objetivo estratégico “Gestión de Crédito” en el tema de “capacitación del personal de crédito”

CONDICIÓN: De la evaluación realizada al objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del Plan Estratégico y actividades del Plan Operativo Anual, se pudo detectar que la actividad de capacitar al personal de crédito en un porcentaje igual o mayor al 90% se cumplió parcialmente, al 31 de diciembre de 2013 terminó en 80%, 10% menos con respecto a la meta planificada.

CRITERIO: Incumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la entidad en lo concerniente al objetivo estratégico “Gestión de Crédito” con respecto a la actividad “capacitación del personal de crédito”.

CAUSA: El desinterés de la Coordinadora de Talento Humano se refleja en una débil gestión de crédito, por capacitación irregular del personal de crédito, capacitación no responde a las necesidades del personal, lo que limita el perfeccionamiento del mismo en su quehacer diario, es decir el centro del incumplimiento es la falta de concientización en la importancia de contar con personal con competencias que le permita mejorar el desempeño de sus funciones, en ambientes operativos cada vez más complejos.

EFFECTO: Se determina que no se cumplió la actividad “capacitación del personal de crédito” del Plan Operativo Anual para dar cumplimiento el objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del Plan Estratégico, ocasionando el crecimiento de la cartera en riesgo y disminución de la rentabilidad de la entidad.

CONCLUSIÓN:

Incumplimiento de la actividad “capacitación del personal de crédito” del POA del objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del Plan Estratégico relacionado a capacitar al personal de crédito en un porcentaje igual o mayor al 90%.

RECOMENDACIONES:

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal, a través de los medios que consideren necesario.
- Llevar un control del POA.

COORDINADORA DE TALENTO HUMANO:

- Diseñar y aplicar un Plan de Capacitación de Personal, de acuerdo a las necesidades de cada puesto.

4.4. Matriz de implementación de recomendaciones.

Ord.	Observaciones	Recomendación	Responsable	Plazo	Medios de verificación	Firmas responsables
1	Definición inadecuada de funciones y responsabilidades del personal de crédito.	Definir de manera adecuada las funciones y responsabilidades del personal de crédito que garantice la segregación de funciones.	Coordinadora de Talento Humano.	Un mes	Manual de perfil y Competencias (funciones y responsabilidades)	
2	Expedientes de las operaciones de crédito concedidas, contienen reportes de CREDIT REPORT con puntuaciones bajas, con informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios adjuntos sin existir un análisis conjunto con el Jefe	Cumplir con la política de manera adecuada.	Ejecutivo de Crédito Jefes Operativos. Asesores de Negocios.	Diario	Expedientes de créditos sin errores.	
		Evaluar la adecuada aplicación de la política de crédito de score	Ejecutivo de Crédito Jefes Operativos.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel		

Operativo, cumplimiento parcial en la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual de Crédito y en el Reglamento General del Crédito.	creditreport, por parte de los asesores de negocios.		de aprobación.		
	Examinar minuciosamente los expedientes de crédito que contengan reportes de creditreport con calificaciones bajas, para cerciorarse que éstos tengan adjunto un informe en el que conste el por qué para posibilitar el crédito en lugar de informes de responsabilidad en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Expedientes de crédito con informes propicios en los que consten el porqué de posibilitar el crédito.	
	Reformar la política de incentivos para que los asesores de negocios tomen conciencia que lo importante no es colocar	Miembros del Comité de Crédito.	En un mes.		

		por colocar, sino que deben percibir que lo importante es colocar la cartera, considerando la normativa que se ajusta a los procesos de crédito.				
		Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Trimestralmente	Cronograma de visitas aprobado. Informes de visitas.	
		Requerir a los Jefes Operativos no aprobar créditos si los expedientes carecen de algún documento.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Mensual	Expedientes de crédito con la documentación completa.	
		No autorizar la transferencia de los expedientes de crédito al Comité de Crédito por concepto de aprobación, sin que estos no cumplan	Jefes Operativos.	Diario	Menor número de expedientes sin la documentación.	

		las políticas internas de la entidad en cuanto a los documentos requeridos como requisitos para la concesión de créditos.				
3	Existen expedientes de crédito con un inadecuado análisis para calificar un crédito.	Cumplir con lo establecido en el Manual y Reglamento de crédito política de manera adecuada en cuanto a los documentos exigidos como requisitos.	Asesores de Negocios.	Diario	Expedientes de crédito con la documentación completa.	
		Revisar que los documentos exigidos como requisitos para la concesión de créditos estén completos en los expedientes de crédito.	Miembros del Comité de Crédito.	Diario	Expedientes de crédito aprobados con la documentación completa.	

		No aprobar aquellos expedientes carentes de ciertos documentos	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Expedientes de crédito aprobados con la documentación completa.	
		Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Trimestral	Cronograma de visitas aprobado. Informes de visitas.	
		Requerir a los Jefes Operativos hacer cumplir el proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.	Jefes Operativos.	Semanal	Correos electrónicos. Oficios extendidos.	
		No aprobar aquellos créditos que el monto supera el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Créditos con montos que no superan el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	
		Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la	Miembros del Comité de	Diario	Expedientes de crédito con montos	

		normativa interna con respecto al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.	Crédito.		que no superan el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	
4	En documentos legales que integran los expedientes de créditos, existen formatos que no están correctamente llenados y con errores por datos incorrectos, diversidad de firmas y fechas de caducidad.	Cumplir con el proceso de manejo de documentos importantes con cautela, para cumplir con el proceso de recuperación de cartera.	Ejecutivo de Crédito. Jefes Operativos. Asesores de Negocios	Diario	Expedientes con documentos llenados correctamente.	
		Realizar un control periódico a los asesores de negocios con respecto al llenado de documentos.	Ejecutivo de Crédito.	Bimensual	Evaluaciones realizadas. Informe de evaluaciones, dirigido a Gerencia General.	
		Reatualimentar el proceso objeto del incumplimiento, para que estos logren el correcto llenado de	Ejecutivo de Crédito. Coordinadora de Talento Humano.	Semestral	Informe de capacitación.	

		documentos mediante medios como internet, correos electrónicos, comunicación directa, etc.				
		Realizar una revisión minuciosa de los documentos que forman parte de los expedientes de de socios que solicitan un crédito, previo a su aprobación.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Expedientes de créditos sin errores.	
5	Cumplimiento parcial de metas presupuestarias de la cuenta 14 “cartera” y 21 “obligaciones con el público”.	Difundir las metas presupuestadas al personal de crédito.	Jefes Operativos	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.	
		Velar por el cumplimiento de metas.	Jefes Operativos	Diario	Informe de evaluaciones.	
		Llevar un control presupuestario de las metas proyectadas.	Jefe Administrativo Financiero.	Semanal	Archivo de control presupuestario.	

		Monitorear el cumplimiento de metas presupuestadas.	Jefe de Negocios, Ejecutivo de captaciones Ejecutivo de Crédito.	Semanal	Informes de evaluaciones.	
6	Incumplimiento parcial de los indicadores de gestión en cuanto a objetivos estratégicos del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, relacionados con la “Gestión de Crédito” y “Estructura de Activos Productivos y Crédito”.	Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual al personal de crédito.	Jefes Operativos.	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.	
		Velar por el cumplimiento de metas.	Jefes Operativos	Semanal	Informes de seguimiento.	
		Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal.	Jefe administrativo financiero.	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.	
		Llevar un control del POA.	Jefe administrativo financiero.	Mensual	Informes de seguimiento. Correos	

					electrónicos.	
		Monitorear el cumplimiento de las metas establecidas en el POA para dar cumplimiento los objetivos estratégicos del Plan Estratégico.	Jefe administrativo financiero. Jefe de Negocios Ejecutivo de crédito.	Mensual	Informe de seguimiento.	
		Realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago de los sujetos de crédito, cumpliendo lo que establece la normativa interna.	Asesores de negocios.	Mensual	Expedientes de crédito.	
6	Incumplimiento parcial de los indicadores de gestión en cuanto al objetivo estratégico “Gestión de	Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal.	Jefe administrativo financiero.	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-	

Crédito” del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual en cuanto a la actividad capacitación del personal de crédito en un porcentaje igual o mayor al 90%.				recepción.	
	Llevar un control del POA.	Jefe administrativo financiero.	Mensual	Informes de seguimiento. Correos electrónicos.	
	Diseñar y aplicar un Plan de Capacitación de Personal, de acuerdo a las necesidades de cada puesto.	Coordinadora de Talento Humano.	Anual	Plan de Capacitación de personal Institucional. Intranet. Correos electrónicos.	

5. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez efectuado el examen de auditoría integral al área de crédito de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA., tanto por materialidad como por ser el área misional de la entidad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2013, se ha obtenido una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión, lo que ha permitido emitir un informe de aseguramiento que soportará de manera adecuada las decisiones de la Alta Gerencia y ayudará a tomar las acciones correctivas necesarias sobre los puntos débiles de la entidad.

Es importante indicar que la administración de la entidad auditada se ha comprometido a cumplir con el plan de implementación de recomendaciones, lo cual corrobora la hipótesis planteada en el presente trabajo de tesis, ya que las acciones de mejora permitirá que el área analizada cumpla con la razonabilidad de los estados financieros con las afirmaciones de veracidad, integridad, correcta valuación y exposición, efectividad de los controles internos, cumpliendo con las leyes, reglamentos y demás normativa aplicable en pos del cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La realización del examen de auditoría integral representa una respuesta institucional a la creciente necesidad de conocer el grado de seguridad razonable de la situación financiera de la entidad, el grado de cumplimiento de la normativa aplicable, y cuál es el grado de eficiencia en el uso de los recursos para cumplir los objetivos planteados, considerando que la auditoría integral amplía los juicios sobre la actuación de la entidad, puesto que se enmarca en una evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.

La auditoría integral, como proceso tendiente a medir el rendimiento real de la entidad auditada con relación a lo esperado, evalúa la condición actual con base en las normas existentes en pos de obtener como beneficio el conocimiento integral de la organización considerando los enfoques de las distintas auditorías que la conforman, para determinar si el sistema global del control interno funciona efectivamente, producto de lo cual se proponen recomendaciones orientadas a enfocar los esfuerzos de la administración hacia la mejora continua del sistema de control global.

El aporte de la Matriz de Implementación de Recomendaciones será el que se constituya en una herramienta de soporte para una adecuada toma de decisiones Gerenciales, a través de las acciones de mejora registradas en la misma, puesto que gracias a éstas acciones los sistemas de gestión de la entidad se ajustan cada vez

más a las necesidades de los socios logrando mayor competitividad y superando en muchos de los casos las expectativas de los asociados.

- La realización de la auditoría integral fue viable porque se contó con la información y compromiso del personal de la entidad auditada, el tiempo y recursos suficientes, competencias del auditor que resalta una amplia gama de conocimientos de la entidad auditada y de las variables internas y externas que le afectan, para alcanzar los objetivos planteados.
- La experiencia favorable es haber dado respuesta a la necesidad de la entidad de conocer de manera global la calidad de los mecanismos de control internos definidos sobre los aspectos administrativos y financieros, los cuales están relacionados con el grado de seguridad razonable, cumplimiento de la normativa, cual el uso de los recursos en la gestión, mediante la puesta en marcha un modelo integral.
- Los beneficios que se obtienen al evaluar en una misma auditoría la gestión global de una entidad son: la evaluación los procedimientos, políticas, objetivos de la organización y todos los propósitos de la empresa con la finalidad de lograr alcanzar las metas esperadas, existencia de independencia y objetividad en el informe, y la evaluación de la efectividad de los sistemas de control gerencial, con el objetivo de mejorar dichos sistemas y evaluar su efectividad.
- En la realización del examen de auditoría integral no se presentó dificultad alguna, pues el auditado facilitó la información requerida y brindó el soporte necesario.

Recomendaciones

- Exámenes de auditoría integral periódicos, de acuerdo a la necesidad de la entidad para conocer aspectos como: grado de seguridad razonable, de control interno, de cumplimiento de leyes, reglamentos, etc. y de gestión (uso de los recursos en la gestión) para generar un informe de aseguramiento que soporte las decisiones de la alta Gerencia y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa.
- Apertura total para el desarrollo del examen de auditoría integral, puesto que la auditoría integral encarna un modelo de control completo, susceptible de entregar una seguridad razonable respecto: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Para la ejecución de exámenes de auditoría integral, es necesaria la conformación de un equipo multidisciplinario, de tal modo que la variedad de técnicas que se pueden aplicar en el desarrollo del examen sea amplia, además, la propia naturaleza de la auditoría integral fomenta la creatividad e innovación de los auditores integrales, lo que a su vez promueve la generación de múltiples ideas y enfoques que pueden ser aplicados, el número de integrantes y disciplinas del equipo multidisciplinario, dependerá de la naturaleza de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA.

- BELTRÁN c., JESÚS M. (1998): Indicadores de gestión, Herramientas para lograr la competitividad. 2da Edición Bogotá Colombia 3R Editores LTDA. ISBN 958-8017-00-9.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall.
- BLANCO LUNA, Yanel (2012): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES.
- NELSON DUEÑAS LÓPEZ, Maestría en Auditoría Integral, Auditoría de Gestión II, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2013.
- ESTUPIÑÁN GAITAN, Rodrigo, (2006) Control Interno y Fraudes, Colombia, ECOE EDICIONES.
- PAQUITA GARATE MONCAYO, Maestría en Auditoría Integral, Auditoría Financiera III El Dictámen, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2012.
- KAPLAN, Robert y NORTON, David. (2005): El Cuadro de Mando Integral Balanced Scorecard, Boston, USA: Harvard Business Publishing Corporation.

- MARCELO, LEÓN. Maestría en Auditoría Integral, Auditoría Financiera I. El Proceso de Auditoría Financiera., Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2012.
- MARCELO, LEÓN, Maestría en Auditoría Integral, Auditoría Gestión 5, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2014.
- MARCELO, LEÓN. Maestría en Auditoría Integral, El Proceso de Auditoría Financiera. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2012.
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005): Auditoría del Control Interno, Colombia, ECOE EDICIONES
- EDWIN, OLALLA VELÁSQUEZ, Maestría en Auditoría Integral, Auditoría de Gestión I, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2013.
- Plan Estratégicos (2014-2017) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.
- SOTOMAYOR, Alfonso Amador. (2008): Auditoría administrativa Primera Edición. México.
- JAIME, SUBÍA GUERRA, Maestría en Auditoría Integral, Marco Conceptual de la Auditoría Integral, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2012.

- UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, Proyecto de Investigación maestría en auditoría integral.
- MARCELO, V.N, Maestría en Auditoría Integral, Auditoría de Gestión I. Primera Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2013.
- MARÍA, VILLAVICENCIO GONZÁLEZ, Maestría en Auditoría Integral, Módulo III Auditoría de gestión 6, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2014.

ANEXOS.

ANEXO.1	Balance General.
ANEXO.2	Estado de Resultados.
ANEXO.3	Estado Flujo de Efectivo.
ANEXO. 4	Estado de Cambios en la Posición Financiera.
ANEXO. 5	Planificación Estratégica y Plan Operativo Anual.
ANEXO.6	Presupuesto.
ANEXO.7	Carta de Compromiso.
ANEXO. 8	Solicitud de desarrollo de tesis en la COAC “San José” Ltda.
ANEXO. 9	Carta de aceptación de la realización de tesis en la COAC “San José” Ltda.
ANEXO. 10	Orden de Trabajo.
ANEXO. 11	Notificación del inicio de auditoría.
ANEXO. 12	Memorándum de Planificación
ANEXO. 13	Información General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.
ANEXO.14	Programa Preliminar.
ANEXO.15	Planificación Específica de Auditoría Financiera.
ANEXO.16	Cuestionario de Control Interno.
ANEXO.17	Evaluación del Riesgo Inherente y Nivel de Confianza.
ANEXO.18	Planificación Específica de Auditoría de Control Interno.

ANEXO.19	Cuestionario de Control Interno.
ANEXO.20	Evaluación del Riesgo Inherente y Nivel de Confianza.
ANEXO.21	Planificación Específica de Auditoría de Cumplimiento.
ANEXO.22	Cuestionario de Control Interno.
ANEXO.23	Evaluación del Riesgo Inherente y Nivel de Confianza.
ANEXO.24	Planificación Específica de Auditoría de Gestión.
ANEXO.25	Cuestionario de Control Interno.
ANEXO.26	Evaluación del Riesgo Inherente y Nivel de Confianza.
ANEXO.27	Ejecución del Programa de Auditoría Financiera.
ANEXO.28	Aplicación de los Procedimientos y Técnicas de Auditoría Financiera.
ANEXO.29	Ejecución del Programa de Auditoría de Control Interno.
ANEXO.30	Aplicación de los Procedimientos y Técnicas de Auditoría de Control Interno.
ANEXO.31	Hallazgos de Auditoría de Control Interno.
ANEXO.32	Ejecución de Auditoría de Cumplimiento.
ANEXO.33	Aplicación de los Procedimientos y Técnicas de Auditoría de Cumplimiento.
ANEXO.34.	Hallazgos de Auditoría de Cumplimiento.
ANEXO.35	Ejecución de la Auditoría de Gestión.
ANEXO. 36	Aplicación de los Procedimientos de Auditoría de Gestión.
ANEXO.37	Hallazgos de Auditoría de Gestión.
ANEXO.38	Informe de Auditoría Integral

ANEXO.39	Matriz de Implementación de Recomendaciones.
ANEXO.40	Notas Explicativas a los Estados Financieros.

ARCHIVO PERMANENTE.

AUDITORIA FINANCIERA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO AUDITORIA DE GESTIÓN	Balance General
	Estado de Resultados
	Estado Flujo de Efectivo
	Estado de Cambios en la Posición Financiera
	Manual de perfiles y competencias.
	Manual y Reglamento de Crédito.
	Política de Crédito.
	Resolución de la Junta Bancaria N° 2011-197
	Planificación Estratégica.
	Plan Operativo.
	Presupuesto

ANEXO. 1. Balance General.

BALANCE GENERAL

Entidad: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE Fecha Balance: 2013-12-31
 Cod. 3364 Fecha Informe: 2014-01-08
 Oficina: CONSOLIDADO

Cuenta	Descripción	Total
1	ACTIVO	78,516,980.26
11	FONDOS DISPONIBLES	12,538,655.78
1101	CAJA	947,101.58
110105	EFFECTIVO	945,951.58
110110	CAJA CHICA	1,150.00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	11,587,096.51
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	1,254,226.04
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCAL	10,332,870.47
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	4,457.69
110405	CHEQUES PAIS	4,457.69
13	INVERSIONES	5,808,427.16
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR	5,867,098.14
130505	DE 1 A 30 DIAS	5,028,316.98
130510	DE 31 A 90 DIAS	838,781.16
1399	(PROVISIÓN PARA INVERSIONES)	-58,670.98
139910	(PROVISIÓN GENERAL PARA INVERSIONES)	-58,670.98
14	CARTERA DE CREDITOS	57,586,871.38
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	27,997,939.67
140205	DE 1 A 30 DIAS	661,476.62
140210	DE 31 A 90 DIAS	1,411,070.49
140215	DE 91 A 180 DIAS	1,732,843.95
140220	DE 181 A 360 DIAS	3,525,819.64
140225	DE MÁS DE 360 DIAS	20,666,728.97
1403	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	2,261,804.23
140305	DE 1 A 30 DIAS	17,804.17
140310	DE 31 A 90 DIAS	30,051.67
140315	DE 91 A 180 DIAS	44,461.07
140320	DE 181 A 360 DIAS	92,003.50
140325	DE MÁS DE 360 DIAS	2,077,483.82
1404	CARTERA DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO POR VENCER	29,643,858.69
140405	DE 1 A 30 DIAS	1,034,583.40
140410	DE 31 A 90 DIAS	1,851,674.05
140415	DE 91 A 180 DIAS	2,648,505.84
140420	DE 181 A 360 DIAS	8,137,015.25
140425	DE MÁS DE 360 DIAS	15,972,080.15
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	309,702.85
142605	DE 1 A 30 DIAS	16,292.69
142610	DE 31 A 90 DIAS	23,322.57
142615	DE 91 A 180 DIAS	30,444.77
142620	DE 181 A 360 DIAS	49,949.17
142625	DE MÁS DE 360 DIAS	189,693.65
1427	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES	28,053.09
142705	DE 1 A 30 DIAS	1,494.26
142710	DE 31 A 90 DIAS	1,022.91
142715	DE 91 A 180 DIAS	1,565.88
142720	DE 181 A 360 DIAS	2,916.65
142725	DE MÁS DE 360 DIAS	21,053.39
1428	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	971,379.63
142805	DE 1 A 30 DIAS	64,687.84
142810	DE 31 A 90 DIAS	83,165.75
142815	DE 91 A 180 DIAS	109,038.50
142820	DE 181 A 270 DIAS	197,727.96
142825	DE MÁS DE 270 DIAS	516,759.58
1450	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	84,894.49
145005	DE 1 A 30 DIAS	8,409.26
145010	DE 31 A 90 DIAS	18,452.98
145015	DE 91 A 270 DIAS	13,834.45
145020	DE 181 A 270 DIAS	8,561.17
145025	DE MÁS DE 270 DIAS	35,636.63
1451	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA VENCIDA	5,295.84
145110	DE 31 A 90 DIAS	490.00
145115	DE 91 A 270 DIAS	2,542.52
145120	DE 271 A 360 DIAS	483.77
145125	DE 361 A 720 DIAS	1,640.27
145130	DE MÁS DE 720 DIAS	139.28
1452	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITO VENCIDA	443,752.85
145205	DE 1 A 30 DIAS	26,362.05
145210	DE 31 A 90 DIAS	67,572.07
145215	DE 91 A 180 DIAS	72,052.10
145220	DE 181 A 360 DIAS	91,239.33
145225	DE MÁS DE 360 DIAS	186,527.30

	TOTAL
1499 (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-4,159,809.96
149910 (CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO)	-559,215.33
149915 (CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA)	-52,718.23
149920 (CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-1,388,029.68
149980 (PROVISION GENERALICA POR TECNOLOGIA CREDITICIA)	-2,159,846.72
16 CUENTAS POR COBRAR	818,928.53
1602 INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	27,688.90
160215 MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	27,688.90
1603 INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	752,720.80
160310 CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	203,449.11
160315 CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	14,264.15
160320 CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	535,007.54
1614 PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	50,800.00
161430 GASTOS JUDICIALES	50,800.00
1690 CUENTAS POR COBRAR VARIAS	39,187.60
169090 OTRAS	39,187.60
1699 (PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-51,468.77
169910 (PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-51,468.77
18 PROPIEDADES Y EQUIPO	1,378,687.25
1801 TERRENOS	123,871.20
180105 TERRENOS	123,871.20
1802 EDIFICIOS	916,778.99
180205 EDIFICIOS	916,778.99
1803 CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	101,732.08
180305 CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	101,732.08
1805 MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	472,895.50
180505 MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	472,895.50
1806 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	276,133.95
180605 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	276,133.95
1807 UNIDADES DE TRANSPORTE	65,068.18
180705 UNIDADES DE TRANSPORTE	65,068.18
1890 OTROS	185,674.43
189005 OTROS	185,674.43
1899 (DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-763,467.08
189905 (EDIFICIOS)	-295,338.15
189915 (MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-178,669.00
189920 (EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-208,171.63
189925 (UNIDADES DE TRANSPORTE)	-36,955.88
189940 (OTROS)	-44,332.42
19 OTROS ACTIVOS	385,410.16
1901 INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	85,183.78
190125 EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACION COOPERATIVA	85,183.78
1904 GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	75,491.25
190410 ANTICIPOS A TERCEROS	32,032.51
190490 OTROS	64,763.47
190499 (AMORTIZACIÓN DE GASTOS ANTICIPADOS)	-21,304.73
1905 GASTOS DIFERIDOS	154,426.17
190510 GASTOS DE INSTALACIÓN	144,106.82
190520 PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	23,601.06
190525 GASTOS DE ADECUACIÓN	74,661.92
190599 (AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	-87,943.63
1906 MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	682.21
190615 PROVEDURIA	682.21
1990 OTROS	80,786.74
199010 OTROS IMPUESTOS	70,473.64
199015 DEPÓSITOS EN GARANTÍA Y PARA IMPORTACIONES	10,308.10
199025 FALTANTES DE CAJA	5.00
1999 (PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	-11,159.99
199990 (PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)	-11,159.99
2 PASIVOS	69,195,534.79
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	62,014,141.92
2101 DEPÓSITOS A LA VISTA	24,436,857.19
210135 DEPÓSITOS DE AHORRO	24,431,583.69
210150 DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	5,273.50
2103 DEPÓSITOS A PLAZO	34,991,679.70
210305 DE 1 A 30 DÍAS	8,312,467.84
210310 DE 31 A 90 DÍAS	12,438,674.52
210315 DE 91 A 180 DÍAS	11,917,025.34
210320 DE 181 A 360 DÍAS	2,125,330.64
210325 DE MÁS DE 361 DÍAS	198,181.36
2105 DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	2,585,605.03
210505 DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	2,585,605.03
25 CUENTAS POR PAGAR	1,921,671.71
2501 INTERESES POR PAGAR	637,837.68
250105 DEPÓSITOS A LA VISTA	1,702.25
250115 DEPÓSITOS A PLAZO	614,647.76
250135 OBLIGACIONES FINANCIERAS	21,487.67
2503 OBLIGACIONES PATRONALES	587,816.40
250310 BENEFICIOS SOCIALES	284,090.12
250315 APORTES AL IESS	26,875.70
250320 FONDO DE RESERVA IESS	824.38

Descripción	Total
250325 PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	228,783.23
250390 OTRAS	47,242.97
2504 RETENCIONES	109,623.79
250405 RETENCIONES FISCALES	21,684.12
250490 OTRAS RETENCIONES	87,939.67
2505 CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MU	300,966.10
250505 IMPUESTO A LA RENTA.	300,816.44
250590 OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	169.66
2590 CUENTAS POR PAGAR VARIAS	285,407.74
259090 OTRAS CUENTAS POR PAGAR	285,407.74
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	4,811,340.35
2602 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS	524,250.52
260205 DE 1 A 30 DIAS	41,965.78
260210 DE 31 A 90 DIAS	84,756.87
260215 DE 91 A 180 DIAS	129,158.20
260220 DE 181 A 360 DIAS	268,369.67
2603 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	1,108,000.00
260320 DE 181 A 360 DIAS	108,000.00
260325 DE MÁS DE 360 DIAS	1,000,000.00
2606 OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	3,179,089.83
260605 DE 1 A 30 DIAS	127,701.69
260610 DE 31 A 90 DIAS	838,941.76
260615 DE 91 A 180 DIAS	292,797.08
260620 DE 181 A 360 DIAS	559,468.85
260625 DE MÁS DE 360 DIAS	1,360,180.45
29 OTROS PASIVOS	448,380.81
2903 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	335,462.97
290305 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	335,462.97
2990 OTROS	112,917.84
299005 SOBANTES DE CAJA	8,324.12
299090 VARIOS	104,593.72
3 PATRIMONIO	9,321,445.47
31 CAPITAL SOCIAL	3,853,817.08
3103 APORTES DE SOCIOS	3,853,817.08
310305 APORTES DE SOCIOS	3,823,995.21
310315 CERTIFICADOS DE APORTACION	29,821.87
33 RESERVAS	4,172,633.70
3301 LEGALES	2,749,730.99
330105 RESERVA LEGAL	2,749,730.99
3303 ESPECIALES	1,260,782.41
330390 OTRAS	1,260,782.41
3305 REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	162,120.30
330505 REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	162,120.30
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES	231,292.64
3402 DONACIONES	231,292.64
340205 EN EFECTIVO	222,743.44
340210 DONACIONES EN BIENES	8,549.20
35 SUPERAVIT POR VALUACIONES	60,546.13
3501 SUPERAVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	60,546.13
350105 SUPERAVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	60,546.13
36 RESULTADOS	1,003,155.92
3603 UTILIDAD DEL EJERCICIO	1,003,155.92
360305 UTILIDAD DEL EJERCICIO	1,003,155.92
6 CUENTAS CONTINGENTES	0.00
71 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	107,203,379.82
7102 ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTÍA	8,512,902.09
710230 CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	4,586,300.00
710235 CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	1,066,002.09
710240 CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	2,858,100.00
710290 OTROS ACTIVOS	2,500.00
7103 ACTIVOS CASTIGADOS	107,371.87
710310 CARTERA DE CRÉDITOS	90,702.94
710320 CUENTAS POR COBRAR	16,668.93
7103 OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS	155,270.93
710510 CARTERA DE CRÉDITOS	155,270.93
7107 CARTERA DE CRÉDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL	594,056.31
710710 CONSUMO	90,246.41
710715 VIVIENDA	11,604.39
710720 PARA LA MICROEMPRESA	492,205.51
7109 INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	199,707.51
710910 CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	23,256.20
710915 CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	11,083.71
710920 CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	165,367.60
7190 OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	97,634,071.11
719005 COBERTURA DE SEGUROS	107,203,379.82
72 DEUDORAS POR CONTRA	8,512,902.09
7202 ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTÍA	8,512,902.09

Cuenta Descripción	Total
720205 ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTÍA	8,510,402.09
720260 ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TE	2,500.00
7203 ACTIVOS CASTIGADOS	107,371.87
720305 ACTIVOS CASTIGADOS	107,371.87
7205 OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS	155,270.93
720505 OPERACIONES DE CREDITO VINCULADAS	155,270.93
7207 CARTERA DE CRÉDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL	594,056.31
720705 CARTERA DE CRÉDITOS EN DEMANDA JUDICIAL	594,056.31
7209 INTERESES EN SUSPENSO	199,707.51
720905 INTERESES EN SUSPENSO	199,707.51
7290 OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	97,634,071.11
729005 OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	97,634,071.11
73 ACREEDORAS POR CONTRA	117,489,652.89
7301 VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	115,042,246.00
730110 DOCUMENTOS EN GARANTÍA	100,578,718.64
730120 BIENES INMUEBLES EN GARANTÍA	14,463,527.36
7314 PROVISIONES CONSTITUIDAS	2,159,846.72
731430 PROVISION GENERAL CARTERA CONSUMO	879,546.00
731440 PROVISION GENERAL CARTERA MICROCREDITO	1,280,300.72
7315 DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTÍA DE	287,560.17
731505 CARTERA COMERCIAL	287,560.17
74 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	117,489,652.89
7401 VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	115,042,246.00
740110 DOCUMENTOS EN GARANTÍA	100,578,718.64
740120 BIENES INMUEBLES EN GARANTÍA	14,463,527.36
7414 PROVISIONES CONSTITUIDAS	2,159,846.72
741417 PROVISION GENERAL POR RIESGO ADICIONAL CARTERA DE CONSUMO	879,546.00
741418 PROVISION GENERAL POR RIESGO ADICIONAL CARTERA DE	1,280,300.72
7416 INTERESES PAGADOS POR DEPOS. O CAPTAC	287,560.17
741605 DEPOSITOS A LA VISTA	287,560.17


GERENTE GENERAL


CONTADOR GENERAL


AUDITOR INTERNO



ANEXO.2. Estado de Resultados.

BALANCE GENERAL		
Entidad:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE	Fecha Balance:
Cod.	3364	2013-12-31
Oficina:	CONSOLIDADO	Fecha Informe:
		2014-01-08
Cuenta	Descripción	Total
4	GASTOS	
41	INTERESES CAUSADOS	8,504,829.51
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3,750,299.95
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO	3,520,362.20
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	591,816.18
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	2,928,546.02
410310	OBL.GACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS	229,937.75
410315	OBL.GACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	73,572.15
410330	OBL.GACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	18,922.67
44	PRCVISIONES	137,442.93
4401	INVERSIONES	682,091.34
440105	INVERSIONES	14,433.57
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	14,433.57
440205	CARTERA DE CRÉDITOS	637,808.82
4403	CUENTAS POR COBRAR	637,808.82
440305	CUENTAS POR COBRAR	29,694.08
4405	OTROS ACTIVOS	29,694.08
440505	OTROS ACTIVOS	154.87
45	GASTOS DE OPERACION	154.87
4501	GASTOS DE PERSONAL	3,435,326.03
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	1,616,976.60
450110	BENEFICIOS SOCIALES	950,637.98
450120	APORTES AL IESS	123,473.00
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES	128,211.20
450135	FONDO DE RESERVA IESS	69,795.76
450190	OTROS	80,534.14
4502	HONORARIOS	264,324.52
450205	DIRECTORES	118,459.02
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	56,295.59
4503	SERVICIOS VARIOS	62,163.43
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	798,992.64
450310	SERVICIOS DE GUARDIANÍA	76,720.29
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	85,332.40
450320	SERVICIOS BASICOS	48,968.68
450325	SEGUROS	105,773.45
450330	ARRENDAMIENTOS	157,302.44
450390	OTROS SERVICIOS	121,110.02
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	203,785.36
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	472,720.46
450415	APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	11,775.90
450420	APORTES PARA COSEDE	75,789.93
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	351,347.24
4505	DEPRECIACIONES	33,807.39
450515	EDIFICIOS	167,392.28
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	60,365.58
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	36,373.72
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	44,794.91
450590	OTROS	10,035.29
4506	AMORTIZACIONES	15,822.78
450615	GASTOS DE INSTALACIÓN	44,411.66
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	15,934.08
450630	GASTOS DE ADECUACIÓN	14,306.55
4507	OTROS GASTOS	14,171.03
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	216,373.37
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	79,390.02
450790	OTROS	68,404.56
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	68,578.79
		128,010.98

Cuenta	Descripción	Total
4703	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	41,801.19
470305	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS	41,801.19
4790	OTROS	86,209.79
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	509,101.21
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	228,783.23
481005	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	228,783.23
4815	IMPUESTO A LA RENTA	280,317.98
481505	IMPUESTO A LA RENTA	280,317.98
5	INGRESOS	9,507,985.43
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	9,137,851.58
5101	DEPÓSITOS	93,072.22
510110	DEPÓSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	93,072.22
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	272,952.39
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	272,952.39
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	8,771,826.97
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	3,504,008.79
510415	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	219,969.34
510420	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	4,977,335.46
510450	DE MORA	70,513.38
54	INGRESOS POR SERVICIOS	122,711.09
5490	OTROS SERVICIOS	122,711.09
549005	OTROS SERVICIOS	65,769.30
549010	TARIFADOS DIFERENCIADOS	56,941.79
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1,947.30
5501	UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	1,947.30
550105	UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	1,947.30
56	OTROS INGRESOS	245,475.46
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	115,307.97
560405	DE ACTIVOS CASTIGADOS	19,335.22
560410	REVERSIÓN DE PROVISIONES	13,848.14
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	82,124.61
5690	OTROS	130,167.49
59	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	1,003,155.92

GERENTE GENERAL

CONTADOR GENERAL

AUDITOR INTERNO



ANEXO.3. Estado Flujo de Efectivo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO " SAN JOSE " LTDA
 ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
 AL 31 DE DICIEMBRE 2013
 (Expresado en dólares americanos)

Flujo de Efectivo en Actividades Operativas

Efectivo Recibido de Clientes	11.490.692,08
Efectivo Pagado a Proveedores Empleados y Otros	-10.857.618,77
Efectivo Recibido por Otros Ingresos	247.422,76
Gastos Financieros y Comisiones Bancarias Pagadas	-216.373,37
Otros Gastos Pagados	174.127,31

Efectivo Utilizado de Actividades Operativas	838.250,01
---	-------------------

Flujo de Efectivo en Actividades de Inversión

Incremento Inversiones temporales	-16.159,83
Venta de bienes realizables y adjudcados	0,00
Compras de Activos Fijos	-77.406,00
Incremento Inversiones en acciones	0,00
Incrementos de Activos Diferdos	0,00
Efectivo por Indemnizac. Seg. Jr. Activ. Fijos	0,00
Efectivo por Venta de Activos Fijos	0,00

Efectivo Usado en Actividades de Inversión	-93.565,83
---	-------------------

Flujo de Efectivo en Actividades de Financiamiento

Efectivo Recibido por Prestamos Bancarios	1.047.725,98
Aumento de Intereses por pagar	-27.343,05
Efectivo Pagado por Prestamos	0,00
Aumento Préstamos Accionistas	0,00

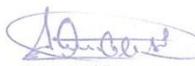
Efectivo Usado en Actividades de Financiamiento	1.020.382,93
--	---------------------

Efectivo al Inicio del año	10.773.588,67
Aumento Neto del Efectivo	1.765.067,11
Efectivo al Final de Año	12.538.655,78

Las Notas que se adjuntan son parte integrante de los Estados Financieros


 GERENTE GENERAL




 CONTADOR
 Licencia No 38643

ANEXO. 4. Estado de Cambios en la Posición Financiera.

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS

Form. 203

Pág. 1

ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN LA POSICION FINANCIERA

(En unidades de dolares)

ENTIDAD : COOPERATIVA SAN JOSE LTDA.

CODIGO OFICINA: 3364

AÑO: 2013 MES: 12 DIA : 31

ORIGEN DE FONDOS

CODIGO	DESCRIPCION	VALOR
CARGOS QUE NO REQUIEREN SERVICIOS FINANCIEROS		
	Utilidad neta (Según estado de resultados)	1003155,92
44	Provisiones	682.091,34
4505	Depreciaciones	167.392,38
4506	Amortizaciones	44.411,66
	Otros egresos (+)	
	Otros ingresos (-)	-68.709,00
A	FONDOS GENERADOS POR OPERACIONES	1.828.342,30
B	FLUJO NETO RECURSOS PATRIMONIALES	597.426,00
DISMINUCION DE ACTIVOS		
12	Operaciones Interbancarias	
13	Inversiones	
14	Cartera de créditos	
15	Deudoras por Aceptaciones	
16	Cuentas por cobrar	
17	Bienes realizables y adjudicados por pago	
18	Propiedades y Equipos	
19	Otros activos (19 neto - 1905)	
1905	Gastos diferidos	
C	SUBTOTAL	0,00
AUMENTO DE PASIVOS		
21	Obligaciones con el Público	11.834.909,51
22	Operaciones Interbancarias	0,00
23	Obligaciones inmediatas	
24	Aceptaciones en circulación	
25	Cuentas por pagar	344.425,59
26	Obligaciones Financieras	2.235.269,27
27	Valores en Circulación	
28	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futras C.	
29	Otros pasivos	
2901	Pasivos diferidos	
D	SUBTOTAL	14.414.604,37
A+B+C+D	TOTAL ORIGEN DE FONDOS (1)	16.840.372,67

ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS
 EN LA POSICION FINANCIERA

(En unidades de dolares)

ENTIDAD : COOPERATIVA SAN JOSE LTDA.

CODIGO OFICINA: 3364

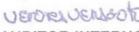
AÑO: 2013 MES: 12 DIA :31

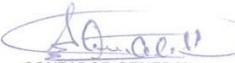
APLICACIÓN DE FONDOS

CODIGO	DESCRIPCION	VALOR
AUMENTO DE ACTIVOS		
12	Operaciones Interbancarias	
13	Inversiones	1.247.659,07
14	Cartera de créditos	11.244.157,51
15	Deudoras por Aceptaciones	
16	Cuentas por cobrar	252.094,09
17	Bienes realizables y adjudicados por pago	
18	Propiedades y Equipos	521.797,32
19	Otros activos (19 neto - 1905)	65.784,11
1905	Gastos diferidos	
E	SUBTOTAL	13.331.492,10
DISMINUCION DE PASIVOS		
21	Obligaciones con el Público	
22	Operaciones Interbancarias	
23	Obligaciones inmediatas	
24	Aceptaciones en circulacion	
25	Cuentas por pagar	
26	Obligaciones Financieras	
27	Valores en Circulación	
28	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras C.	
29	Otros pasivos	140.106,90
2901	Pasivos diferidos	
F	SUBTOTAL	140.106,90
E+F	TOTAL APLICACIÓN DE FONDOS (2)	13.471.599,00
RECURSOS DIPONIBLES (TOTALES 1-2)		3.368.773,67
(+) SALDO A COMIENZO DEL AÑO		9.169.881,73
SALDO A FIN DEL AÑO		12.538.655,40

NOTAS:(*) Se registrarán los egresos e ingresos que no han representado movimiento de efectivo.


 GERENTE GENERAL


 AUDITOR INTERNO


 CONTADOR GENERAL



ANEXO. 5. Planificación Estratégica y Plan Operativo Anual.

EVALUACION DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS			
OBJETIVOS	INDICADOR	META 2013	REAL DIC/13
Objetivo Macro	Rentabilidad sobre activos promedio	Mayor o = al 2,20%	1,05%
Objetivo 1: Estructura de Pasivos	Obligaciones Financieras/Pasivo Total	Menor o = al 15%	6,95%
	Saldo DPF/Captaciones Totales	Mayor o = al 45%	56,43%
Objetivo 2: Estructura de Activos Productivos y Crédito	Cartera Bruta / Activos	Mayor o = al 80%	78,64%
	Segmento Cartera Consumo/ Cartera Bruta	Hasta el 45%	45,98%
	Segmento Cartera Vivienda / Cartera Bruta	Hasta el 5%	3,72%
	Segmento Cartera Microcrédito/Cartera Bruta	Mayor o = al 50%	50,30%
Objetivo 3: Gestión de Crédito	Cartera en Riesgo/ Cartera Bruta	Menor o = al 2.5%	2,98%
	Provisiones/Cartera en Riesgo	Mayor o = al 250%	225,70%
Objetivo 4: Solvencia Patrimonial	Patrimonio técnico/Activos Ponderado por riesgo	Mayor o = al 13%	15,56%
Objetivo 5: Gestión de la Liquidez	Fondos Disponibles + Inversiones / Captaciones	Mayor o = al 25%	29,59%
Objetivo 6: Eficiencia Administrativa	Gastos Operacionales/ Total de Activos Promedio (anualizado)	Menor o = al 6%	4,96%

Objetivo 7: Crecimiento en Captaciones	Total captaciones Cooperativa	63.908.450	62.014.142
	Captaciones COAC/ Captaciones Provinciales	Mayor o = al 39%	
	Captaciones Provincia Bolívar	51.534.630	50.705.331
	Captaciones Oficina Montalvo (US \$)	4.774.652	4.698.667
	Captaciones Oficina Ventanas (US \$)	4.150.980	3.486.941
	Captaciones Oficina Quito (US\$)	3.514.718	3.123.203
Objetivo 8: Responsabilidad social.	Memoria institucional	1	
Objetivo 9: Satisfacción y Nivel de Operación de los Clientes / Socios	Nivel de satisfacción de los clientes externos	Mayor o = al 88%	EN PROCESO
	Nivel de socios inactivos	Menor o = al 27%	41,13%
Objetivo 10: Fortalecer la Gestión Tecnológica	% tiempo de operación	Mayor o = al 99%	EN PROCESO DE CAMBIO DE SISTEMA
	Módulos o utilitarios que automaticen las operaciones o procesos de apoyo de la cooperativa		
Objetivo 11: Gestión Integral		BBB+	BBB+
Objetivo 12: Conocimiento y aplicación de normatividad	% calificación alcanzada en pruebas de conocimiento y exámenes de auditoría	Mayor o = al 75%	EN PROCESO.
Objetivo 13: Infraestructura de oficinas	# oficinas con locales propios	5	5
Objetivo 14: Satisfacción del Cliente Interno - Clima Laboral	% satisfacción del cliente interno	Mayor o = al 70%	68%

ANEXO.6 . Presupuesto.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN JOSE" LTDA.						
CONTROL PRESUPUESTARIO CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013						
Código	Rubros	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	77.360.103	78516980	1.156.877	101,50%	Cumple
11	Fondos Disponibles	8.468.286	12.538.656	4.070.370	148,07%	Cumple
13	Inversiones	5.653.184	5.808.427	155.243	102,75%	Cumple
14	Cartera	58.189.807	57.586.871	-602.936	98,96%	No Cumple
2	Pasivo	68.851.291	69.195.535	344.244	100,50%	Cumple
21	Obligaciones con el público	63.974.980	62.014.142	-1.960.838	96,93%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	29.928.453	27.017.190	-2.911.263	90,27%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	34.046.527	34.991.680	945.153	102,78%	Cumple

26	Obligaciones Financieras	2.184.688	4.811.340	2.626.652	220,23%	Cumple
3	Patrimonio	8.508.812	9.321.445	812.633	109,55%	Cumple
4	Gastos	9.362.910	8.504.830	-858.080	90,84%	Cumple
41	Intereses pagados- causados	3.938.880	3.750.300	-188.580	95,21%	Cumple
44	Provisiones	926.372	682.091	-244.281	73,63%	Cumple
45	Gastos de Operación	3.974.437	3.435.326	-539.111	86,44%	Cumple
47	Otros gastos y pérdidas	323.310	128.011	-195.299	39,59%	Cumple
48	Impuestos y participación de Trabajadores.	199.911	509.101	309.190	254,66%	No Cumple
5	Ingresos	9.638.978	9.507.985	-130.993	98,64%	No Cumple
51	Intereses y descuentos ganados	9.154.899	9.137.852	-17.047	99,81%	No Cumple

56	Otros ingresos	349.533	245.475	-104.058	70,23%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	276.068,00	1.003.155,92	727.087,92	363,37%	Cumple
OFICINA MATRIZ						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	28.718.340	28.361.485	-356.855	98,76%	No Cumple
14	Cartera	18.960.058	17.592.130	-1.367.928	92,79%	No Cumple
2	Pasivo	24.449.467	24.105.197	-344.270	98,59%	No Cumple
21	Obligaciones con el público	20.345.619	19.603.828	-741.791	96,35%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	11.737.914	9.340.613	-2.397.301	79,58%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	8.607.704	10.263.215	1.655.511	119,23%	Cumple
3	Patrimonio	4.268.872	4.256.288	-12.584	99,71%	No Cumple
4	Gastos	2.975.419	2.708.442	266.977	91,03%	Cumple
5	Ingresos	3.350.304	3.241.863	-108.441	96,76%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	374.885	533.420,44	158.535	142%	Cumple

AGENCIA GUARANDA						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	22.046.789	22.368.031	321.242	101,46%	Cumple
14	Cartera	14.333.843	13.786.186	-547.657	96,18%	No Cumple
2	Pasivo	20.637.381	20.740.166	102.785	100,50%	Cumple
21	Obligaciones con el público.	20.384.799	20.366.237	-18.562	99,91%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	8.048.904	7.679.635	-369.269	95,41%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	12.335.895	12.686.601	350.706	102,84%	Cumple
3	Patrimonio	1.409.408	1.627.864	218.456	115,50%	Cumple
4	Gastos	2.409.898	2.182.711	227.187	90,57%	Cumple
5	Ingresos	2.225.939	2.200.392	-25.547	98,85%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	-183.959	17.681,87	166.277	10%	Cumple
AGENCIA CHILLANES						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	

1	Activo	5.165.418	4.743.381	-422.037	91,83%	No Cumple
14	Cartera	4.128.605	4.964.834	836.229	120,25%	Cumple
2	Pasivo	4.133.150	3.631.257	-501.893	87,86%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	2.322.379	2.334.113	11.734	100,51%	Cumple
2101	Depósitos a la vista	1.485.159	1.755.495	270.336	118,20%	Cumple
2103	Depósitos a plazo	837.220	578.618	-258.602	69,11%	No Cumple
3	Patrimonio	1.032.217	1.112.124	79.907	107,74%	Cumple
4	Gastos	586.624	529.448	57.176	90,25%	Cumple
5	Ingresos	745.680	797.927	52.247	107,01%	Cumple
	Resultados del Ejercicio	159.056	268.478,27	109.422	168.79%	Cumple
AGENCIA SAN MIGUEL						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	10.448.051	9.924.468	-523.583	94,99%	No Cumple
14	Cartera	8.396.375	8.005.875	-390.500	95,35%	No Cumple
2	Pasivo	9.346.359	8.764.043	-582.316	93,77%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	8.481.833	8.401.154	-80.679	99,05%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	3.311.212	2.952.480	-358.732	89,17%	No Cumple

2103	Depósitos a plazo	5.170.621	5.448.674	278.053	105,38%	Cumple
3	Patrimonio	1.101.692	1.160.426	58.734	105,33%	Cumple
4	Gastos	1.240.709	1.113.133	127.576	89,72%	Cumple
5	Ingresos	1.294.049	1.225.030	-69.019	94,67%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	53.340	111.896,80	58.557	209.78%	Cumple
AGENCIA MONTALVO						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	5.537.381	5.398.827	-138.554	97,50%	No Cumple
14	Cartera	4.257.596	4.337.298	79.702	101,87%	Cumple
2	Pasivo	5.238.404	4.918.693	-319.711	93,90%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	4.774.652	4.698.667	-75.985	98,41%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	2.183.380	2.391.746	208.366	109,54%	Cumple
2103	Depósitos a plazo	2.591.272	2.306.920	-284.352	89,03%	No Cumple
3	Patrimonio	298.978	480.133	181.155	160,59%	Cumple
4	Gastos	846.505	657.722	188.783	77,70%	Cumple
5	Ingresos	714.621	694.411	-20.210	97,17%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	-131.884	36.689,53	95.194	28%	Cumple

AGENCIA VENTANAS						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	5.164.841	4.253.084	-911.757	82,35%	No Cumple
14	Cartera	4.713.125	5.872.094	1.158.969	124,59%	Cumple
2	Pasivo	4.775.731	3.655.556	-1.120.175	76,54%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	4.150.980	3.486.941	-664.039	84,00%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	2.392.923	2.365.281	-27.642	98,84%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	1.758.057	1.121.661	-636.396	63,80%	No Cumple
3	Patrimonio	389.111	597.528	208.417	153,56%	Cumple
4	Gastos	822.074	735.848	86.226	89,51%	Cumple
5	Ingresos	798.151	856.538	58.387	107,32%	Cumple
	Resultados del Ejercicio	-23.923	120.690,04	96.767	504,49%	Cumple
AGENCIA QUITO						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	4.476.949	3.467.705	-1.009.244	77,46%	No Cumple
14	Cartera	3.400.204	3.028.455	-371.749	89,07%	No Cumple

2	Pasivo	4.561.097	3.380.623	-1.180.474	74,12%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	3.514.718	3.123.203	-391.515	88,86%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	768.961	537.213	-231.748	69,86%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	2.745.757	2.585.990	-159.767	94,18%	No Cumple
3	Patrimonio	-84.148	87.082	171.230	103,49%	Cumple
4	Gastos	547.120	577.526	30.406	105,56%	Cumple
5	Ingresos	510.235	491.825	-18.410	96,39%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	-36.885	-85.701,03	-48.816	232,35%	No Cumple

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN.

Carta Compromiso	
Solicitud de desarrollo de tesis en la COAC “San José” Ltda.	
Carta de aceptación de la realización de Tesis en la COAC “San José” Ltda.	
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	Orden de Trabajo
	Notificación del inicio de auditoría
	Memorándum de planificación
	Información general de la cooperativa de ahorro y crédito “San José” Ltda., (evaluación preliminar de riesgos).
	Programa Preliminar.
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	AUDITORÍA FINANCIERA
	Planificación Específica de Auditoría Financiera.
	Cuestionario de Control Interno.
	Evaluación del riesgo inherente y nivel de confianza.
	AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO
	Planificación específica de auditoría de control interno.
	Cuestionario de Control Interno.
	Evaluación del riesgo inherente y nivel de confianza.
	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
	Planificación específica de auditoría de cumplimiento.
	Cuestionario de Control Interno.
	Evaluación del riesgo inherente y nivel de confianza.
	AUDITORIA DE GESTIÓN
	Planificación específica de auditoría de auditoría de gestión.
	Cuestionario de Control Interno.
	Evaluación del riesgo inherente y nivel de confianza.

ANEXO.7 Carta de Compromiso.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA *La Universidad Católica de Loja*

Loja, 10 de junio de 2014

Mgs.

Liz Valle Carrión

COORDINADORA ACADÉMICA DE LA MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

Presente:

De mi consideración.

Por medio de la presente, yo KARINA JOHANNA IZA LÓPEZ con documento de identificación 020177209-2 estudiante de la Maestría en Auditoría Integral, debo manifestar que estoy dispuesta a acogerme al proyecto de investigación nacional titulado **"EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013."**

Asimismo me comprometo a seguir las indicaciones dadas y el cronograma estipulado para la posterior defensa y graduación.

Por la atención que se digne dar a la presente solicitud, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

C.I:020177209-2.

Teléfono(s) contacto: Casa (03) 2 988-823 Celular: 0988827244 0981911669 Oficina: (03) 988436 Ext. 123.

Email: kari.iza@hotmail.com kiza@coopsanjose.fin.ec.

coopsanjose@andinet.net • www.coopsanjose.fin.ec
MATRIZ: San José de Chimbo - Chimborazo 536 y 3 de Marzo, Telfs.:032-988-152 / 032-988-522 / 032-988-435 / 032-988-436
• OFICINA CHILLANES: Ezequiel Guerrero entre García Moreno y Guayas Telf.: 032-978 077 • OFICINA GUARANDA: Azuay entre Convención de 1884 y Sucre frente al CNE Telfs.: 032-981-003 / 032-980-762 • OFICINA SAN MIGUEL: Calle Pichincha y García Moreno Telfs.: 032-989-922 / 032-989-840 • OFICINA MONTALVO: Av. 25 de Abril y Eufemia de Zambrano Telfs.: 052-953-091 / 052-956-055
• OFICINA VENTANAS: Av. 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo Telfs.: 052-973-672 / 052-973-673 • OFICINA QUITO: Sector Sur La Magdalena, Av. Mariscal Antonio José de Sucre S10-23 entre Puruha y Viracocha Telfs.: 022-655-687

ANEXO 8. Solicitud de desarrollo de tesis en la COAC “San José” Ltda.



San José de Chimbo, 10 de junio de 2014.

Ingeniero.
César Luis Capúz Camacho.
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.
Presente.

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a Ud. para solicitarle de la manera más cordial se sirva autorizar el desarrollo del proyecto de Tesis titulado **“EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013”** en tan prestigiosa Institución a la cual usted dirige muy acertadamente, trabajo de investigación que se desarrollará previa a la obtención del título de Magister en Auditoría Integral.

Agradezco anticipadamente por la atención que se digne dar a la presente.

Atentamente,

Karina Johanna Iza López.
**ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL
UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LOJA.**

Recibido
2014/06/10

ANEXO 9. Carta de aceptación de la realización de tesis en la COAC “San José” Ltda.



San José de Chimbo, 10 de junio de 2014.
COACSJ-2014-897.

Ingeniera.
Karina Johanna Iza López.
**ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.**

Presente.

De mi consideración:

Atendiendo a su requerimiento de desarrollar el proyecto de Tesis titulado **“EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013”** en la Institución a la cual represento hago extensiva la autorización respectiva para que desarrolle su trabajo de investigación anteriormente enunciado en nuestra Institución.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. César Luis Capúz Camacho.
GERENTE GENERAL.



coopsanjose@andinanet.net • www.coopsanjose.fin.ec
MATRIZ: San José de Chimbo - Chimborazo 536 y 3 de Marzo, Telfs.: 032-988-152 / 032-988-522 / 032-988-435 / 032-988-436
• OFICINA CHILLANES: Ezequiel Guerrero entre García Moreno y Guayas Telf.: 032-978 077 • OFICINA GUARANDA: Azuay entre
Convención de 1884 y Sucre frente al CNE Telfs.: 032-981-003 / 032-980-762 • OFICINA SAN MIGUEL: Calle Pichincha y García Moreno
Telfs.: 032-989-922 / 032-989-840 • OFICINA MONTALVO: Av. 25 de Abril y Eufemia de Zambrano Telfs.: 052-953-091 / 052-956-055
• OFICINA VENTANAS: Av. 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo Telfs.: 052-973-672 / 052-973-673 • OFICINA QUITO: Sector Sur
La Magdalena, Av. Mariscal Antonio José de Sucre S10-23 entre Puruha y Viracocha Telfs.: 022-655-687



SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

San José de Chimbo, 10 de junio de 2014.
COACSJ-2014-898.

Señores.
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.
Loja.

De mi consideración:

Atendiendo el requerimiento de la Ing. Karina Johanna Iza López con Cédula de Identidad N° 020177209-2 estudiante de la Maestría en Auditoría Integral de desarrollar el proyecto de Tesis titulado **“EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013”** en la Institución a la que represento comunico a ustedes que ha sido extendida la autorización respectiva para que se desarrolle el trabajo de investigación anteriormente enunciado en nuestra Institución.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. César Luis Capúz Camacho.
GERENTE GENERAL.



coopsanjose@andinet.net • www.coopsanjose.fin.ec

MATRIZ: San José de Chimbo - Chimborazo 536 y 3 de Marzo, Telfs.: 032-988-152 / 032-988-522 / 032-988-435 / 032-988-436
• **OFICINA CHILLANES:** Ezequiel Guerrero entre García Moreno y Guayas Telf.: 032-978 077 • **OFICINA GUARANDA:** Azuay entre Convención de 1884 y Sucre frente al CNE Telfs.: 032-981-003 / 032-980-762 • **OFICINA SAN MIGUEL:** Calle Pichincha y García Moreno Telfs.: 032-989-922 / 032-989-840 • **OFICINA MONTALVO:** Av. 25 de Abril y Eufemia de Zambrano Telfs.: 052-953-091 / 052-956-055
• **OFICINA VENTANAS:** Av. 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo Telfs.: 052-973-672 / 052-973-673 • **OFICINA QUITO:** Sector Sur La Magdalena, Av. Mariscal Antonio José de Sucre S10-23 entre Puruha y Viracocha Telfs.: 022-655-687

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.

ANEXO. 10. Orden de Trabajo.

ORDEN DE TRABAJO N° 001

San José de Chimbo, 16 de octubre de 2014.

Ingeniera.

Karina Johanna Iza López.

EGRESADA DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LOJA.

Presente.

De mi consideración:

De conformidad al plan anual de graduación masiva prevista por la Universidad Particular de Loja, sírvase ejecutar el Exámen de Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el periodo 2013.

Objetivos:

General

Realizar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., correspondiente al periodo 2013.

Específicos:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de crédito.
3. Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

Como resultado de la auditoría, se desarrollará la planificación, ejecución del trabajo de campo y el informe de auditoría que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

OSCAR GRANDA
DIRECTOR DE TESIS.

ANEXO. 11. Notificación del inicio de auditoría.

San José de Chimbo, 17 de octubre de 2014.

Ingeniero.

César Capúz

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.

Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio del presente llego a usted con un cordial y atento saludo, a la vez me permito informar que se inicia el exámen de auditoria integral al área de crédito de la entidad en el periodo 2013, actividad que se cumplirá en base a lo registrado en la orden de trabajo N°001, con el propósito de que disponga a todos los colaboradores de la entidad que den las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo, a efecto de cumplir los objetivos propuestos.

Atentamente,

Karina Johanna Iza López.

ANEXO. 12. Memorandum de Planificación

Información Básica de la Institución.

1. Nombre: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.

2. Antecedentes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., fue constituida jurídicamente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. En el 2004 mediante resolución N° SBS-2004-707 se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Decreto Ejecutivo 194; desde el 1 de enero de 2013 paso al control de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria.

3. Tipo de examen: Examen de Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., periodo 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

4. Motivo de la auditoría.

El examen de auditoría integral realizado al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en atención a la carta compromiso para el desarrollo del trabajo de tesis, de fecha 10 de junio de 2014, para cumplir cada uno de los requisitos de la Normativa Académica de la Universidad Técnica Particular de Loja, previo a la obtención de la Titulación de Magister en Auditoría Integral.

5. Objetivos de la auditoría.

1. Opinar sobre la razonabilidad de la situación financiera del área de crédito,
2. Evaluar el funcionamiento del sistema de control interno implementado por la entidad y opinar sobre el mismo,
3. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y la normativas en el desarrollo de las operaciones del área y periodo a evaluar,
4. Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de gestión en el área de crédito,
5. Preparar el informe de auditoría integral para comunicar los resultados del examen; y,
6. Generar recomendaciones a fin de que se tomen acciones correctivas tendientes a optimizar la gestión de la entidad.

6. Alcance.

El examen de auditoría integral se efectuó al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., por el periodo comprendido de 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.

7. Resultados.

Emitir un informe profesional con el fin de establecer conclusiones y recomendaciones que permita el buen cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la entidad.

Atentamente,

Karina Iza López.

ANEXO. 13. Información General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (evaluación preliminar de riesgos).

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA., (EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGOS).

1. Razón social.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

2. Objeto Social.

Realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios financieros a sus socios y a terceros, dentro del marco de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y en lo que no se aponga la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Reglamento contenido en el Decreto Ejecutivo No. 354.

3. Representante Legal.

Lcdo. José Rafael Guillén Sierra.

4. Base Legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. fue constituida jurídicamente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. En el 2004 mediante resolución N° SBS-2004-707 se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Decreto Ejecutivo 194.

A partir de enero de 2013 pasó al control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y sus operaciones están regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, y demás normativa legal vigente que le son aplicables. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aún no emite normas específicas que gobierne sus operaciones, es por ello que siguen vigentes las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

5. Misión.

Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

6. Visión.

Consolidar el liderazgo en las Provincias de Bolívar y los Ríos, ampliando su cobertura en localidades con potencialidad en las provincias de Pichincha y Guayas, generando desarrollo en los sectores productivos mediante un soporte tecnológico que le permita ofrecer servicios financieros en línea, recursos humanos con enfoque de calidad y eficiencia en la gestión para alcanzar una calificación de riesgo no menor a A+.

7. Valores Institucionales.

Lealtad

Hablar bien de la institución, actuar con sinceridad e informar actos que puedan afectar a la cooperativa. Hacer prevalecer el bien de la cooperativa por encima de los intereses personales o de una oficina.

Equidad

Brindar igualdad de oportunidades a todas las personas sin discriminación de género, raza, religión o condiciones tanto en la prestación de servicios como en la gestión organizacional.

Solidaridad

Comprender las necesidades de los clientes y compañeros de trabajo y mantener una actitud de apoyo a la solución de sus problemas. Mantener una actitud de trabajo en equipo.

Innovación

Mantener una actitud de mejoramiento y aprendizaje continuo, liderazgo y generación de ideas para el fortalecimiento de productos y servicios a fin de garantizar la competitividad institucional acorde a los cambios del entorno.

Honestidad

Mantener un comportamiento decoroso, recatado, probo y con integridad moral en todas sus actuaciones internas y externas, apegado a la verdad de manera que proteja su imagen personal y de la cooperativa.

Puntualidad

Actuar con diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo y a las horas establecidas, demostrando de esta manera el respeto y consideración a los demás y la importancia personal hacia la oportunidad del servicio y la eficiencia.

Responsabilidad

Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir las funciones asignadas en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa.

Sinceridad

Ser y actuar tal como uno es, siente y piensa; pero siempre utilizando la verdad como base de actuación interna y externa.

Humildad

Reconocer nuestras habilidades, conocimientos y nuestros defectos sin vanagloriarnos por ellos y sin actuar de una manera pretenciosa, interesada o egoísta tanto ante el cliente interno como el cliente externo de la cooperativa.

8. Objetivos de la Institución.

- a. Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos;
- b. Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades;
- c. Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa;
- d. Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo;
- e. Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados;
- f. Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo;
- g. Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros.
- h. Fomentar a través de sus servicios, los principios de autoayuda, autogestión, y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

9. Estructura de Propiedad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., es una sociedad de personas, de responsabilidad limitada. Realiza sus operaciones bajo el concepto de democratización del capital, cada socio que haya suscrito los certificados de aportación está facultado a participar en las decisiones a través de las instancias directivas de la institución.

10. Estructura Administrativa.

El gobierno y administración, corresponde a:

- a) La Asamblea General de Representantes.
- b) El Consejo de Administración.
- c) La Gerencia General.

El Consejo de Administración de la institución está conformado por:

Presidenta	Lillya del Carmen Jiménez Tacle
Vicepresidente	Guido Francisco Moreno del Pozo
Secretario	Rafael Didier García Orozco
Primer vocal	Jimmy Lenin Lara Remache
Segundo vocal	DelidaAveros Gavilánez

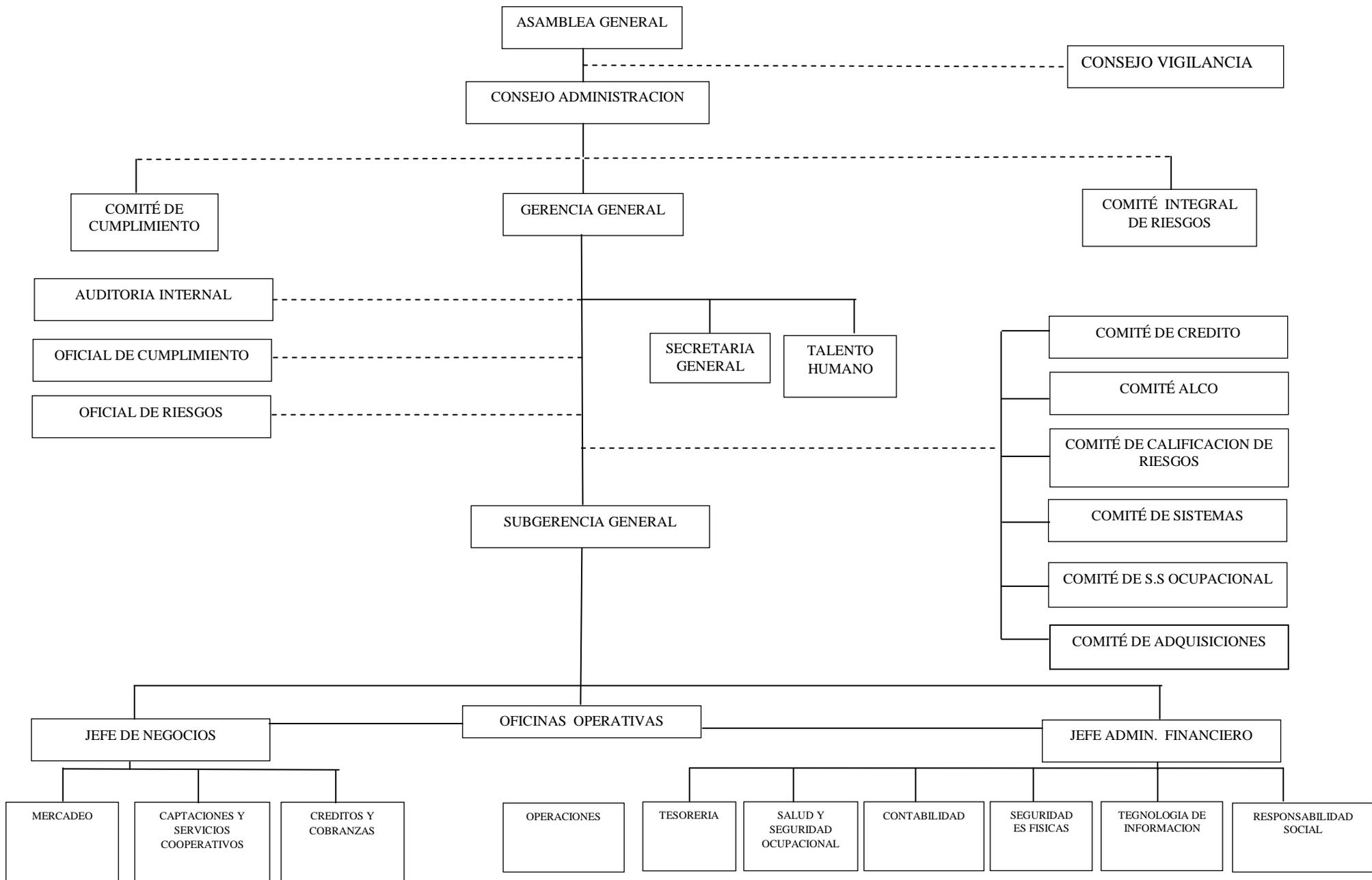
Nómina de los principales funcionarios:

Gerente General	José Rafael Guillen Sierra
Subgerente General	Cesar Capuz Camacho

Auditora General	Eva Verdezoto Guerrero
Contador	Patricio Pérez Pérez
Oficial de Riesgos	Karina Iza
Recursos Humanos	Gladys Sanunga
Jefe de Negocios	Amparo Quincha
Administrador del Sistemas	Washington Vásquez Naranjo
Tesorero	José Luis León
Oficial de Cumplimiento	Juan Arellano

11. Estructura Orgánica.

La estructura organizacional de la entidad, fue establecida para definir una jerarquía dentro de la organización, identificando cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la misma, con miras a continuar creciendo, ésta se adapta a los riesgos a los que está expuesta, y a la complejidad de las operaciones institucionales, cumpliendo así con su objeto social, mediante el logro de las metas planteadas por la administración. El organigrama estructural vigente fue aprobado el 24 de enero de 2013.



Fuente: Organigrama Estructural de la COAC "San José" Ltda.

12. Ubicación de Agencias.

Se indica la ubicación geográfica de la Matriz y Agencias.

Matriz= San José de Chimbo calle Chimborazo 536 y tres de marzo.

Agencia Guaranda=Guaranda, Calle Azuay entre Convención de 1884 y Sucre frente al CNE

Agencia San Miguel=San Miguel, Calle Pichincha y García Moreno.

AgenciaChillanes=Chillanes, Ezequiel Guerreo entre García Moreno y Guayas.

Agencia Montalvo=Montalvo, Av.25 de Abril y Eufemia de Zambrano.

Agencia Ventanas=Ventanas, 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo.

Agencia Quito=Quito, Sector Sur la Magdalena, Mariscal Antonio José de Sucre S10-23, entre Puruhá y Viracocha.

13. Principales actividades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una empresa se servicios del sector privado dedicada a la intermediación financiera, para fomentar el ahorro y brindar créditos, poniendo siempre en práctica los principios de solidaridad y control, democrático.

14. Productos y servicios.

Entre los principales productos y servicios financieros y no financieros:

PRODUCTOS Y SERVICIOS (FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS)

PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN

PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

PRODUCTOS DE AHORRO

AHORROS A LA VISTA

Ahorro a la Vista

Cuenta Sueñitos

Cuenta Ahorrando Ando

AHORRO ADICIONAL

Ahorro Porvenir

Ahorro Familia

AHORRO PROGRAMADO

Multiahorros

Multiahorros Jubilación

Multiahorro productivo

Ahorro Plan Educación

Mis Fondos de Reserva

AHORRO RESTRINGIDO

Ahorro Encaje

DEPOSITOS A PLAZO FIJO

1-30 días

31-90 días

91-180 días

181-360 días

más de 361 días

SERVICIOS
SERVICIOS NO FINANCIEROS

REMESAS

Werter Unión
Servipagos
Banco Central del Ecuador
Ecuagiros
Vigo
Ría
Telegiros
Vía América
M2m
Intercambio Express
Transfax
Dinex

RECAUDACIONES

TRIBUTARIAS (SRI)

RISE
CEP
Matriculación

BONO DE DESARROLLO

HUMANO

Bono de Desarrollo Humano

BONO DE DESNUTRICIÓN

CERO

Bono de desnutrición cero

SOAT

Soat

CNEL BOLÍVAR

	Cobro de Servicio Básico-Luz eléctrica
SERVICIOS FINANCIEROS	
TARJETAS DE DÉBITO	
	Tarjeta de débito
TRANSFERENCIAS	
	SPI (Transferencias interbancarias SPI recibidas)
	SCI (Transferencias interbancarias SCI recibidas)
	Transferencias Nacionales a otras Entidades Oficina.
SERVICIO DE REFERENCIAS	
	Referencias Bancarias
SERVICIO DE REPOSICIÓN	
	Reposición de libreta, cartola, estado de cuenta por pérdida robo o deterioro
SEGURO DE VIDA	
	Seguro de Vida
RED TRANSACCIONAL	
COOPERATIVA COONECTA	Red Transaccional COONECTA
VENTANILLAS MOVILES	
	Ventanillas Móviles
P.O.S	
	POS

SERVICIOS SOCIALES (COOPERATIVOS)

SEGURO DE VIDA	
	Seguro de vida (Muerte por cualquier causa, muerte accidental, incapacidad total o parcial por accidente, gastos de sepelio por cualquier causa)

SEGURO DE DESGRAVÁMEN

Seguro de desgravamen

PRODUCTOS DE COLOCACIÓN

PRODUCTOS CREDITICIOS

VIVIENDA

Hipotecario Vivienda

MICROCREDITO

Microcrédito Hipotecario

Microcrédito Individual Quirografario

Microcrédito Grupal Asociativo Quirografario

Microcrédito convenios de Cooperación Financiera

Microcrédito Agropecuario Quirografario.

Crédito con Garantía Certificado a Plazo

Microcrédito Grupal Ventanillas Rurales.

Crédito Bono de Desarrollo Humano Individua y
Grupal

Crédito Estacional

Con Bono de la Vivienda

CONSUMO

Hipotecario Consumo

Crédito Quirografario General

Crédito Quirografario Estacional

Anticipo de Sueldo

Crédito Quirografario con Bono de la Vivienda

Crédito con Garantía de Certificado a Plazo

15. FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Horarios de atención. - Imagen y prestigio de la institución. - Infraestructura adecuada. - Permanencia en el mercado - Políticas crediticias acorde a las necesidades de los socios. - Transparencia en las operaciones. - La cobertura de provisiones supera el 100% lo que garantiza una protección frente a eventualidades que puedan afectar la calidad de cartera. - La cooperativa mantiene adecuados niveles de activos productivos y de calidad de cartera de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Talento Humano con insuficiente experiencia crediticia. - Excesiva burocracia en el otorgamiento del crédito hipotecario. - Incumplimiento de la normativa interna de crédito por parte del personal, por falta de capacitación.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento del sistema cooperativo. - Amplio mercado objetivo. - Crecimiento sostenido en los últimos años del sector micro empresarial. - Nuevos productos. - Falta de cultura en el pago. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas gubernamentales. - Proliferación de entidades cooperativas de los segmentos 1, 2 y 3. - Competencia desleal de las entidades que recientemente pasaron al control de la SEP'S. - Fuerza de ventas de la competencia. - Entrega de créditos por la competencia con pocos requisitos.

Fuente: Manual de Crédito de la COAC "San José" Ltda.

16. Personal que integra el área de crédito.

El área de crédito está integrado por:

OFICINA MATRIZ.

ARGUELLO QUINGATUÑA KARINA JACKELINE	ASESORA DE NEGOCIOS
BOHORQUEZ SANCHEZ VANESSA MABEL	ASESORA DE NEGOCIOS
PEÑA GUAMAN LUIS EDUARDO	ASESOR DE NEGOCIOS
SALTOS PRADO JOSE ALONSO	ASESOR DE NEGOCIOS
SILVA GALARZA LAURA VERONICA	ASESORA NEGOCIOS

AGENCIA GUARANDA.

AUCATOMA GAIBOR ROCIO ALEXANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS
CHICO ARGUELLO JIMENA MARIANELA	ASESORA DE NEGOCIOS
MIRANDA ENCALADA OMAR HUMBERTO	ASESOR DE NEGOCIOS
VASQUEZ PILCO EDGAR RAUL	ASESOR DE NEGOCIOS
VISCARRA ALARCON PAULO CESAR	ASESOR DE NEGOCIOS

AGENCIA CHILLANES.

CRUZ ANGAMARCA ALEXANDRA JAQUELINE	ASESORA DE NEGOCIOS
PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	ASESOR DE NEGOCIOS
TORO JOSE LUIS	ASESOR DE NEGOCIOS

AGENCIA SAN MIGUEL.

GUIBLA RAMON ADRIANA MARGARITA	ASESORA DE INVERSIONES
MONTOYA GAIBOR ARMANDO REMIGIO	ASESOR DE NEGOCIOS Y VENTAS
VARGAS VELASCO ALEX ADRIAN	ASESOR DE NEGOCIOS
YANEZ MONTOYA LUIS MANOLO	ASESOR DE NEGOCIOS
ZAVALA CARDENAS SUSANA ALEJANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS

AGENCIA MONTALVO.

GAIBOR ANGULO JUAN JOSE	ASESOR DE NEGOCIOS
HIDALGO MIRALLAS ALVARO XAVIER	ASESOR DE NEGOCIOS
MAZON CASTRO CARLOS ALFONZO	ASESOR DE NEGOCIOS
SOLIS DE LA VEGA JOHANNA RAQUEL	ASESORA DE NEGOCIOS

AGENCIA VENTANAS.

BEDON JIMENEZ WILLIAN ALFREDO	ASESOR DE NEGOCIOS
GUERRA CAMACHO KATTIUXY LORENA	ASESORA DE NEGOCIOS
HACHI POWEL LUCIA VERÓNICA	ASESORA DE NEGOCIOS
PACHECO VEGA MILTON RICARDO	ASESOR DE NEGOCIOS
TOAPANTA FRANCO DIANA ALEXANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS

AGENCIA QUITO.

GAIBOR GAIBOR LORENA PATRICIA	ASESORA DE NEGOCIOS
-------------------------------	---------------------

17. Niveles de aprobación.

Consejo de Administración

- Comité de Crédito
- Gerencia General o en ausencia lo reemplazará el Subgerente
- Jefe de Negocios.
- Ejecutivo de Crédito
- Jefes Operativos

Consejo de Administración.

Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la Entidad, ésta se encarga de resolver sobre las solicitudes de crédito de los vocales principales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, del Gerente General y de los demás colaboradores de la organización y de las personas vinculadas a ellos hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad de acuerdo a la Ley.

Comité de crédito.

El comité está conformado por:

Presidente	Ing. César Capúz	Gerente General
Secretario	Lcdo. Willian Trujillo.	Ejecutivo de Crédito
Vocal	Lcda. Amparo Quincha.	Jefe de Negocios

18. Recursos analizados.

El monto en USD\$ de la cartera de crédito de la Entidad durante el 2013 asciende a:

ANALISIS FINANCIERO HORIZONTAL Y VERTICAL

Cuentas	dic-12	Part. %	dic-13	Part. %	Crec. Rel.	Crec. Abs.
ACTIVO	62.649.435	100%	78.516.980	100%	25,33%	15.867.545
Fondos disponibles	9.169.882	14,64%	12.538.656	15,97%	36,74%	3.368.774
Inversiones	4.573.245	7,30%	5.808.427	7,40%	27,01%	1.235.182
Cartera de crédito	46.972.435	74,98%	57.586.871	73,34%	22,60%	10.614.437
Activo fijo	994.245	1,59%	1.378.687	1,76%	38,67%	384.442
PASIVO	54.921.037	100%	69.195.535	100%	25,99%	14.274.497
Obligaciones con el público	50.179.232	91,37%	62.014.142	89,62%	23,59%	11.834.910
Depósitos a la vista	20.749.916	37,78%	24.436.857	35,32%	17,77%	3.686.941
Depósitos a plazo	27.022.295	49,20%	34.991.680	50,57%	29,49%	7.969.384
Obligaciones financieras	2.576.071	4,69%	4.811.340	6,95%	86,77%	2.235.269
PATRIMONIO	7.728.398	100%	9.321.445	100%	20,61%	1.593.048
Capital social	3.256.391	42,14%	3.853.817	41,34%	18,35%	597.426
Reservas	3.426.761	44,34%	4.172.634	44,76%	21,77%	745.873
INGRESOS	8.185.791	100%	9.507.985	100%	16,15%	
Intereses y descuentos ganados	7.532.744	92,02%	9.137.852	96,11%	21,31%	
Ingresos por servicios	114.326	1,40%	122.711	1,34%	7,33%	
Otros ingresos	537.638	6,57%	245.475	2,58%	-54,34%	

GASTOS	7.432.384	100%	8.504.830	100%	14,43%	
Intereses causados	2.995.034	40,30%	3.750.300	44,10%	25,22%	
Provisiones	795.951	10,71%	682.091	8,02%	-14,30%	
Gastos de operación	2.891.455	38,90%	3.435.326	40,39%	18,81%	
Otros gastos y pérdidas	366.109	4,93%	128.011	1,51%	-65,03%	
Impuestos y participación a empleados	383.835	5,16%	509.101	5,99%	32,64%	
Impuestos y participación a empleados	269.182	4,08%	388.527	5,17%	44,34%	

Cartera de Crédito.

CARTERA POR VENCER	
AGENCIA	MONTO
CHIMBO	18457518.69
GUARANDA	14373008.83
CHILLANES	5189841.37
SAN MIGUEL	8306911.51
MONTALVO	4489965.42
VENTANAS	6053084.50
QUITO	3033272.27
TOTAL	59903602.59

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES (RECLASIFICADA)	
AGENCIA	MONTO
CHIMBO	362642.47
GUARANDA	206706.07
CHILLANES	35652.36
SAN MIGUEL	123577.74
MONTALVO	105521.36
VENTANAS	167353.21
QUITO	307682.36
TOTAL	1309135.57

CARTERA VENCIDA	
AGENCIA	MONTO
CHIMBO	175753.34
GUARANDA	108422.05
CHILLANES	12728.12
SAN MIGUEL	27271.18
MONTALVO	71281.18
VENTANAS	106105.28
QUITO	32382.03
TOTAL	533943.18

CARTERA BRUTA	
AGENCIA	MONTO
CHIMBO	18995914.50
GUARANDA	14688136.95
CHILLANES	5238221.85
SAN MIGUEL	8457760.43
MONTALVO	4666767.96
VENTANAS	6326542.99
QUITO	3373336.66
TOTAL	61746681.34

CARTERA EN RIESGO		
AGENCIA	MONTO	MORA
CHIMBO	538395.81	2.83%
GUARANDA	315128.12	2.15%

CHILLANES	48380.48	0.92%
SAN MIGUEL	150848.92	1.78%
MONTALVO	176802.54	3.79%
VENTANAS	273458.49	4.32%
QUITO	340064.39	10.08%
TOTAL	1843078.75	2.98%

19. Presupuesto.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN JOSE" LTDA.						
CONTROL PRESUPUESTARIO CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013						
Código	Rubros	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	77.360.103	78516980	1.156.877	101,50%	Cumple
11	Fondos Disponibles	8.468.286	12.538.656	4.070.370	148,07%	Cumple
13	Inversiones	5.653.184	5.808.427	155.243	102,75%	Cumple
14	Cartera	58.189.807	57.586.871	-602.936	98,96%	No Cumple
2	Pasivo	68.851.291	69.195.535	344.244	100,50%	Cumple
21	Obligaciones con el público	63.974.980	62.014.142	-1.960.838	96,93%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	29.928.453	27.017.190	-2.911.263	90,27%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	34.046.527	34.991.680	945.153	102,78%	Cumple
26	Obligaciones Financieras	2.184.688	4.811.340	2.626.652	220,23%	Cumple

3	Patrimonio	8.508.812	9.321.445	812.633	109,55%	Cumple
4	Gastos	9.362.910	8.504.830	-858.080	90,84%	Cumple
41	Intereses pagados-causados	3.938.880	3.750.300	-188.580	95,21%	Cumple
44	Provisiones	926.372	682.091	-244.281	73,63%	Cumple
45	Gastos de Operación	3.974.437	3.435.326	-539.111	86,44%	Cumple
47	Otros gastos y pérdidas	323.310	128.011	-195.299	39,59%	Cumple
48	Impuestos y participación de Trabajadores.	199.911	509.101	309.190	254,66%	No Cumple
5	Ingresos	9.638.978	9.507.985	-130.993	98,64%	No Cumple
51	Intereses y descuentos ganados	9.154.899	9.137.852	-17.047	99,81%	No Cumple
56	Otros ingresos	349.533	245.475	-104.058	70,23%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	276.068,00	1.003.155,92	727.087,92	363,37%	Cumple

19.1. Presupuesto por Agencias.

OFICINA MATRIZ						
CÓDIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	28.718.340	28.361.485	-356.855	98,76%	No Cumple
14	Cartera	18.960.058	17.592.130	-1.367.928	92,79%	No Cumple
2	Pasivo	24.449.467	24.105.197	-344.270	98,59%	No Cumple
21	Obligaciones con el público	20.345.619	19.603.828	-741.791	96,35%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	11.737.914	9.340.613	-2.397.301	79,58%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	8.607.704	10.263.215	1.655.511	119,23%	Cumple
3	Patrimonio	4.268.872	4.256.288	-12.584	99,71%	No Cumple
4	Gastos	2.975.419	2.708.442	266.977	91,03%	Cumple
5	Ingresos	3.350.304	3.241.863	-108.441	96,76%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	374.885	533.420,44	158.535	142%	Cumple
AGENCIA GUARANDA						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado

		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	22.046.789	22.368.031	321.242	101,46%	Cumple
14	Cartera	14.333.843	13.786.186	-547.657	96,18%	No Cumple
2	Pasivo	20.637.381	20.740.166	102.785	100,50%	Cumple
21	Obligaciones con el público.	20.384.799	20.366.237	-18.562	99,91%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	8.048.904	7.679.635	-369.269	95,41%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	12.335.895	12.686.601	350.706	102,84%	Cumple
3	Patrimonio	1.409.408	1.627.864	218.456	115,50%	Cumple
4	Gastos	2.409.898	2.182.711	227.187	90,57%	Cumple
5	Ingresos	2.225.939	2.200.392	-25.547	98,85%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	-183.959	17.681,87	166.277	10%	Cumple

AGENCIA CHILLANES

CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	5.165.418	4.743.381	-422.037	91,83%	No Cumple

14	Cartera	4.128.605	4.964.834	836.229	120,25%	Cumple
2	Pasivo	4.133.150	3.631.257	-501.893	87,86%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	2.322.379	2.334.113	11.734	100,51%	Cumple
2101	Depósitos a la vista	1.485.159	1.755.495	270.336	118,20%	Cumple
2103	Depósitos a plazo	837.220	578.618	-258.602	69,11%	No Cumple
3	Patrimonio	1.032.217	1.112.124	79.907	107,74%	Cumple
4	Gastos	586.624	529.448	57.176	90,25%	Cumple
5	Ingresos	745.680	797.927	52.247	107,01%	Cumple
	Resultados del Ejercicio	159.056	268.478,27	109.422	168.79%	Cumple

AGENCIA SAN MIGUEL

CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo		Cumplimiento	Resultado
			Libros	Cumplimiento		
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	10.448.051	9.924.468	-523.583	94,99%	No Cumple
14	Cartera	8.396.375	8.005.875	-390.500	95,35%	No Cumple
2	Pasivo	9.346.359	8.764.043	-582.316	93,77%	No Cumple
21	Obligaciones con	8.481.833	8.401.154	-80.679	99,05%	No Cumple

	el público.					
2101	Depósitos a la vista	3.311.212	2.952.480	-358.732	89,17%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	5.170.621	5.448.674	278.053	105,38%	Cumple
3	Patrimonio	1.101.692	1.160.426	58.734	105,33%	Cumple
4	Gastos	1.240.709	1.113.133	127.576	89,72%	Cumple
5	Ingresos	1.294.049	1.225.030	-69.019	94,67%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	53.340	111.896,80	58.557	209.78%	Cumple
AGENCIA MONTALVO						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	5.537.381	5.398.827	-138.554	97,50%	No Cumple
14	Cartera	4.257.596	4.337.298	79.702	101,87%	Cumple
2	Pasivo	5.238.404	4.918.693	-319.711	93,90%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	4.774.652	4.698.667	-75.985	98,41%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	2.183.380	2.391.746	208.366	109,54%	Cumple
2103	Depósitos a plazo	2.591.272	2.306.920	-284.352	89,03%	No Cumple

3	Patrimonio	298.978	480.133	181.155	160,59%	Cumple
4	Gastos	846.505	657.722	188.783	77,70%	Cumple
5	Ingresos	714.621	694.411	-20.210	97,17%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	-131.884	36.689,53	95.194	28%	Cumple
AGENCIA VENTANAS						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento Absoluto (+ o -)	Cumplimiento Relativo (%)	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13			
1	Activo	5.164.841	4.253.084	-911.757	82,35%	No Cumple
14	Cartera	4.713.125	5.872.094	1.158.969	124,59%	Cumple
2	Pasivo	4.775.731	3.655.556	-1.120.175	76,54%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	4.150.980	3.486.941	-664.039	84,00%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	2.392.923	2.365.281	-27.642	98,84%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	1.758.057	1.121.661	-636.396	63,80%	No Cumple
3	Patrimonio	389.111	597.528	208.417	153,56%	Cumple
4	Gastos	822.074	735.848	86.226	89,51%	Cumple
5	Ingresos	798.151	856.538	58.387	107,32%	Cumple

	Resultados del Ejercicio	-23.923	120.690,04	96.767	504,49%	Cumple
AGENCIA QUITO						
CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
		31-dic-13	31-dic-13	Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
1	Activo	4.476.949	3.467.705	-1.009.244	77,46%	No Cumple
14	Cartera	3.400.204	3.028.455	-371.749	89,07%	No Cumple
2	Pasivo	4.561.097	3.380.623	-1.180.474	74,12%	No Cumple
21	Obligaciones con el público.	3.514.718	3.123.203	-391.515	88,86%	No Cumple
2101	Depósitos a la vista	768.961	537.213	-231.748	69,86%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	2.745.757	2.585.990	-159.767	94,18%	No Cumple
3	Patrimonio	-84.148	87.082	171.230	103,49%	Cumple
4	Gastos	547.120	577.526	30.406	105,56%	Cumple
5	Ingresos	510.235	491.825	-18.410	96,39%	No Cumple
	Resultados del Ejercicio	-36.885	-85.701,03	-48.816	232,35%	No Cumple

Causas para no alcanzar la meta presupuestaria.

Las principales causas para no cumplir la meta presupuestaria se detallan a continuación:

- Cartera a cargo de Talento Humano con insuficiente experiencia crediticia.
- Diligencia inadecuada de políticas crediticias.
- Operaciones crediticias ejecutadas fuera del marco legal vigente.
- Incumplimiento de la normativa legal vigente.
- Debilidad en todas las fases del proceso de colocación.
- Inadecuada administración de la cartera.
- Gestiones poco oportunas para la recuperación de la cartera.
- El incumplimiento de las metas de captación, limita la colocación.
- Inadecuada definición de las funciones y responsabilidades del personal de crédito.

Escaza asistencia del Asesor Jurídico en la gestión de cobranza.

20. Plan estratégico vs. Plan operativo anual.

OBJETIVOS	INDICADOR	META 2013
Objetivo Macro	Rentabilidad sobre activos promedio	Mayor o = al 2,20%
Objetivo 1: Estructura de Pasivos	Obligaciones Financieras/Pasivo Total	Menor o = al 15%
	Saldo DPF/Captaciones Totales	Mayor o = al 45%
Objetivo 2: Estructura de Activos Productivos y	Cartera Bruta / Activos	Mayor o = al 80%
	Segmento Cartera Consumo/	Hasta el 45%

Crédito	Cartera Bruta	
	Segmento Cartera Vivienda / Cartera Bruta	Hasta el 5%
	Segmento Cartera Microcrédito/ Cartera Bruta	Mayor o = al 50%
Objetivo 3: Gestión de Crédito	Cartera en Riesgo/ Cartera Bruta	Menor o = al 2.5%
	Provisiones/Cartera en Riesgo	Mayor o = al 250%
Objetivo 4: Solvencia Patrimonial	Patrimonio técnico/Activos P. Por riesgo	Mayor o = al 13%
Objetivo 5: Gestión de la Liquidez	Fondos Disponibles + Inversiones / Captaciones	Mayor o = al 25%
Objetivo 6: Eficiencia Administrativa	Gastos Operacionales/ Total de Activos Promedio (anualizado)	Menor o = al 6%
Objetivo 7: Crecimiento en Captaciones	Total captaciones Cooperativa	63.908.450
	Captaciones COAC/ Captaciones Provinciales	Mayor o = al 39%
	Captaciones Prov. Bolívar	51.534.630
	Captaciones Oficina Montalvo (US \$)	4.774.652
	Captaciones Oficina Ventanas (US \$)	4.150.980
	Captaciones Oficina Quito (US \$)	3.514.718
Objetivo 8: Responsabilidad social.	Memoria institucional	1
Objetivo 9: Satisfacción y Nivel de Operación de los	Nivel de satisfacción de los clientes externos	Mayor o = al 88%

Clientes / Socios	Nivel de socios inactivos	Menor o = al 27%
Objetivo 10: Fortalecer la Gestión Tecnológica	% tiempo de operación	Mayor o = al 99%
	Módulos o utilitarios que automaticen las operaciones o procesos de apoyo de la cooperativa	
Objetivo 11: Gestión Integral		BBB+
Objetivo 12: Conocimiento y aplicación de normatividad	% calificación alcanzada en pruebas de conocimiento y exámenes de auditoría	Mayor o = al 75%
Objetivo 13: Infraestructura de oficinas	# oficinas con locales propios	5
Objetivo 14: Satisfacción del Cliente Interno - Clima Laboral	% satisfacción del cliente interno	Mayor o = al 70%

21. Cupo de Créditos.

Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

22. Financiamiento.

La entidad financia o entrega créditos a través de recursos propios provenientes de los productos de captación, intereses ganados en el otorgamiento de créditos, comisiones por los servicios prestados, así como también en menor escala el apalancamiento externo.

23. Sistemas Informativos.

La Entidad da a conocer sus productos y servicios mediante los siguientes canales de comunicación:

- Cuñas radiales.
- Publicidad volante.
- Mercadeo directo con los clientes, a través de los asesores de negocios.
- Página web.

24. Puntos de interés para el Examen.

Determinar la razonabilidad de la información financiera de la entidad.

Evaluar el sistema de control interno implementado en la entidad, a fin de determinar el grado de operatividad y confiabilidad.

Establecer el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias por la entidad.

Determinar el nivel de gestión de la entidad.

ANEXO.14. Programa Preliminar.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 PROGRAMA PRELIMINAR ÁREA DE CRÉDITO		PT. N° 1	PP 1. 1/2
OBJETIVOS:			
<p>A. Emitir una opinión razonable en cuanto a la veracidad e integridad los saldos de la cuenta de la cartera de crédito.</p> <p>B. Evaluar el sistema de control interno.</p> <p>C. Evaluar la adaptación de las principales normas y disposiciones legales.</p> <p>D. Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los programas y procedimientos.</p>			
PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1. Elabore el Cuestionario de Control Interno para cada auditoría (Financiera, Control Interno, Cumplimiento y Gestión).	CCI	KI	20/10/2014
	ERI	KI	27/10/2014
2. Realice la evaluación del Riesgos inherente a los procesos de crédito de la Entidad mediante la Matriz de Ponderación de Riesgo, para cada auditoría.			
3. Aplique los procedimientos y técnicas de auditoría necesarios para determinar el enfoque de cada auditoría.	APTA	KI	04/11/2014
4. Comunique los resultados parciales de la aplicación de los procedimientos mediante la hoja de Hallazgos.	HH	KI	04/12/2014

5. Elabore los comentarios y recomendaciones correspondientes en el informe final.	INF	KI	04/12/2014
6. De seguimiento a las recomendaciones emitidas.		KI	12/12/2014
7. Elabore el Informe de Auditoría			

Elaborado por: Ing. Karina Iza. Fecha: 15 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 20 de octubre de 2014.
--	---

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

ANEXO.15. Planificación Específica de Auditoría Financiera.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.			
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013		PT. N° 2	PE 1. 1/2
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
ÁREA DE CRÉDITO			
PROGRAMA DE AUDITORIA FINANCIERA			
OBJETIVOS:			
A. Evualuar el control interno.			
B. Aplicar técnicas de auditoría.			
C. Analizar cada evidencia obtenida luego de aplicar las técnicas de auditoría adecuadas.			
PROCEDIMIENTO	ELABORADO POR.	REF/PT	OBSERVACIÓN
1. Elabore el Cuestionario de Control Interno.	KI	PT N°3	
2. Determine el cumplimiento de los procedimientos mediante la valoración del cuestionario de control interno.	KI	PT N°4	
3. Determine el nivel de confianza y el riesgo de auditoría.	KI	PT N°5, PT N°6	

4. Comuniquen los resultados obtenidos.	KI		
---	----	--	--

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 15 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 17 de octubre de 2014.
---	---

ANEXO.16. Cuestionario de Control Interno.

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 <u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u> ÁREA DE CRÉDITO</p>				<p>PT N°3</p>	<p>CCI 1. 1/2</p>
<p>COMPONENTE: CRÉDITO.</p>					
<p>OBJETIVO: Conocer la estructura de control interno.</p>					
N°	Preguntas	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se concilian los saldos del balance con los anexos de cartera?	X			
2	¿Todo crédito otorgado es contabilizado el mismo día de ser liquidado?	X			
3	¿Las provisiones mensuales se realizan de acuerdo al Manual y Reglamento de Crédito?		X		No realizan la provisión de manera correcta, pues no se cumple lo estipulado en el Manual de Crédito.
4	¿Existe una política para separar los créditos de acuerdo a la antigüedad de los saldos?	X			

5	¿Se registran de manera correcta los intereses devengados de la cartera por cobrar?	X			
6	¿Se efectúa de manera correcta el castigo de cartera?	X			
7	¿Se verifica partidas que por su gestión de cobro debieron exponerse en el balance en rubros específicos?	X			Es automático, el sistema ejecuta el proceso.
8	¿Los cheques que se entregan por liquidación de créditos se emiten junto al comprobante de liquidación de crédito pre-numerados?	X			
9	¿Se efectúa un control previo para el desembolso de los créditos?	X			
10	¿Se mantienen registros mensuales de los créditos concedidos y estos son conciliados con el balance General?	X			Los reportes son entregados al Gerente General para análisis.
11	¿Las operaciones de crédito se contabilizan diariamente?	X			Es automático, el sistema ejecuta el proceso.

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 20 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 27 de octubre de 2014.
---	---

ANEXO.17. Evaluación del Riesgo Inherente y Nivel de Confianza.

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 EVALUACIÓN DE RIESGOS MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INHERENTE <u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u> ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°4</p>	<p>ERI 1. 1/2</p>
--	----------------------	--------------------------

COMPONENTE: CRÉDITO			
SUMAN:		110	101
N°	PREGUNTAS	PT	CT
1	¿Se concilian los saldos del balance con los anexos de cartera?	10	10
2	¿Todo crédito otorgado es contabilizado el mismo día de ser liquidado?	10	10
3	¿Las provisiones mensuales se realizan de acuerdo al Manual y Reglamento de Crédito?	10	1
4	¿Existe una política para separar los créditos de	10	10

	acuerdo a la antigüedad de los saldos?		
5	¿Se registran de manera correcta los intereses devengados de la cartera por cobrar?	10	10
6	¿Se efectúa de manera correcta el castigo de cartera?	10	10
7	¿Se verifica partidas que por su gestión de cobro debieron exponerse en el balance en rubros específicos?	10	10
8	¿Los cheques que se entregan por liquidación de créditos se emiten junto al comprobante de liquidación de crédito prenumerados?	10	10
9	¿Se efectúa un control previo para el desembolso de los créditos?	10	10
10	¿Se mantienen registros mensuales de los créditos concedidos y estos son conciliados con el Balance General?	10	10
11	¿Las operaciones de crédito se contabilizan diariamente?	10	10
<p>CALIFICACIÓN TOTAL:</p> <p>PONDERACIÓN TOTAL:</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA: $NC=CT/PT \times 100$.</p> <p>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI=100\%-NC$</p>			<p>CT=101</p> <p>PT=110</p> <p>NC=92%</p> <p>RI= 8%</p> <p><u>BAJO</u></p>

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 20 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 27 de octubre de 2014.
---	---

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p><u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°5</p>	<p>ERI 2. 1/1</p>
---	----------------------	--------------------------

EVALUACIÓN DEL RIESGO:

Para la calificación de riesgos se asigna una ponderación de 1 mínima a 10 máximas, según la importancia y veracidad que estos factores tengan dentro de la Institución, al terminar de asignar la valoración total de control interno, se procederá al cálculo del Riesgo Inherente (RI) y Nivel de Confianza (NC).

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INHERENTE.

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

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza</p> <p>Fecha: 18 de octubre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda.</p> <p>Fecha: 27 de octubre de 2014.</p>
--	--

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p><u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°6</p>	<p>ERI 3. 1/1</p>
---	----------------------	--------------------------

RESULTADOS DEL NIVEL DE RIESGO:

<p>CALIFICACIÓN TOTAL:</p>		<p>CT=101</p>	
<p>PONDERACIÓN TOTAL:</p>		<p>PT=110</p>	
<p>NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PTX100.</p>		<p>NC=92% RI= 8%</p>	
<p>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100%-NC</p>		<p><u>BAJO</u></p>	
CT	101	RIESGO	ENFOQUE
PT	110		
NC	92%	ALTO	CUMPLIMIENTO
RI	8%	BAJO	

Mediante la Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se determinó que el nivel de confianza es ALTO y el nivel de riesgo inherente es BAJO, con un enfoque global de Pruebas de Cumplimiento, el mismo que determina que la ocurrencia de cualquier riesgo no es significativa.

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza</p> <p>Fecha: 20 de octubre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda.</p> <p>Fecha: 27 de octubre de 2014.</p>
--	--

ANEXO.18. Planificación Específica de Auditoría de Control Interno.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA ÁREA DE CRÉDITO		PT. N° 7	PE 1. 1/1
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO OBJETIVOS:			
<p>A. Evualuar el control interno.</p> <p>B. Aplicar técnicas de auditoría.</p> <p>C. Analizar cada evidencia obtenida luego de aplicar las técnicas de auditoría adecuadas.</p>			
PROCEDIMIENTO	ELABORADO POR.	REF/PT	OBSERVACIÓN
1. Elabore el Cuestionario de Control Interno.	KI	PT N°8	
2. Determine el cumplimiento de los procedimientos mediante la valoración del cuestionario de control interno.	KI	PT N°9	
3. Determine el nivel de confianza y el riesgo de auditoría.	KI	PT N°10,	
4. Comunique los resultados obtenidos.	KI	PT 11.	

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 15 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 17 de octubre de 2014.
---	---

ANEXO.19. Cuestionario de Control Interno.

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 <u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u> ÁREA DE CRÉDITO</p>				<p>PT N°8</p>	<p>CCI 1. 1/5</p>
<p>COMPONENTE: CRÉDITO.</p>					
<p>OBJETIVO: Conocer la estructura de control interno.</p>					
N°	Preguntas	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad cuenta con un manual y reglamento de crédito?	X			
2	¿La entidad tiene definidos procedimientos de los procesos de crédito?				
3	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de crédito?		X		Los asesores de negocios realizan las funciones de crédito y cobranza. Actualmente son responsables incluido la recuperación.
4	¿Se revisa el comportamiento de créditos del cliente en la central de riesgo?	X			Para el análisis de todas las solicitudes de crédito, se realiza

					la consulta correspondiente a la central de riesgos y en función de esa información se toman las decisiones correspondientes.
5	¿Se verifican las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?	X			
6	¿Se ha determinado quienes aprueban los créditos de funcionarios y directivos?	X			El Consejo de Administración resuelve sobre las solicitudes de crédito de los vocales principales del consejo de administración, consejo de Vigilancia, del Gerente y de los demás funcionarios de la Institución y de las personas vinculadas a ellos hasta el segundo grado de consanguinidad y

					afinidad de acuerdo a la Ley.
7	¿El manual de crédito define los límites de aprobación de créditos?	X			
8	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del socio y la condición de la operación?	X			
9	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida por las normas prudenciales y es ordenada por secciones como lo establecen las disposiciones del Organismo de Control?	X			
10	¿Se suscribe un pagaré por cada operación crediticia?	X			En todas las operaciones excepto en los créditos de la línea de consumo anticipo de sueldo por ser de montos pequeños.
11	¿Se entrega al cliente copia de la liquidación de un préstamo?	X			
12	¿Los pagarés y demás documentación generados de las operaciones de	X			

	crédito se encuentran custodiados?				
13	¿Las actas de crédito son apropiadamente administradas, en cuanto su integridad y funcionalidad interna?	X			
14	¿Existen procedimientos para comunicar oportunamente a socios y garantes, sobre el vencimiento de las cuotas?	X			
15	¿Existe una política para notificar al socio sobre el vencimiento del crédito?	X			
16	¿El sistema debita de forma automática los valores de las cuotas que tengan que cancelarse a la fecha?	X			El sistema lo hace de manera automática, siempre que el asesor de negocios seleccione la opción de débito automático.
17	¿La entidad cuenta con una política de seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes?	X			
18	¿Se emite un reporte de préstamos nuevos, para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito?	X			
19	¿El Consejo de Administración evalúa periódicamente la condición General	X			

	de la Cartera?				
20	¿La Entidad realiza constataciones periódicas de pagarés, a través de cruzar estados financieros e inventario de pagarés?	X			

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 20 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 27 de octubre de 2014.
---	---

ANEXO.20. Evaluación del Riesgo Inherente y Nivel de Confianza.

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 EVALUACIÓN DE RIESGOS MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INHERENTE <u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u> ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°9</p>	<p>ERI 1. 1/3</p>
--	----------------------	--------------------------

COMPONENTE: CRÉDITO			
SUMAN:		200	179
N°	PREGUNTAS	PT	CT
1	¿La entidad cuenta con un manual y reglamento de crédito?	10	10
2	¿La entidad tiene definidos procedimientos de los procesos de crédito?	10	10
3	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de créditos?	10	5
4	¿Se revisa el comportamiento de créditos del cliente en la central de riesgo?	10	10

5	¿Se verifican las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?	10	10
6	¿Se ha determinado quienes aprueban los créditos de funcionarios y directivos?	10	10
7	¿El manual de crédito define los límites de aprobación de créditos?	10	10
8	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?	10	10
9	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida por las normas prudenciales y es ordenada por secciones como lo establecen las disposiciones del Organismo de Control?	10	10
10	¿Se suscribe un pagaré por cada operación crediticia?	10	10
11	¿Se entrega al cliente copia de la liquidación de un préstamo?	10	10
12	¿Los pagarés y demás documentación generados de las operaciones de crédito se encuentran custodiados?	10	10
13	¿Las actas de crédito son apropiadamente administradas, en cuanto su integridad y funcionalidad interna?	10	10
14	¿Existen procedimientos para comunicar oportunamente a los clientes y a los respectivos garantes, sobre el vencimiento de las cuotas?	10	10
15	¿Existe una política para notificar al socio sobre el vencimiento del crédito?	10	1

16	¿El sistema debita de forma automática los valores de las cuotas que tengan que cancelarse a la fecha?	10	5
17	¿La entidad cuenta con una política de seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes?	10	10
18	¿Se emite un reporte de préstamos nuevos, para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito?	10	8
19	¿El Consejo de Administración evalúa periódicamente la condición General de la Cartera?	10	10
20	¿La Entidad realiza constataciones periódicas de pagarés, a través de cruzar estados financieros e inventario de pagarés?	10	10
<p>CALIFICACIÓN TOTAL:</p> <p>PONDERACIÓN TOTAL:</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA: $NC=CT/PTX100$.</p> <p>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI=100\%-NC$</p>			<p>CT=179</p> <p>PT=200</p> <p>NC=90%</p> <p>RI= 10%</p> <p><u>BAJO</u></p>

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 20 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 27 de octubre de 2014.
---	---

<u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 EVALUACIÓN DE RIESGOS <u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u> ÁREA DE CRÉDITO	PT N°10	ERI 2. 1/1
--	----------------	-------------------

EVALUACIÓN DEL RIESGO:

Para la calificación de riesgos se asigna una ponderación de 1 mínima a 10 máximas, según la importancia y veracidad que estos factores tengan dentro de la Institución, al terminar de asignar la valoración total de control interno, se procederá al cálculo del Riesgo Inherente (RI) y Nivel de Confianza (NC).

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INHERENTE.

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

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 20 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 27 de octubre de 2014.
---	---

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p><u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°11</p>	<p>ERI 3. 1/1</p>
---	-----------------------	--------------------------

RESULTADOS DEL NIVEL DE RIESGO:

<p>CALIFICACIÓN TOTAL:</p>		<p>CT=179</p>	
<p>PONDERACIÓN TOTAL:</p>		<p>PT=200</p>	
<p>NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PTX100.</p>		<p>NC=90%</p>	
<p>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100%-NC</p>		<p>RI= 10%</p>	
		<p><u>BAJO</u></p>	
CT	179	RIESGO	ENFOQUE
PT	200		
NC	90%	ALTO	CUMPLIMIENTO
RI	10%	BAJO	

Mediante la Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se determinó que el nivel de confianza es ALTO y el nivel de riesgo inherente es BAJO, con un enfoque global de Pruebas de Cumplimiento, el mismo que determina que cualquier riesgo no es significativo de ocurrencia.

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza</p> <p>Fecha: 20 de octubre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda.</p> <p>Fecha: 27 de octubre de 2014.</p>
--	--

ANEXO.21. Planificación Específica de Auditoría de Cumplimiento.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA ÁREA DE CRÉDITO		PT. N° 12	PE 1. 1/1
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO OBJETIVOS:			
<p>D. Evualuar el control interno.</p> <p>E. Aplicar técnicas de auditoría.</p> <p>F. Analizar cada evidencia obtenida luego de aplicar las técnicas de auditoría adecuadas.</p>			
PROCEDIMIENTO	ELABORADO POR.	REF/PT	OBSERVACIÓN
1. Elabore el Cuestionario de Control Interno.	KI	PT N°13	
2. Determine el cumplimiento de los procedimientos mediante la valoración del cuestionario de control interno.	KI	PT N°14	
3. Determine el nivel de confianza y el riesgo de auditoría.	KI	PT N°15 PT N°16.	
4. Comunique los resultados obtenidos.	KI		

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 15 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 17 de octubre de 2014.
---	---

ANEXO.22. Cuestionario de Control Interno.

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 <u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u> ÁREA DE CRÉDITO</p>				<p>PT N°13</p>	<p>CCI 1. 1/3</p>
<p>COMPONENTE: CRÉDITO.</p>					
<p>OBJETIVO: Conocer la estructura de control interno.</p>					
N°	Preguntas	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cumplen las firmas de responsabilidad: de hecho, revisado y aprobado para todas las transacciones que se procesan en los créditos de acuerdo a los procesos aprobados?	X			
2	¿La Entidad da obediencia a lo que establece el manual de crédito en cuanto al traspaso a proceso legal de los asociados que mantiene créditos en mora?	X			Quando el socio tiene tres cuotas vencidas o 90 días de mora.
3	¿Se cumple el proceso de castigo de cartera considerada como incobrable, de acuerdo a lo que establece la Codificación de Resoluciones de la	X			

	Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria y Manual de Crédito concerniente a castigo de préstamos.				
4	¿Se conceden créditos considerando lo establecido en el Manual y Reglamento de Crédito?	X			
5	¿Se realizan las provisiones de cartera de acuerdo a lo que establece la Ley del Sistema Financiero?	X			
6	¿Se conceden créditos considerando los límites de aprobación de créditos definidos en el manual de crédito?	X			
7	¿Se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?	X			
8	¿La documentación pertinente a la operación de crédito, relacionada con la firma de los cónyuges, deudores y garantes está legalizada en su totalidad?	X			Todos los documentos están legalizados.
9	¿Se cumplen los procedimientos para comunicar oportunamente a socios y garantes, sobre el vencimiento de las Cuotas?	X			
10	¿Se cumple con la política de crédito con respecto a la calificación del score de creditreport de tener más de 500 puntos para acceder a un crédito?		X		Se otorgan créditos a socios que presentan un score menor a los 500 puntos, sin

					considerar el riesgo que representa y peor aún sin haberlo analizarlo previamente con el Jefe Operativo.
11	¿Se conceden créditos de acuerdo a los montos establecidos en el Manual de Crédito?	X			

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 20 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 27 de octubre de 2014.
---	---

ANEXO.23. Evaluación del Riesgo Inherente y Nivel de Confianza.

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 EVALUACIÓN DE RIESGOS MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INHERENTE <u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u> ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°14</p>	<p>ERI 1. 1/3</p>
--	-----------------------	--------------------------

COMPONENTE: CRÉDITO			
SUMAN:		110	83
N°	PREGUNTAS	PT	CT
1	¿La Entidad cumple lo establecido en Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del sector Financiero Popular y Solidario en cuanto a los cupos de créditos para los empleados?	10	10
2	¿La Entidad cumple con lo que establece el manual de crédito en cuanto al traspaso de las operaciones de crédito a proceso legal de los asociados que mantiene créditos en mora?	10	3
3	¿Se cumple el proceso de castigo de cartera considerada como incobrable?	10	10

4	¿Se conceden créditos considerando lo establecido en el Manual y Reglamento de Crédito?	10	5
5	¿Se realizan las provisiones de cartera de acuerdo a lo que establece la Ley del Sistema Financiero?.	10	10
6	¿Se conceden créditos considerando los límites de aprobación de créditos definidos en el manual de crédito?	10	10
7	¿Se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?	10	10
8	¿La documentación pertinente a la operación de crédito, relacionada con la firma de los cónyuges, deudores y garantes está legalizada en su totalidad?	10	10
9	¿Se cumplen los procedimientos para comunicar oportunamente a los clientes, clientes y a los respectivos garantes, sobre el vencimiento de las Cuotas?	10	4
10	Se cumple con la política de crédito con respecto a la calificación del score de creditreport de tener más de 500 puntos para acceder a un crédito?	10	1
11	¿Se conceden créditos de acuerdo a los montos establecidos en el Manual de Crédito?	10	10

<p>CALIFICACIÓN TOTAL:</p> <p>PONDERACIÓN TOTAL:</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$.</p> <p>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC$</p>	<p>CT= 83</p> <p>PT= 110</p> <p>NC=75%</p> <p>RI= 25%</p> <p><u>MODERADO</u></p>
--	---

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza</p> <p>Fecha: 20 de octubre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda.</p> <p>Fecha: 27 de octubre de 2014.</p>
--	--

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p><u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°15</p>	<p>ERI 2. 1/1</p>
---	-----------------------	--------------------------

EVALUACIÓN DEL RIESGO:

Para la calificación de riesgos se asigna una ponderación de 1 mínima a 10 máximas, según la importancia y veracidad que estos factores tengan dentro de la Institución, al terminar de asignar la valoración total de control interno, se procederá al cálculo del Riesgo Inherente (RI) y Nivel de Confianza (NC).

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INHERENTE.

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

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza</p> <p>Fecha: 20 de octubre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda.</p> <p>Fecha: 27 de octubre de 2014.</p>
--	--

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p><u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°16</p>	<p>ERI 3. 1/2</p>
---	-----------------------	--------------------------

RESULTADOS DEL NIVEL DE RIESGO:

<p>CALIFICACIÓN TOTAL:</p>		<p>CT=83</p>	
<p>PONDERACIÓN TOTAL:</p>		<p>PT=110</p>	
<p>NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PTX100.</p>		<p>NC=75%</p>	
<p>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100%-NC</p>		<p>RI= 25%</p>	
		<p>MODERADO</p>	
CT	83	RIESGO	ENFOQUE
PT	110		
NC	75%	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO
RI	25%	MODERADO	

Mediante la Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se determinó que el nivel de confianza es MODERADO y el nivel de riesgo inherente es MODERADO, con un enfoque global de Doble Propósito, el mismo que determina que cualquier riesgo no es significativo de ocurrencia.

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza</p> <p>Fecha: 20 de octubre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda.</p> <p>Fecha: 27 de octubre de 2014.</p>
--	--

ANEXO.24. Planificación Específica de Auditoría de Gestión.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA ÁREA DE CRÉDITO		PT. N° 17	PE 1. 1/1
PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN			
OBJETIVOS:			
<p>A. Evualuar el control interno.</p> <p>B. Aplicar técnicas de auditoría.</p> <p>C. Analizar cada evidencia obtenida luego de aplicar las técnicas de auditoría adecuadas.</p>			
PROCEDIMIENTO	ELABORADO POR.	REF/PT	OBSERVACIÓN
1. Elabore el Cuestionario de Control Interno.	KI	PT N°18	
2. Determine el cumplimiento de los procedimientos mediante la valoración del cuestionario de control interno.	KI	PT N°19	
3. Determine el nivel de confianza y el riesgo de auditoría.	KI	PT N°20, PT N°21.	
4. Comunique los resultados obtenidos.	KI		

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 15 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 17 de octubre de 2014.
---	---

ANEXO.25. Cuestionario de Control Interno.

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 <u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u> ÁREA DE CRÉDITO</p>				<p>PT N°18</p>	<p>CCI 1. 1/2</p>
COMPONENTE: CRÉDITO.					
OBJETIVO: Conocer la estructura de control interno.					
N°	Preguntas	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Está el número de empleados en proporción al volumen de operaciones del departamento?	X			
2	¿El personal del área de crédito ha recibido entrenamiento constante sobre cambios en políticas crediticias?	X			La capacitación es irregular.
3	¿Existen sanciones para el personal?				Amonestaciones: verbales, escritas y multas.
4	¿El personal de crédito conoce sus funciones, deberes y prohibiciones?		X		
5	¿La administración tiene conocimiento de los créditos otorgados?	X			Tiene conocimiento a través de los informes de Gerencia

					General.
6	¿La entidad tiene metas de colocación mensual definidas?	X			
7	¿Existen planes de difusión y propaganda de los productos de crédito que se ofrece la entidad?	X			La mayor parte de planes de difusión y propaganda se centran en los productos de captación de ahorros.
8	¿Existe un departamento encargado de la cobranza?		X		La funciones de cobranza lo realizan los mismos asesores de negocios.
9	¿La administración evalúa el desempeño del departamento con relación a la meta institucional?	X			Realiza evaluaciones de manera irregular.
10	¿Existe rotación del personal?	X			
11	¿Existe un seguimiento sobre el cumplimiento de la colocación?				
12	¿Conoce el personal las metas mensuales de colocación de recursos?	X			

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 20 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 27 de octubre de 2014.
---	---

ANEXO.26. Evaluación del Riesgo Inherente y Nivel de Confianza.

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 EVALUACIÓN DE RIESGOS MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INHERENTE <u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u> ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°19</p>	<p>ERI 1. 1/2</p>
--	-----------------------	--------------------------

COMPONENTE: CRÉDITO			
SUMAN:		120	90
N°	PREGUNTAS	PT	CT
1	¿Está el número de empleados en proporción al volumen de operaciones del departamento?	10	10
2	¿El personal del área de crédito ha recibido entrenamiento constante sobre cambios en políticas crediticias?	10	8
3	¿Existen sanciones para el personal?	10	1
4	¿El personal de crédito conoce sus funciones, deberes y prohibiciones?	10	10
5	¿La administración tiene conocimiento de los créditos otorgados?	10	10

6	¿La entidad tiene metas de colocación mensual definidas?	10	8
7	¿Existe un plan de promoción y difusión de los productos de crédito que oferta la entidad?	10	1
8	¿Existe un departamento encargado de la cobranza?	10	5
9	¿La administración evalúa el desempeño del departamento con relación a la meta institucional?	10	10
10	¿Existe rotación del personal?	10	10
11	¿Existe un seguimiento sobre el cumplimiento de colocación?	10	10
12	¿Conoce el personal las metas mensuales de colocación de recursos?	10	7
<p>CALIFICACIÓN TOTAL: PONDERACIÓN TOTAL: NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$. NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC$</p>			<p>CT= 90 PT= 120 NC=75% RI= 25% <u>MODERADO</u></p>

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 20 de octubre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 27 de octubre de 2014.
---	---

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p><u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°20</p>	<p>ERI 2. 1/1</p>
---	-----------------------	--------------------------

EVALUACIÓN DEL RIESGO:

Para la calificación de riesgos se asigna una ponderación de 1 mínima a 10 máximas, según la importancia y veracidad que estos factores tengan dentro de la Institución, al terminar de asignar la valoración total de control interno, se procederá al cálculo del Riesgo Inherente (RI) y Nivel de Confianza (NC).

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INHERENTE.

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

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza</p> <p>Fecha: 20 de octubre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda.</p> <p>Fecha: 27 de octubre de 2014.</p>
--	--

<p><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p><u>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°21</p>	<p>ERI 3. 1/1</p>
---	-----------------------	--------------------------

RESULTADOS DEL NIVEL DE RIESGO:

<p>CALIFICACIÓN TOTAL:</p>		<p>CT=90</p>	
<p>PONDERACIÓN TOTAL:</p>		<p>PT=120</p>	
<p>NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PTX100.</p>		<p>NC=75%</p>	
<p>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100%-NC</p>		<p>RI= 25%</p>	
		<p><u>MODERADO</u></p>	
CT	90	<p>RIESGO</p>	<p>ENFOQUE</p>
PT	120		
NC	75%	<p>MODERADO</p>	<p>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</p>
RI	25%	<p>MODERADO</p>	

Mediante la Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se determinó que el nivel de confianza es MODERADO y el nivel de riesgo inherente es MODERADO, con un enfoque global de Doble Propósito, el mismo que determina que cualquier riesgo no es significativo de ocurrencia.

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza</p> <p>Fecha: 20 de octubre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda.</p> <p>Fecha: 27 de octubre de 2014.</p>
--	--

ARCHIVO CORRIENTE.

EJECUCIÓN.	
AUDITORÍA FINANCIERA	Ejecución del programa de auditoría financiera.
	Aplicación de los procedimientos y técnicas de auditoría financiera.
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	Ejecución del programa de auditoría de control interno.
	Aplicación de los procedimientos y técnicas de auditoría de control interno.
	Hallazgos de auditoría de control interno.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	Ejecución de auditoría de cumplimiento.
	Aplicación de los procedimientos de auditoría de cumplimiento.
	Hallazgos de auditoría de Cumplimiento.
AUDITORIA DE GESTIÓN	Ejecución de auditoría de gestión
	Aplicación de los procedimientos de auditoría de gestión.
	Hallazgos de auditoría de gestión.

EJECUCIÓN.

ANEXO.27. Ejecución del Programa de Auditoría Financiera.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 <u>PROGRAMA DE AUDITORÍA FINANCIERA</u> ÁREA DE CRÉDITO	PT N°22	PAF 1. 1/2
---	----------------	-------------------

OBJETIVOS:

- A. Verificar la adecuada contabilización y clasificación de los saldos de la cartera de crédito de acuerdo a la línea, mostrados en el Balace General.
- B. Determinar si las provisiones son adecuadas, de acuerdo con lo establecido por la normativa legal vigente.
- C. Verificar el adecuado cálculo y registro de los intereses.

N°	PROCEDIMIENTOS	ELABORA DO POR	RF/PT	TÉCNICAS DE AUDITORÍA
	PRUEBAS SUSTANTIVAS.			
1	Prepare una sumatoria con los saldos de la cartera de acuerdo a la línea al 31 de diciembre de 2013 y crúcela contra libros.	KI	PT N°23 ATP. AF 1. 1/1	Observación. Revisión Verificación.

2	Obtenga una relación de intereses de cartera de crédito de acuerdo a la línea y crúcela con los registros contables.	KI	PT N°24 ATP. AF 2. 1/2	Observación. Revisión. Verificación.
3	Revise la correcta contabilización de los intereses y crúcelo con los registros contables.	KI	PT N°25 ATP. AF 3. 1/2	Observación. Revisión Cálculo Verificación.
4	Obtenga una relación de las provisiones realizadas y verifique si se ajustan al resultado de la evaluación de la cartera.	KI	PT N°26 ATP. AF 4. 1/2	Observación. Revisión Cálculo Verificación.
5	Comunique los resultados parciales resultantes de aplicación de los procedimientos de auditoría.	KI		
6	Elabore los comentarios para el informe a base de las respuestas obtenidas.	KI		

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

ANEXO.28. Aplicación de los Procedimientos y Técnicas de Auditoría Financiera.

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA FINANCIERA</p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°23</p>	<p>ATP. AF 1.</p> <p>1/1</p>
--	-----------------------	--

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Prepare una sumatoria con los saldos de la cartera de acuerdo a la línea al 31 de diciembre de 2013 y crúcela contra libros.	
APLICACIÓN:	
Se realizó una sumatoria de los saldos de la cartera de crédito de acuerdo a la línea y se cruzó los mismos contra el Balance General al 31 de diciembre de 2013, no se encontró hallazgos dignos de comentar.	Aplicado los procedimientos de Auditoría para se determinó que la sumatoria de los saldos de la cartera de acuerdo a la línea están correctamente registrados contra el Balance General, por lo cual, no se encontró hallazgos dignos de comentar.

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA FINANCIERA ÁREA DE CRÉDITO	PT N°24	ATP. AF 2. 1/1
---	----------------	-----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Obtenga una relación de intereses de cartera de crédito de acuerdo a la línea y crúcela con los registros contables.	
APLICACIÓN:	
Se analizó los intereses de cartera de crédito por línea y se cruzó ésta información contra el Balance General, no se encontró hallazgos dignos de comentar.	Aplicado los procedimientos de Auditoría se determinó que los intereses de cartera de acuerdo a la línea están correctamente registrados contra el Balance General, no se encontró hallazgos dignos de comentar.
Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA FINANCIERA ÁREA DE CRÉDITO	PT N°25	ATP. AF 3. 1/1
---	----------------	-----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Revise la correcta contabilización (causación) de los intereses y crúcelo con los registros contables.	
APLICACIÓN:	
Se revisó la contabilización realizada de los intereses y ésta información se cruzó con los registros contables y se encontró que han sido reconocidos en el periodo en el cual han sido realizados, razón por la cual no se encontró hallazgos dignos de comentar.	Aplicado los procedimientos de Auditoría se determinó que los intereses estén correctamente contabilizados contra saldos en libros, no se encontró hallazgos dignos de comentar.
Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA FINANCIERA</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°26</p>	<p align="center">ATP. AF 4. 1/2</p>
--	--------------------------------------	---

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>	
<p align="center">PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS</p> <p align="center">RF/PT</p> <p align="center">TÉCNICAS DE AUDITORÍA</p>
<p>Obtenga una relación de las provisiones realizadas y verifique si se ajustan al resultado de la evaluación de la cartera.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p>	
<p>Se realizó una relación de las provisiones calculadas y se determinó que se encuentran ajustadas al resultado de la</p>	<p>Aplicado los procedimientos de Auditoría se determinó que las provisiones se encuentran ajustadas al resultado de la evaluación de cartera</p>

evaluación de la cartera realizada.	realizada posterior a cotejarlas contra el Balance General, no se encontró hallazgos dignos de comentar.
-------------------------------------	--

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

ANEXO.29. Ejecución del Programa de Auditoría de Control Interno.

<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p style="text-align: center;">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p style="text-align: center;"><u>PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO</u></p> <p style="text-align: center;">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°27</p>	<p>PACI. ACI 1.</p> <p>1/3</p>
--	-----------------------	--

<p>OBJETIVOS:</p> <p>A. Verificar si la información que se halla en el sistema informático del deudor y garante, está ingresada correctamente, validando con la documentación que se encuentre en los expedientes de crédito.</p> <p>B. Verificar que los valores de los créditos otorgados, si han sido acreditados a las cuentas personales de los deudores.</p> <p>C. Verificar si están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de crédito.</p>				
<p>N°</p>	<p>PROCEDIMIENTOS</p>	<p>ELABORADO POR</p>	<p>RF/PT</p>	<p>TÉCNICAS DE AUDITORÍA</p>
	<p>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.</p>			

1	Revise aleatoriamente si la información que se halla en el sistema informático del deudor y garante, está ingresada correctamente, validando con la documentación que se encuentre en los expedientes de crédito.	KI	PT N°28 ATP. ACI 2. 1/2	Observación. Verificación.
2	Revise aleatoriamente los valores de los créditos otorgados, si han sido acreditados a las cuentas personales de los deudores.	KI	PT N°29 ATP. ACI 3. 1/2	Observación. Verificación.
3	Revise si están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de crédito.	KI	PT N°30 ATP. ACI 4. 1/2	Observación. Verificación.
4	Comunique los resultados parciales resultantes de aplicación de los procedimientos de	KI		

	auditoría.			
5	Elabore los comentarios para el informe a base de las respuestas obtenidas.	KI		

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

ANEXO.30 Aplicación de los Procedimientos y Técnicas de Auditoría de Control Interno.

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO.</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°28</p>	<p align="center">ATP. ACI 2.</p> <p align="center">1/2</p>
---	--------------------------------------	---

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>	
<p align="center">PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS</p> <p align="center">RF/PT</p> <p align="center">TÉCNICAS DE AUDITORÍA</p>
<p>Revise aleatoriamente si la información que se halla en el sistema informático del deudor y garante, está ingresada correctamente, validando con la documentación que se encuentre en los expedientes de crédito.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p>	
<p>Se tomó una muestra de 37 carpetas de crédito y se encontró:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La información de las solicitudes de crédito de los 	<p>Aplicado los procedimientos de Auditoría se determinó que existe consistencia total de</p>

<p>deudores y la información de las hojas de información de los garantes de los 37 expedientes, tomados como muestra es compatible con la información ingresada en el sistema informático.</p>	<p>información entre la información registrada en los expedientes con la registrada en el sistema informático, no se encontró hallazgos dignos de comentar.</p>
--	---

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

Operaciones de Crédito.

N°	Socio	Nombre	Código-Crédito	Línea	Sub-línea	Estado	Monto
1	1006432	ALDAZ ESPINOZA EULALIA MARIA	066230025138	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	200
2	1001320	RODRIGUEZ GUILLIN ELSA FABIOLA	066210000710	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	17,000.00
			066230023850	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	500.00
			066230025278	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	500.00
3	1001871	VASQUEZ NARANJO IRMA BEATRIZ	066230024934	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	200.00
			066210008214	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	2,500.00
4	1006215	PAZMIÑO PEÑA CESAR DELFIN	066410017553	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	12,000.00

5	1005982	ULA VERDEZOTO JOSE ALBERTO	066400000014	MICROCRÉDITO	MICRO HIPOTECARIO	Activo	20,000.00
			066230024648	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	500.00
			066230022518	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	500.00
6	1005200	MONTES MORA DEYSI MARILU	066410001035	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	12,000.00
			066480000041	MICROCRÉDITO	MICRO ESTACIONAL	Activo	4,000.00
7	1004800	PAZMIÑO CASTILLO HIDALGO ZENON	066200000212	CONSUMO	CONSUMO HIPOTECARIO	Activo	25,000.00
8	1003583	CRUZ GAIBOR WLADIMIR ALEXIS	066210011352	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	2,800.00
			066230026018	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	150.00

9	1003422	BORJA GUAMAN DARWIN EDUARDO	066410011115	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	2,500.00
			066230024664	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	300.00
10		BOSQUEZ MORA WILMO VINICIO	066210000876	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	2,500.00
			066230024660	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	221.00
11	90010396	BUCHELI CARDENAS CRISTHIAN MARCELO	066210010856	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	5,000.00
12	1006784	DIAS MULLO IVAN EUDORO	066210019745	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	1,000.00
13	1007684	TORO PAREDES ROBER LENIN	066210011398	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	20,000.00
14	10020187	CULQUI CARMELINA SALOME	140104024566.	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	Activo	11,000.00

15	10021542	GUIZADO JACOME WILFRIDO GONZALO	140104025667.	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	Activo	12,000.00
16	10025671	TORO BOSQUEZ SANDRA YESSENIA	066210007913.	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	15,000.00
17	10037613	CHAFLA CRIOLLO ELIANA CAROLINA	066410016201	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	2200.00
18	20010744	BECERRA GRANJA PAUL ESTUARDO	066410019687.	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	20,000.00
19	90004693	MEZA MALISA DEYSI MARIELA	066410019993	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	4,500.00
20	20021606	GAIBOR NARANJO ROSA EUFEMIA	0664100191338	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	15,000.00
21	1007124	MARTINEZ CASTILLO JUANA ROSARIO	066410019991	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	3,000.00

22	1003701	PEREZ FONSECA ERNESTO	066300000100	VIVIENDA	VIVIENDA HIPOTECARIO	Activo	40,000.00
23	10016214	ESPINOZA SILVA SONIA KARINA	066300000033	VIVIENDA	VIVIENDA HIPOTECARIO	Activo	40,000.00
24	10039	MANCERO VITERI JOSE MARIA	066210000170	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	17,000.00
25	10040240	BAYAS CHACHA EDGAR GEOVANNY	066410016145	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	4,500.00
26	1002191	VARGAS GUAMAN WASHINGTON DANILO	066210000856	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	20,000.00
27	40017815	MARTINEZ PINOS ELADIO	066210005096	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	10,000.00
28	10043264	CHOQUICONDOR QUINCHE WILSON JOHVANNY	066410017339	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	2,000.00
29	20032081	VELOZ GUAMAN	066410017773	MICROCRÉDITO	MICRO	Activo	4,000.00

		NINFA HERCITALIA			QUIROGRAFARIO		
30	1003409	JIMENEZ ROLDAN ADRIAN FERNANDO	066410016693	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	3,000.00
31	1001705	ESCOBAR RIVERA GERARDO	066210009408	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	4,500.00
32	10026464	JARRIN VELASCO MONICA PILAR	066210007872	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	11,000.00
33	40030714	SANCHEZ GONZALVO MARIA MERCEDES	066210000760	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	9,000.00
34	1001975	DIAS MULLO CERVILIO FRANCISCO	066230020582	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	200.00
35	40030714	SANCHEZ GONZALVO MARIA MERCEDES	066230020298	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	300.00

36	1007470	SALTOS LUIS ALFREDO	066210000813	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	18,000.00
37	20025779	BARRAGAN QUIZHPE CHRISTIAN FERNANDO	066210000171	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	20,000.00

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO. ÁREA DE CRÉDITO	PT N°29	ATP. ACI 3. 1/2
--	----------------	----------------------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Revise aleatoriamente los valores de los créditos otorgados, si han sido acreditados a las cuentas personales de los deudores.	
APLICACIÓN:	
Se tomó una muestra de 37 carpetas de crédito y se encontró: 1. Todos los valores en dólares de las operaciones de créditos otorgados fueron acreditados a las cuentas	Aplicado los procedimientos de Auditoría se determinó que los valores de los créditos otorgados si han sido acreditados en las

<p>de cada deudor, esto fue confirmado en el sistema informático de la entidad auditada, mediante la reconocimiento de las cuentas de las deudores opción “consulta transacciones por cuenta”</p>	<p>cuentas personales de los deudores, esto al cotejar con el sistema informático no se encontró hallazgos dignos de comentar.</p>
---	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

Operaciones de Crédito.

N°	Socio	Nombre	Código-Crédito	Línea	Sub-línea	Estado	Monto
1	1006432	ALDAZ ESPINOZA EULALIA MARIA	066230025138	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	200
2	1001320	RODRIGUEZ GUILLIN ELSA FABIOLA	066210000710	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	17,000.00
			066230023850	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	500.00
			066230025278	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	500.00
3	1001871	VASQUEZ NARANJO IRMA BEATRIZ	066230024934	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	200.00
			066210008214	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	2,500.00
4	1006215	PAZMIÑO PEÑA CESAR DELFIN	066410017553	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	12,000.00

5	1005982	ULA VERDEZOTO JOSE ALBERTO	066400000014	MICROCRÉDITO	MICRO HIPOTECARIO	Activo	20,000.00
			066230024648	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	500.00
			066230022518	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	500.00
6	1005200	MONTES MORA DEYSI MARILU	066410001035	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	12,000.00
			066480000041	MICROCRÉDITO	MICRO ESTACIONAL	Activo	4,000.00
7	1004800	PAZMIÑO CASTILLO HIDALGO ZENON	066200000212	CONSUMO	CONSUMO HIPOTECARIO	Activo	25,000.00
8	1003583	CRUZ GAIBOR WLADIMIR ALEXIS	066210011352	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	2,800.00
			066230026018	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	150.00

9	1003422	BORJA GUAMAN DARWIN EDUARDO	066410011115	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	2,500.00
			066230024664	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	300.00
10		BOSQUEZ MORA WILMO VINICIO	066210000876	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	2,500.00
			066230024660	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	221.00
11	90010396	BUCHELI CARDENAS CRISTHIAN MARCELO	066210010856	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	5,000.00
12	1006784	DIAS MULLO IVAN EUDORO	066210019745	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	1,000.00
13	1007684	TORO PAREDES ROBER LENIN	066210011398	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	20,000.00
14	10020187	CULQUI CARMELINA SALOME	140104024566.	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	Activo	11,000.00

15	10021542	GUIZADO JACOME WILFRIDO GONZALO	140104025667.	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	Activo	12,000.00
16	10025671	TORO BOSQUEZ SANDRA YESSENIA	066210007913.	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	15,000.00
17	10037613	CHAFLA CRIOLLO ELIANA CAROLINA	066410016201	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	2200.00
18	20010744	BECERRA GRANJA PAUL ESTUARDO	066410019687.	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	20,000.00
19	90004693	MEZA MALISA DEYSI MARIELA	066410019993	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	4,500.00
20	20021606	GAIBOR NARANJO ROSA EUFEMIA	0664100191338	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	15,000.00
21	1007124	MARTINEZ CASTILLO JUANA ROSARIO	066410019991	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO.	Activo	3,000.00
22	1003701	PEREZ FONSECA ERNESTO	066300000100	VIVIENDA	VIVIENDA HIPOTECARIO	Activo	40,000.00
23	10016214	ESPINOZA SILVA SONIA KARINA	066300000033	VIVIENDA	VIVIENDA HIPOTECARIO	Activo	40,000.00
24	10039	MANCERO VITERI	066210000170	CONSUMO	CONSUMO	Activo	17,000.00

		JOSE MARIA			QUIROGRAFARIO		
25	10040240	BAYAS CHACHA EDGAR GEOVANNY	066410016145	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	4,500.00
26	1002191	VARGAS GUAMAN WASHINGTON DANILO	066210000856	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	20,000.00
27	40017815	MARTINEZ PINOS ELADIO	066210005096	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	10,000.00
28	10043264	CHOQUICONDOR QUINCHE WILSON JOHVANNY	066410017339	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	2,000.00
29	20032081	VELOZ GUAMAN NINFA HERCITALIA	066410017773	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	4,000.00
30	1003409	JIMENEZ ROLDAN ADRIAN FERNANDO	066410016693	MICROCRÉDITO	MICRO QUIROGRAFARIO	Activo	3,000.00
31	1001705	ESCOBAR RIVERA GERARDO	066210009408	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	4,500.00
32	10026464	JARRIN VELASCO	066210007872	CONSUMO	CONSUMO	Activo	11,000.00

		MONICA PILAR			QUIROGRAFARIO		
33	40030714	SANCHEZ GONZALVO MARIA MERCEDES	066210000760	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	9,000.00
34	1001975	DIAS MULLO CERVILIO FRANCISCO	066230020582	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	200.00
35	40030714	SANCHEZ GONZALVO MARIA MERCEDES	066230020298	CONSUMO	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	Activo	300.00
36	1007470	SALTOS LUIS ALFREDO	066210000813	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	18,000.00
37	20025779	BARRAGAN QUIZHPE CHRISTIAN FERNANDO	066210000171	CONSUMO	CONSUMO QUIROGRAFARIO	Activo	20,000.00

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO. ÁREA DE CRÉDITO	PT N°30	ATP. ACI 4. 1/2
--	----------------	----------------------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Verifique si están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de crédito.	
APLICACIÓN:	
Se solicitó el Manual de Perfiles y Competencias y se encontró: - Las tareas que no constan en el señalado manual no se disponen por escrito y peor aún no están	H1

claramente definidas, tal es el caso de los asesores de negocios que realizan las funciones de crédito y cobranza. “El seguimiento y recuperación de los créditos es de responsabilidad exclusiva del asesor de negocios, o funcionario responsable quién debe estar pendiente de los vencimientos”.	
--	--

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

ANEXO.31. Hallazgos de Auditoria de Control Interno.

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ”LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO.</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°31</p>	<p align="center">HH. AC. 1. 1/3</p>
--	--------------------------------------	---

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>	
<p align="center">PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA</p>
<p>Verifique si están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de crédito.</p>	<p align="center">PT N°30 ATP. ACI 4. 1/2</p>
<p>CONDICIÓN:</p> <p>De la evaluación realizada al Manual de Perfiles y Competencias, se pudo constatar que las tareas que no constan en el señalado manual no se disponen por escrito y peor aún no están claramente definidas, tal es el caso de los asesores de negocios que realizan las funciones de</p>	

crédito y cobranza. “El seguimiento y recuperación de los créditos es de responsabilidad exclusiva del asesor de negocios, o funcionario responsable quién debe estar pendiente de los vencimientos”.

CRITERIO:

De acuerdo al Manual de Riesgos Operativo que está ajustado al LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS CAPÍTULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO (incluido con resolución No JB-2005-834 de 20 de octubre del 2005) se señala:

3.4. Con el objeto de garantizar una adecuada administración de forma adecuada del capital humano y para minimizar el riesgo operativo originado por el factor personas se debe contar al menos con lo siguiente:

3.4.5 Definición clara de funciones y responsabilidades que garanticen una adecuada segregación de funciones y reduzcan el riesgo de error o fraude.

CAUSA:

Ocasionado por el desinterés de la Coordinadora de Talento Humano en la definición de funciones y responsabilidades del personal de crédito.

EFEECTO:

Por el incumplimiento de los parámetros establecidos en la normativa institucional con respecto a la definición de funciones y responsabilidades de manera adecuada, ocasiona que los procesos, políticas, metas y actividades no se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, generando el mínimo de rendimiento en cumplimiento de su misión, esto por el incremento en

el número de fallas o insuficiencias asociados al factor personas.

CONCLUSIÓN:

No se encuentran claramente definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal de crédito.

RECOMENDACIÓN:

COORDINADORA DE TALENTO HUMANO.

- Definir de manera adecuada las funciones y responsabilidades del personal de crédito que garantice la segregación de funciones.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

ANEXO.32. Ejecución de Auditoría de Cumplimiento.

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p><u>PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°32</p>	<p>PAC 1. 1/3</p>
---	-----------------------	--------------------------

OBJETIVO:

Comprobar que los procesos realizados por los asesores de negocios se enmarquen en el Manual, Reglamento de Crédito, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y demás normativa interna que regulan los procesos de crédito.

N°	PROCEDIMIENTOS	ELABORADO POR	RF/PT	TÉCNICAS DE AUDITORÍA
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.			
1	Realice entrevistas a los asesores de negocios, para determinar si se cumplen las políticas, procedimientos y normativa legal vigente.	KI	<p>PT N°33</p> <p>ATP.AC</p> <p>1. 1/2</p>	Observación.
2	Revise expedientes de crédito para verificar el cumplimiento de la política de Crédito, en	KI	<p>PT N°34</p> <p>ATP.AC</p> <p>2. 1/2</p>	Observación. Verificación.

	cuanto a la puntuación del Scoring de Crédito.			
3	Revise los expedientes de crédito de los socios sujetos a crédito para verificar si contienen los todos los requisitos escritos y exigidos por los manuales de crédito que tiene la entidad.	KI	PT N°35 ATP. AC 3. 1/2	Observación. Verificación.
4	Revise de forma aleatoria los créditos calificados y aprobados, con el fin de verificar si cumplen con el proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos, según lo estipulado en el manual y reglamento de crédito de la entidad.	KI	PT N°36 ATP. AC 4. 1/2	Observación. Verificación.
5	Revise aleatoriamente si los créditos otorgados a los socios, cumplen con el destino del crédito, de acuerdo a la actividad e ingreso del asociado, validando con los informes	KI	PT N°37 ATP. AC 5. 1/2	Observación. Verificación.

	elaborados por los verificadores después de haber hecho la constatación.			
6	Verifique si los documentos legales se encuentran correctamente llenos y vigentes.	KI	PT N°38 ATP. AC 6. 1/2	Observación. Verificación.
7	Comunique los resultados parciales resultantes de aplicación de los procedimientos de auditoría.	KI		
8	Elabore los comentarios para el informe a base de las respuestas obtenidas.	KI		

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

ANEXO.33. Aplicación de los Procedimientos y Técnicas de Auditoría de Cumplimiento.

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°33</p>	<p align="center">ATP.AC 1. 1/2</p>
<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>		
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>		
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>		
<p align="center">ENTREVISTA</p> <p>Cargo: Asesor de Negocios.</p> <p>¿Ud. concede créditos a socios que presentan en el reporte de Credit Report una puntuación baja?</p> <p>Si, porque interviene o recomienda la Jefe de Negocios hacerlo, creemos que el socio pagará, porque ciertos socios son cónyuges o convivientes del personal de la Cooperativa o porque ciertos colaboradores aluden enfermedades graves de familiares.</p>		

¿ Ud. concede créditos a socios que no presentan todos los documentos exigidos como requisito?

Si, cuando son recomendados.

¿Se cumplen con los niveles de aprobación?

En la mayor parte si, pero en ocasiones se incumplen porque interviene un Jefe Operativo en el Comité de Crédito, cuando quien debe participar es un asesor de negocios designado por la Gerencia General.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO ÁREA DE CRÉDITO	PT N°34	ATP.AC2. 1/2
--	----------------	---------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Revise expedientes de crédito para verificar el cumplimiento de la Política de Crédito, en cuanto a la puntuación del Scoring de Crédito.	
APLICACIÓN:	
Se tomó una muestra de 37 carpetas de crédito y se encontró: 1. En dos operaciones de crédito de dos expedientes de crédito se encontró reportes de CREDIT REPORT que reflejan calificaciones bajas como las que se detallan a	H1

<p>continuación: 3 puntos, 263 puntos, y adjunto a éstos un informe de responsabilidad extendido por el asesor de negocios, esto por si el crédito llegaría a caer en mora, las operaciones en mención ostentan los códigos: 066410019687 y 066410019991 respectivamente.</p>	
---	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

Socio	Nombre	Código-Crédito	Sub-línea	Monto	Debilidad
20010744	BECERRA GRANJA PAUL ESTUARDO	066410019687	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO	20000	<p>SCORE CREDIT. REPORT:</p> <p>La calificación obtenida por el deudor a la fecha de la consulta en la central de crédito es de 3 puntos, de acuerdo al reporte de CREDIT REPORT se puede concluir que ésta calificación se debe a factores que influyeron tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de atrasos mayor a 60 días.

				<ul style="list-style-type: none"> • Número de operaciones vencidas. • Número de operaciones que no devengan intereses. • Número de operaciones vencidas mayor a 90 días <p>Al score se encontró adjunto un informe de responsabilidad en el que consta “es de mi absoluta responsabilidad si el crédito llegaría a caer en mora y de ésta manera deslindo de cualquier tipo de responsabilidad de tipo a cualquier otro compañero” documento firmado por el asesor de negocios Vanessa Vohórquez, El asesor de negocios no consideró que operaciones de crédito con scores que reflejen puntuaciones menores a 500 puntos representan mayor</p>
--	--	--	--	--

					riesgo para la entidad.
1007124	MARTINEZ CASTILLO JUANA ROSARIO	066410019991	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO	30000	<p>La operación fue concedida a pesar de contar con un score bajo de 263 puntos, adjunto a un informe de responsabilidad en el que consta “es de mi absoluta responsabilidad si el crédito llegaría a caer en mora y de ésta manera deslindo de cualquier tipo de responsabilidad de tipo a cualquier otro compañero” documento firmado por el asesor de negocios Luis Peña Guamán.</p> <p>El asesor de negocios no consideró que operaciones de crédito con scores que reflejen puntuaciones menores a 500 puntos representan mayor riesgo para la entidad.</p>

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°35</p>	<p align="center">ATP. AC3. 1/2</p>
---	--------------------------------------	--

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS</p> <p align="center">RF/PT</p> <p align="center">TÉCNICAS DE AUDITORÍA</p>
<p>Revise los expedientes de crédito de los socios sujetos a crédito y verifique si contienen los todos los requisitos escritos y exigidos por los manuales de crédito que tiene la entidad.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p>	
<p>Se tomó una muestra de 37 carpetas de crédito y se encontró:</p> <p>En tres expedientes de crédito no consta:</p>	<p align="center">H2.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Carta de servicios básicos. - Fotocopia de la cédula de ciudadanía - Fotocopia del certificado de votación actualizada. (para el caso de personas obligadas a votar). - Tabla de amortización histórica. <p>Operaciones de crédito que ostentan el código 0664100191338, 066210007913 y 066410016201.</p>	
--	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

Socio	Nombre	Código-Crédito	Sub-línea	Monto	Debilidad
20021606	GAIBOR NARANJO ROSA EUFEMIA	0664100191338	CONSUMOQUIRO GRAFARIO	15000	Falta la copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizada.
10025671	TORO BOSQUEZ SANDRA YESSENIA	066210007913	CONSUMOQUIRO GRAFARIO	15000	Falta la carta de servicio básico
10037613	CHAFLA CRIOLLO ELIANA CAROLINA	066410016201	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO	2200	No consta la tabla de amortización histórica del crédito con código 06610000590 de USD\$ 20000 de tipo microcrédito quirografario

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°36</p>	<p align="center">ATP. AC4. 1/2</p>
--	--------------------------------------	--

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS</p> <p align="center">RF/PT</p> <p align="center">TÉCNICAS DE</p> <p align="center">AUDITORÍA</p>
<p>Revise de forma aleatoria los créditos calificados y aprobados, con el fin de verificar si cumplen con el proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos según lo estipulado en el manual y reglamento de crédito de la entidad.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p>	
<p>Se tomó una muestra de 37 carpetas de crédito de los segmentos de microcrédito, consumo y vivienda, y se encontró:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una operación de crédito con el código 0664100191338 	<p align="center">H3.</p>

<p>que sobrepasan el 200% del patrimonio del solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none">- En la hoja de resolución del Comité de Crédito del crédito con el código 066210011398 consta las firmas de: Jefe de Negocios, Ejecutivo de Crédito y Jefe Operativo de la Agencia Chimbo, siendo que en caso exclusivo de ausencia del Ejecutivo de Crédito su reemplazo será un Asesor de Negocios designado por la Gerencia y no un Jefe Operativo.	
---	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

Socio	Nombre	Código-Crédito	Sub-línea	Monto	Debilidad
20021606	GAIBOR NARANJO ROSA EUFEMIA	0664100191338	CONSUMOQUIRO GRAFARIO	15000	La operación de crédito sobrepasa el 200% del patrimonio del solicitante.
1007684	TORO PAREDES ROBER LENIN	066210011398	CONSUMO QUIROGRAFARIO	20000	En la hoja de resolución del comité de crédito de la operación de crédito constan las firmas de las personas que aprobaron el crédito de USD\$ 20000, siendo que las firmas pertenecen a la Lcda. Amparo Quincha Jefe de Negocios, Lcdo. Willian Trujillo Ejecutivo de Crédito, Ing. Anita Núñez Jefe Operativo de la Agencia Chimbo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO ÁREA DE CRÉDITO	PT N°37	ATP. AC 5. 1/2
--	----------------	-----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Revise aleatoriamente si los créditos otorgados a los socios, cumplen con el destino del crédito, de acuerdo a la actividad e ingreso del asociado, validando con los informes elaborados por los asesores de negocios después de haber hecho la constatación.	
APLICACIÓN:	
Se reunió una muestra de 37 carpetas de crédito de los segmentos de microcrédito, consumo y vivienda, y se encontró que:	Aplicado los procedimientos de Auditoría se determinó que todas las operaciones de crédito,

<p>Los asesores de negocios inspeccionaron dentro de los 90 días siguientes al otorgamiento, la correcta aplicación de los fondos en el destino establecido en la solicitud de crédito y elaboraron el informe de seguimiento en todo crédito superior a \$10.000,00 y forman parte de los expedientes de crédito evaluados.</p>	<p>evaluadas cumplen con la correcta aplicación de los fondos en el destino establecido en la solicitud de crédito, no se encontró hallazgos dignos de comentar.</p>
--	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p style="text-align: center;">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p style="text-align: center;">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</p> <p style="text-align: center;">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°38</p>	<p>ATP. AC 6.</p> <p>1/3</p>
---	-----------------------	--

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:</p>	<p>HALLAZGOS</p> <p>RF/PT</p> <p>TÉCNICAS DE</p> <p>AUDITORÍA</p>
<p>Verifique si los documentos legales se encuentran correctamente llenos.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p>	
<p>Se tomó una muestra de 37 carpetas de crédito y se encontró:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tipo de vivienda registrada en una solicitud de crédito no coincide con el tipo de vivienda contenida en el Informe de Inspección, operación de crédito número 066230020582. 	<p>H4</p>

- En la “HOJA DE ANÁLISIS DE CRÉDITO MICROEMPRESARIAL de un expediente de crédito, en activos, campo: casas y terrenos constan, ciertos valores en dólares, información que no coincide con lo registrado en la solicitud de crédito e informe de inspección, operación de crédito número 140104024566.
- No concuerda la información de la profesión u oficio de tres solicitudes de crédito, con lo que consta en la copia del documento de ciudadanía, operación de crédito número 066230020582, 066210011398, 140104024566.
- En ciertos créditos existe una variedad de firmas del personal de crédito en documentos como: solicitud de crédito, informe del asesor de negocios e informe de inspección, consta la firma del asesor que inicia el proceso de recepción de documentos, por otro lado en documentos como: orden de pago y tabla de amortización, consta la firma de otro asesor y en el sistema informático figura la operación crediticia a favor del colaborador que inició la operación, operación de crédito número 066210011398.
- En una papeleta del cónyuge del garante registra una fecha distinta a la fecha válida para éste documento. (documento expirado), operación de crédito número 140104024566.
- En dos expedientes de crédito constan croquis muy simples, además no conservan una adecuada estructura que permitan ubicar el domicilio del socio, operaciones de crédito número: 066210007913 y 066210008214.
- En uno de los expedientes de crédito se encontró copias de

<p>las cédulas de ciudadanía de uno de los garantes y su cónyuge borrosas, operación de crédito número 066210007913.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En dos expedientes de crédito se encontró que las direcciones de deudores y sus garantes registradas en solicitudes de crédito no concuerdan con las direcciones de planillas de servicios básicos o aquellas registradas en la hoja de información de garantes, operaciones de crédito número: 066210007913 y 0664100191338. - En un expediente de crédito existe una diversidad de firmas del personal de crédito en documentos como: solicitud de crédito, informe del asesor de negocios e informe de inspección, consta la firma del asesor que inicia el proceso de recepción de documentos, por otro lado en documentos como: orden de pago y tabla de amortización, consta la firma de otro asesor y en el core financiero figura la operación crediticia a favor del colaborador que inició la operación. crédito con el número 066210011398. 	
--	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

Socio	Nombre	Código Crédito	Sub-línea	Monto	
1001975	DIAS MULLO CERVILIO FRANCISCO	066230020582	CONSUMO ANTICIPO DE SUELDO	200	En la solicitud de crédito que consta en el expediente de crédito, al igual que en la ficha del cliente (Consulta de Datos Generales Personas Naturales, pestaña personas código 02 101) consta en el campo profesión comerciante siendo que en el documento de identidad consta en el campo profesión chofer profesional .

10020187	CULQUI CARMELINA SALOME	140104024566	MICROCRÉDITO QUIROGRAFARIO	11000	<p>En la “HOJA DE ANÁLISIS DE CRÉDITO MICROEMPRESARIAL de ésta operación de crédito, en activos, campo: casas y terrenos constan, ciertos valores en dólares, información que no coincide con lo registrados en la solicitud de crédito e informe de inspección del asesor de negocios.</p> <p>En la solicitud de crédito que consta en el expediente de crédito, al igual en ficha del cliente (Consulta de Datos Generales Personas Naturales, pestaña personas código 02 101 en el sistema) consta en el campo profesión comerciante siendo que</p>
----------	-------------------------------	--------------	-------------------------------	-------	--

					<p>en el documento de identidad consta en el campo profesión quehaceres domésticos, crédito que fue desembolsado en aquel tiempo por la Ing. Anita Núñez.</p> <p>En el expediente de crédito consta una papeleta de votación desactualizada que corresponde al cónyuge del garante, documento que registra una fecha distinta a la fecha válida para éste documento, es decir presenta un documento caducado a la fecha de la concesión del crédito, la papeleta de votación válida para aquel tiempo fue 07/05/2011, sin embargo éste presenta el documento con fecha 14 de junio de 2009.</p>
--	--	--	--	--	---

1007684	<p style="text-align: center;">TORO PAREDES ROBER LENIN</p>	066210011398	<p style="text-align: center;">CONSUMO QUIROGRAFARIO</p>	20000	<p>En la solicitud de crédito que consta en el expediente de crédito, al igual en ficha del cliente (Consulta de Datos Generales Personas Naturales, pestaña personas código 02 101) consta en el campo profesión comerciante siendo que en el documento de identidad consta en el campo profesión Licenciado en Educación.</p> <p>Es importante recalcar que en algunos documentos que conforman el expediente de crédito existe una variedad de firmas, en algunos documentos firma la Ing. Karina Arguello tal es el caso de la solicitud de crédito, Informe del Asesor de Negocios en los campos:</p>
---------	---	--------------	--	-------	--

					<p>firma del asesor de negocios, formalización del crédito, informe de inspección, en cambio en la orden de pago y en la tabla de amortización firma la Ing. Vanessa Bohórquez, siendo que en Consulta Datos del Préstamo código (06 201) consta el crédito a cargo de la Ing. Karina Arguello.</p>
10025671	<p>TORO BOSQUEZ SANDRA YESSANIA</p>	066210007913	<p>CONSUMO QUIROGRAFARIO</p>	15000	<p>El croquis contenido en el expediente de crédito es muy simple además no conserva una adecuada estructura que permitan ubicar el domicilio del socio.</p> <p>En el expediente de crédito se encontró la copia de la cédula de ciudadanía de uno de los garantes y su cónyuge borrosas.</p> <p>No existe concordancia</p>

					entre las direcciones de las planillas de servicios básicos de los garantes con aquellas registradas en la hoja de información de garantes.
1001871	VASQUEZ NARANJO IRMA BEATRIZ	066210008214	CONSUMO QUIROGRAFARIO	2500	El croquis contenido en el expediente de crédito es muy simple además no conserva una adecuada estructura que permitan ubicar el domicilio del socio.
20021606	GAIBOR NARANJO ROSA EUFEMIA	0664100191338	CONSUMO QUIROGRAFARIO	15000	No existe concordancia entre las direcciones de las planillas de servicios básicos de los garantes con aquellas registradas en la hoja de información de garantes.

ANEXO.34. Hallazgos de Auditoría de Cumplimiento.

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°39</p>	<p align="center">HH. AC. 1. 1/4</p>
--	--------------------------------------	---

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS</p> <p align="center">RF/PT</p> <p align="center">TÉCNICAS DE AUDITORÍA</p>
<p>Revise expedientes de crédito para verificar el cumplimiento del reglamento de Crédito, en cuanto a la política de la puntuación del Scoring de Crédito.</p>	<p align="center">PT N°34. ATP.AC 2. 1/2</p>
<p>CONDICIÓN:</p> <p>De la evaluación realizada a los expedientes de crédito, se pudo constatar que existen reportes de CREDIT REPORT que reflejan puntuaciones bajas, a los que se adjuntan informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios, en el caso de que los créditos</p>	

presenten cuotas vencidas.

CRITERIO:

De acuerdo a la “**POLÍTICA DE USO SCORE CREDITREPORT**” para conceder un crédito a un socio que tenga una puntuación menor a 500 puntos, el asesor de negocios debe analizar conjuntamente, con el Jefe Operativo antes de continuar con el proceso de crédito, y el asesor de negocios elaborará un informe favorable dando a conocer el motivo para viabilizar el crédito”, política que no se ha cumplido en su totalidad, puesto que existen reportes de creditreport con calificaciones bajas, menores a 500 puntos adjunto a informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios por si el crédito llegara a presentar cuotas vencidas y sin un análisis previo conjunto con el Jefe Operativo.

CAUSA:

Ocasionado por el desinterés de los asesores de negocios y los miembros del Comité de Crédito o nivel de aprobación, falta de gestión por parte de éstos en el desarrollo y cumplimiento eficaz de la política de crédito y además por la existencia de una política de incentivos por colocación, política que genera que los asesores de negocios coloquen cartera, sin considerar el riesgo que representa conceder un crédito a un socio con un score bajo.

EFEECTO:

Por el incumplimiento de los parámetros establecidos en la normativa institucional, ocasiona problemas de recuperación de cartera e incremento del costo de éste proceso, disminuyendo la rentabilidad de la entidad.

CONCLUSIÓN:

Existen expedientes de crédito con reportes de creditreport con calificaciones bajas e informes

de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios en el caso de que los créditos de los socios con estas puntuaciones, presenten cuotas vencidas, peor aún el crédito no fue analizado previamente con el Jefe Operativo como señala la política de crédito.

RECOMENDACIONES:

ASESORES DE NEGOCIOS:

- Cumplir con la política de manera adecuada.

EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Evaluar la adecuada aplicación de la política de crédito de score credireport, por parte de los asesores de negocios.

COMITÉ DE CRÉDITO:

- Examinar minuciosamente los expedientes de crédito que contengan reportes de creditreport con calificaciones bajas, para cerciorarse que éstos tengan adjunto un informe en el que conste el por qué para posibilitar el crédito en lugar de informes de responsabilidad en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas.
- Reformar la política de incentivos para que los asesores de negocios tomen conciencia que lo importante no es colocar por colocar, sino que deben percibir que lo importante es colocar la cartera, considerando la normativa que se ajusta a los procesos de crédito.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO. ÁREA DE CRÉDITO	PT N°40	HH. AC. 2. 1/3
---	----------------	-----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Revise los expedientes de crédito de los socios sujetos a crédito para verificar si contienen los todos los requisitos escritos y exigidos por los manuales de crédito que tiene la entidad.	PT N°35. ATP.AC 3. 1/2
CONDICIÓN: De la evaluación realizada a los expedientes de crédito, se pudo constatar el cumplimiento parcial en la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual y en el Reglamento General del Crédito, como se detalla:	

- Carta de servicios básicos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia del certificado de votación actualizada. (para el caso de personas obligadas a votar).
- Tabla de amortización histórica

CRITERIO:

Incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito en lo concerniente a los “Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Créditos de Consumo, Microcrédito y Vivienda” específicamente los numerales 6.1.2., 6.3.1.2, 6.2.2,

CAUSA:

Originado por el desinterés de los asesores de negocios y los miembros del Comité de Crédito o nivel de aprobación, falta de gestión por parte de éstos en desarrollo y cumplimiento eficaz de los contenidos del Manual y Reglamento de Crédito y por la falta de control de los expedientes de los actores intervinientes en los procesos de crédito.

EFFECTO:

Por el incumplimiento de la normativa institucional, ocasiona problemas de recuperación de cartera e incremento del costo de éste proceso, disminuyendo la rentabilidad de la entidad.

CONCLUSIÓN:

Existe incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito “Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Créditos de Consumo, Microcrédito y Vivienda”, sin considerar que expedientes de crédito sin documentación completa dificulta el proceso de recuperación.

RECOMENDACIONES:

JEFE DE NEGOCIOS Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.
- Requerir a los Jefes Operativos no aprobar créditos si los expedientes carecen de algún documento.

JEFES OPERATIVOS:

- No autorizar la transferencia de los expedientes para aprobación del Comité de Crédito, cuando éstos no presenten toda la documentación establecida como requisitos para la concesión de créditos.

ASESORES DE NEGOCIOS:

- Cumplir con lo establecido en el Manual y Reglamento de crédito política de manera adecuada, en cuenta a los documentos exigidos como requisitos.

COMITÉ DE CRÉDITO:

- Revisar que los documentos exigidos como requisitos para la concesión de créditos estén completos en los expedientes de crédito.
- No aprobar aquellos expedientes carentes de ciertos documentos.
- Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa interna con respecto a los documentos exigidos como requisitos.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO. ÁREA DE CRÉDITO	PT N°41	HH. AC. 3. 1/4
---	----------------	-----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Revise de forma aleatoria los créditos calificados y aprobados, con el fin de verificar si cumplen el proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos, según lo estipulado en el manual y reglamento de crédito de la entidad.	PT N°36 ATP. AC 4. 1/2
CONDICIÓN: En lo que respecta al análisis para poder calificar un crédito, no se tomó en cuenta lo estipulado en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero	

Popular y Solidario, Manual y el Reglamento General de Crédito, relacionado con:

- Se encontró un crédito que sobrepasa el 200% del Patrimonio del solicitante, al realizar la revisión de la documentación de crédito respectiva.
- En la hoja de resolución del Comité de Crédito consta las firmas del Jefe de Negocios, Ejecutivo de Crédito y Jefe Operativo de la Agencia Chimbo, sin considerar que en caso de ausencia del Ejecutivo de Crédito sera reemplazado por un Asesor de Negocios designado por la Gerencia y no un Jefe Operativo; sin embargo, participó en el proceso de aprobación un Jefe Operativo, pese a que el Ejecutivo de Crédito estuvo presente.

CRITERIO:

Incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito en lo concerniente a criterios de calificación de las solicitudes de créditos de Consumo y Niveles de aprobación

De la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:

Título (IX) “De los Activos y de los Límites de Crédito “Límite del 200% del patrimonio del sujeto de crédito” se establece normas restrictivas y casos especiales para otorgar créditos a un sujeto de crédito.

Manual y Reglamento de Crédito.

3.7 Operaciones de Crédito Restringidas.

- Los préstamos cuyo monto superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.

6.1.4 Criterios de calificación de las solicitudes de Créditos de Consumo.

- Que el monto de la cuota para la amortización del crédito no supere el 50% de los ingresos netos declarados.
- El nivel máximo de endeudamiento del solicitante será del 200% del patrimonio declarado.

- En base al historial crediticio del solicitante.

3.9 Niveles de Aprobación de Créditos.

3.9.1.3 Comité de Crédito.

- El Comité de Crédito estará integrado por: el Gerente General, quien lo presidirá y en su reemplazo asumirá el Subgerente; el Jefe de Negocios y el Ejecutivo de Crédito. En caso de ausencia temporal de algún miembro lo reemplazará en su orden de jerarquía. En caso de ausencia del Ejecutivo de Crédito su reemplazo será un Asesor de Negocios designado por la Gerencia.

CAUSA:

Originado por el desinterés de los asesores de negocio, debido a que no tomaron en cuenta los parámetros que se establecen para calificar a un crédito, sino solo se basaron en su experiencia, falta de control de los miembros del Comité de Crédito y por la falta de gestión en el desarrollo y cumplimiento eficaz de los contenidos del Manual y Reglamento de Crédito de todos los actores intervinientes en los procesos de crédito.

EFECTO:

El incumplimiento de los parámetros establecidos en la normativa institucional, ocasiona problemas de recuperación de cartera e incremento del costo de éste proceso, disminuyendo la rentabilidad de la entidad por aquellos créditos de difícil recaudación.

CONCLUSIÓN:

Existe incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito en lo que respecta al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.

RECOMENDACIONES:

JEFE DE NEGOCIOS Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.
- Requerir a los Jefes Operativos hacer cumplir el proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.

ASESORES DE NEGOCIOS:

- Cumplir lo que estipula la normativa legal vigente en lo que respecta al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.

COMITÉ DE CRÉDITO:

- No aprobar aquellos créditos que el monto supera el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
- Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa interna con respecto al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO. ÁREA DE CRÉDITO	PT N°42	HH. AC 4. 1/3
---	----------------	----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Verifique si los documentos legales se encuentran correctamente llenos y vigentes.	PT N°38 ATP. AC 6. 1/3
CONDICIÓN: De la evaluación realizada a los documentos legales que integran los expedientes de créditos, se pudo constatar que existen documentos que no están correctamente llenos, por errores de datos, diversidad de firmas y fechas de caducidad.	

CRITERIO:

De acuerdo al manual de políticas, procesos y procedimientos de crédito, para que una operación sea aprobada por el Comité de Crédito o el nivel de aprobación, se debe presentar el expediente de crédito con los documentos exigidos como requisitos correctamente llenos y vigentes, por lo que no se ha cumplido en su totalidad lo establecido.

CAUSA:

El desinterés de los asesores de negocios en el correcto llenado de los documentos legales y por la falta de capacitación, por la falta de interés de los miembros del Comité de Crédito o nivel de aprobación en el garantizar que los documentos legales que integran los expedientes de crédito estén correctamente llenos y vigentes y principalmente por la falta de gestión por parte de éstos para cumplir eficazmente los procesos y la normativa propuesta por la entidad.

EFEECTO:

El incumplimiento de la normativa institucional, ocasiona problemas de recuperación de cartera por aquellos sujetos de crédito que tienen en su expediente, documentos mal llenos y expirados, la principal dificultad se daría porque no se podría ubicar a los socios y porque estas deficiencias limita el proceso de recuperación judicial por las inconsistencia de datos en la documentación.

CONCLUSIÓN:

Falta de control a los asesores de negocios en el llenado de documentos por parte de los Jefes Operativos, Jefe de Negocios y Ejecutivo de Crédito, documentos que se someten a aprobación, de acuerdo al horizonte de aprobación, los asesores de negocios no perciben que los créditos con documentos con errores, causan limitantes en el proceso de recuperación de la cartera.

RECOMENDACIONES:

ASESORES DE NEGOCIOS:

- Cumplir el proceso con cautela, pues en su manos está la responsabilidad de manejar documentos importantes para cumplir con el proceso de recuperación de cartera.

JEFES OPERATIVOS, JEFE DE NEGOCIOS, EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Realizar un control periódico a los asesores de negocios con respecto al llenado de documentos.
- Reatualimentar el proceso objeto del incumplimiento, para que estos logren el correcto llenado de documentos mediante medios como intranet, correos electrónicos, comunicación directa, etc.

COMITÉ DE CRÉDITO:

- Realizar una revisión minuciosa de los documentos que forman parte de los expedientes de socios que solicitan un crédito, previo a su aprobación.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

ANEXO.35. Ejecución de la Auditoría de Gestión.

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p><u>PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°43</p>	<p>PAG.1. 1/2</p>
--	-----------------------	--------------------------

OBJETIVO:				
Detrminar el nivel de gestión de la entidad en cuanto a los objetivos plantados.				
N°	PROCEDIMIENTOS	ELABORA DO POR	RF/PT	TÉCNICAS DE AUDITORÍA
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.			
	Pruebas de Sustantivas.			
1	Verifique el nivel de cumplimiento de las metas presupuestarias de la cuenta 14 (cartera) y la cuenta 21 (obligaciones con el público) de la entidad y sus agencias.	KI	PT N°44 ATP.AG. 1. 1/2	
2	Realice un análisis horizontal, para verificar la variación absoluta y la variación relativa que haya sufrido la cuenta 14 (cartera), con respecto al año anterior.	KI	PT N°45 ATP.AG. 2. 1/2	
3	Evalúe el objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito” para determinar el nivel de gestión de crédito.	KI	PT N°46 ATP.AG.	Observación. Revisión Verificación.

			3. 1/2	
4	Evalúe el objetivo estratégico “gestión de crédito” para determinar el nivel de gestión de crédito.	KI	PT N°47 ATP.AG.4 . 1/2	Observación. Revisión Verificación.
5	Realice un análisis de la gestión de la entidad con respecto a los principales indicadores de cartera, con respecto promedio de COAC’S pequeñas y el promedio total de la COAC’S de 1er y 2do piso.	KI	PT N°48 ATP.AG.5 . 1/1	Observación. Revisión Verificación.
6	Evalúe una de las actividades a cumplir del objetivo estratégico “gestión de crédito” del Plan Operativo Anual 2013, con respecto a la capacitación del personal de crédito para determinar el nivel de gestión de crédito.	KI	PT N°49 ATP.AG.6 . 1/2	Observación. Revisión Verificación.
7	Comunique los resultados parciales resultantes de aplicación de los procedimientos de auditoría.	KI		
8	Elabore los comentarios para el informe a base de las respuestas obtenidas.	KI		

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

ANEXO. 36. Aplicación de los Procedimientos de Auditoría de Gestión.

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°44</p>	<p align="center">ATP.AG.1. 1/2</p>
--	--------------------------------------	--

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CARTERA.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS</p> <p align="center">RF/PT</p> <p align="center">TÉCNICAS DE</p> <p align="center">AUDITORÍA</p>
<p>Verifique el nivel de cumplimiento de las metas presupuestaria de la cuenta 14 (cartera) y la cuenta 21 (obligaciones con el público) de la entidad y sus agencias.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p>	
<p>Se solicitó el Presupuesto General del 2013 y el Balance General al 31 de diciembre de 2013, y se encontró:</p> <p>Cumplimiento parcial en cuanto a las metas presupuestarias relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los créditos otorgados y desembolsados por la Entidad bajo las distintas modalidades autorizadas y en desarrollo del giro especializado de cada una de 	<p align="center">H1</p>

<p>ellas, cuenta 14 “<i>cartera</i>”, a nivel de la entidad, cumplió en 98.96%, las agencias que contribuyeron para que se de el incumplimiento son las agencias ubicadas en: Chimbo, Guaranda y Quito.</p> <p>- La captación de recursos del público mediante los diferentes mecanismos autorizados, cuenta 21 “<i>obligaciones con el público</i>”, a nivel de la entidad cumplió en el 96.93%, las agencias que contribuyeron para que se de el incumplimiento fueron las agencias ubicadas en: Chimbo, Guaranda, San Miguel, Montalvo, Ventanas y Quito a excepción de la Agencia Chillanes.</p>	
--	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°45</p>	<p align="center">ATP.AG.2. 1/2</p>
--	--------------------------------------	--

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CARTERA.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS</p> <p align="center">RF/PT</p> <p align="center">TÉCNICAS DE</p> <p align="center">AUDITORÍA</p>
<p>Realice un análisis horizontal, para verificar la variación absoluta y la variación relativa que haya sufrido la cuenta 14 “cartera”, con respecto al año anterior.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p>	
<p>Se solicitó el Balance General al 31 de diciembre de los años 2012 y 2013, y se encontró:</p> <p>El crecimiento de la cuenta 14 “cartera” es normal no se detectó inusualidad alguna de un periodo a otro. El crecimiento ha ido de la mano de la captación de los recursos</p>	<p>Aplicado los procedimientos de Auditoría se determinó que el crecimiento de la cartera de crédito es normal, contra el Balance General 2012 y 2013, no se encontró hallazgos dignos de comentar.</p>

<p>del público en sus distintas modalidades, cuenta 21 “obligaciones con el público”, sin embargo con respecto al presupuesto no se cumplió en 1.04% que representó en dólares -602936, la entidad alcanzó con relación a ésta meta el 98.96% de cumplimiento, en cambio al hacer un análisis con respecto al año 2012, se desprende que la cartera crece en un 22.60% que representa en dólares 10,614,437.</p>	
--	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ”LTDA.</p> <p align="center">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p align="center">APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p align="center">PT N°46</p>	<p align="center">ATP.AG.3. 1/2</p>
---	--------------------------------------	--

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CARTERA.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:</p>	<p align="center">HALLAZGOS</p> <p align="center">RF/PT</p> <p align="center">TÉCNICAS DE</p> <p align="center">AUDITORÍA</p>
<p>Evalúe el objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito” para determinar el nivel de gestión de crédito.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p>	
<p>Se solicitó el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, y se encontró que:</p> <p>No se cumplieron las metas planteadas para el año 2013, con respecto al objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito”, en lo que respecta a mantener el</p>	<p align="center">H.2</p>

<p>Segmento Cartera Vivienda / Cartera Bruta hasta el 5%, terminó al 31 de diciembre de 2013 en 3.72%, 1,28% menos con respecto a la meta, que representó 26% menos de lo planificado, en cambio la meta para el Segmento Cartera Consumo/ Cartera Bruta era hasta el 45%, terminó al 31 de diciembre de 2013 en 45.98%, 0.98% más de lo planificado y Segmento Cartera Microcrédito/Cartera Bruta hasta el 50%, terminó al 31 de diciembre de 2013 en 50.30%, 0.30% más de lo planificado.</p>	
---	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE CRÉDITO	PT N°47	ATP.AG.4. 1/2
---	----------------	----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.

SUBPROCESO: GESTIÓN DE CARTERA.

PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Evalúe el objetivo estratégico “gestión de crédito” para determinar el nivel de gestión de crédito.	
APLICACIÓN: Se solicitó el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, y se encontró que: Las acciones implementadas para cumplir el objetivo estratégico “gestión de crédito” de mantener la cartera de crédito en riesgo en proporción de la cartera total menor al 2.5% y la provisión Mayor o = al 250%, no fueron tan efectivas, no se cumplieron las mismas. En lo que respecta a mantener el índice de morosidad	H3

(Cartera en Riesgo/ Cartera Bruta) Menor o = al 2.5%, terminó al 31 de diciembre de 2013 en 2.98%, 0.48% más con respecto a la meta, que representó 19% más de lo planificado, en cambio en lo que respecta a las provisiones (Provisiones/Cartera en Riesgo) de mantener Mayor o = al 250%, terminó al 31 de diciembre de 2013 en 225.70%, 24.30% menos con respecto a la meta 10%.	
--	--

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE CRÉDITO	PT N°48	ATP.AG.5. 1/1
---	----------------	----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: GESTIÓN DE CARTERA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Realice un análisis de la gestión de la entidad con respecto a los principales indicadores de cartera, con respecto promedio de COAC´S pequeñas y el promedio total de la COAC´S de 1er y 2do piso.	
APLICACIÓN:	
Se solicitó el Balance General y se consultó BOL2013_12 COOP en la página web de la SEP´S, y se encontró: 1. Las acciones implementadas por la COAC “San José” Ltda., permitieron que los principales indicadores de cartera reflejen mejores resultados con respecto al promedio de COAC´S pequeñas y el promedio total de la COAC´S de 1er y 2do piso.	Aplicado los procedimientos de Auditoría se determinó los principales indicadores de cartera que maneja la institución, con respecto promedio de COAC´S pequeñas y el promedio total de la COAC´S de

	1er y 2do piso son mejores, no se encontró hallazgos dignos de comentar.
--	--

Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.	Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.
---	---

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE CRÉDITO	PT N°49	ATP.AG.6. 1/2
---	----------------	----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: GESTIÓN DE CARTERA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Evalúe una de las actividades a cumplir del objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del Plan Operativo Anual 2013, con respecto a la capacitación del personal de crédito para determinar el nivel de gestión de crédito.	
APLICACIÓN:	
Se solicitó el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, y se encontró que: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento parcial de la una de las actividades del objetivo estratégico “gestión de crédito” del Plan Operativo Anual 2013, con respecto a capacitar al personal de crédito en un porcentaje 	H4

<p>igual o mayor al 90%, terminó al 31 de diciembre de 2013 en 80%, 10% menos con respecto a la meta planificada. La capacitación del personal de crédito, no se cumplió en un 100%, la principal razón de incumplimiento es la falta de concientización en la importancia de contar con personal con competencias que le permita mejorar el desempeño de sus funciones, en ambientes operativos cada vez más complejos, lo que se ve retribuido en la rentabilidad de la entidad.</p>	
--	--

<p>Elaborado por: Ing. Karina Iza Fecha: 04 de noviembre de 2014.</p>	<p>Revisado por: Mgs. Oscar Granda. Fecha: 04 de diciembre de 2014.</p>
---	---

ANEXO.37. Hallazgos de Auditoría de Gestión.

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA.</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>ÁREA DE CRÉDITO</p>	<p>PT N°50</p>	<p>HH. AG. 1. 1/3</p>
--	-----------------------	------------------------------

<p>PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</p>	
<p>SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.</p>	
<p>SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:</p>	<p>HALLAZGOS</p> <p>RF/PT</p> <p>TÉCNICAS DE AUDITORÍA</p>
<p>Verifique el nivel de cumplimiento de las metas presupuestarias de la cuenta 14 (cartera) y la cuenta 21 (obligaciones con el público) de la entidad y sus agencias.</p>	<p>PT N°44 ATP.AG. 1. 1/2</p>
<p>CONDICIÓN:</p> <p>De la evaluación realizada a los indicadores de gestión en relación a la meta presupuestaria de la cuenta 14 “cartera” se pudo constatar que se cumplió un 98.96% y en cuanto a la cuenta 21 “obligaciones con el público” se cumplió 96.93%.</p>	

CRITERIO:

Incumplimiento del Presupuesto General de la entidad en lo concerniente a las metas presupuestarias de la cuenta 14 perteneciente a cartera y 21 perteneciente a obligaciones con el público.

Control Presupuestario.

Código	Rubros	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
14	Cartera	58.189.807	57.586.871	-602.936	98,96%	No Cumple
21	Obligaciones con el público	63.974.980	62.014.142	-1.960.838	96,93%	No Cumple

CAUSA:

Ocasionado por el desinterés de los Jefes Operativos de las agencias, desinterés que se ve reflejado en su gestión, falta de difusión de metas presupuestarias por parte de los Jefes Operativos de las agencias a los asesores de negocios, asesores de negocios y ventas que se encuentran bajo su representación, falta de control de las metas presupuestarias por parte de los Jefes Operativos, Jefe Administrativo Financiero, Jefe de Negocios, Ejecutivo de Captaciones y Ejecutivo de Crédito.

EFEECTO:

El incumplimiento de las metas presupuestadas, ocasiona disminución de la rentabilidad de la entidad por el incumplimiento de las metas y observaciones de auditoría interna.

CONCLUSIÓN:

Incumplimiento de las metas presupuestadas en cuanto a cartera de crédito y obligaciones con el público.

RECOMENDACIONES:**JEFES OPERATIVOS:**

- Difundir las metas presupuestadas al personal de crédito.
- Velar por el cumplimiento de metas.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

- Llevar un control presupuestario de las metas proyectadas.

JEFE DE NEGOCIOS, EJECUTIVO DE CAPTACIONES Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Monitorear el cumplimiento de metas presupuestadas.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE CRÉDITO	PT N°51	HH. AG. 2. 1/3
---	----------------	-----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Evalúe el objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito” para determinar el nivel de gestión de crédito.	PT N°46 ATP.AG.3. 1/2
CONDICIÓN: De la evaluación realizada a los indicadores de gestión de crédito en relación al objetivo estratégico “estructura de activos productivos y crédito” del Plan Estratégico y las metas del Plan Operativo Anual, se pudo detectar que la meta para el 2013 de mantener la estructura que	

se detalla a continuación: Segmento Cartera Vivienda / Cartera Bruta hasta el 5%, no se cumplió, terminó al 31 de diciembre de 2013 en 3.72%, 1,28% menos con respecto a la meta, que representó 26% menos de lo planificado.

CRITERIO:

Incumplimiento del Plan Estratégico y Plan Operativo anual (POA) de la entidad en lo concerniente al objetivo estratégico “Estructura de Activos productivos y Crédito”.

POA

OBJETIVOS	INDICADOR	META 2013	REAL DIC/13
Objetivo Macro	Rentabilidad sobre activos promedio	Mayor o = al 2,20%	1,05%
Objetivo 3: Gestión de Crédito	Segmento Cartera Consumo/ Cartera Bruta	Hasta el 45%	45,98%
	Segmento Cartera Vivienda / Cartera Bruta	Hasta el 5%	
	Segmento Cartera Microcrédito/Cartera Bruta	Mayor o = al 50%	50,30%

CAUSA:

El desinterés de los Jefes Operativos de las agencias se refleja en una débil gestión de la agencia en el tema de colocación de cartera de la línea vivienda, falta de difusión de lo registrado en el Plan Estratégico y POA, falta de control de los objetivos estratégicos y metas para cada año por parte de los Jefes Operativos, Jefe Administrativo Financiero, Jefe de Negocios y Ejecutivo de Crédito.

EFEECTO:

Se determina que no se cumplió la meta para el 2013 del objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito”, ocasionando una disminución de la rentabilidad de la entidad por la limitada colocación de operaciones de crédito de la línea vivienda.

CONCLUSIÓN:

Incumplimiento de la meta para el 2013 del objetivo estratégico “Estructura de Activos Productivos y Crédito” del alcanzar una participación de la cartera de la línea vivienda hasta el 5% frente a la cartera bruta.

RECOMENDACIONES:**JEFES OPERATIVOS:**

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual al personal de crédito.
- Velar por el cumplimiento de metas.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal, a través de los medios que consideren necesario.
- Llevar un control del POA.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO, JEFE DE NEGOCIOS Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Monitorear el cumplimiento de las metas establecidas en el POA para cumplir los

objetivos institucionales señalados en el Plan Estratégico.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE CRÉDITO	PT N°52	HH. AG. 3. 1/3
---	----------------	-----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Evalúe el objetivo estratégico “gestión de crédito” para determinar el nivel de gestión de crédito.	PT N°47 ATP.AG.4. 1/2
CONDICIÓN: De la evaluación realizada a los indicadores de gestión en relación al objetivo estratégico del Plan Estratégico y las metas del Plan Operativo Anual, en cuanto a la “gestión de crédito” se pudo detectar que la meta para el 2013 de mantener un indicador de morosidad menor o igual al 2.5%, no se cumplió, el índice de morosidad alcanzó 2.98% en el 2013.	
CRITERIO: Incumplimiento del Plan Estratégico y del Plan Operativo anual (POA) de la entidad en lo	

concerniente al objetivo estratégico “Gestión de Crédito”.

POA

OBJETIVOS	INDICADOR	META 2013	REAL DIC/13
Objetivo Macro	Rentabilidad sobre activos promedio	Mayor o = al 2,20%	1,05%
Objetivo 3: Gestión de Crédito	Cartera en Riesgo/ Cartera Bruta	Menor o = al 2.5%	2,98%
	Provisiones/Cartera en Riesgo	Mayor o = al 250%	225,70%

CAUSA:

El desinterés de los Jefes Operativos de las agencias se refleja en una débil gestión de la agencia, por inadecuado análisis de la capacidad de pago realizada a los sujetos de crédito por parte de los asesores de negocios, falta de difusión de lo registrado en el Plan Estratégico y POA, falta de control de los objetivos estratégicos y metas para cada año por parte de los Jefes Operativos, Jefe Administrativo Financiero, Jefe de Negocios y Ejecutivo de Crédito.

EFEECTO:

Se determina que no se cumplió la meta para el 2013 del objetivo estratégico “Gestión de Crédito”, ocasionando una disminución de la rentabilidad de la entidad, debido al deterioro de los indicadores y observaciones de auditoría interna.

CONCLUSIÓN:

Incumplimiento de la meta para el 2013 del objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del alcanzar un indicador de morosidad menor o igual a 2.5%.

RECOMENDACIONES:

JEFES OPERATIVOS:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual al personal de crédito.
- Velar por el cumplimiento de metas.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal, a través de los medios que consideren necesario.
- Llevar un control del POA.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO, JEFE DE NEGOCIOS Y EJECUTIVO DE CRÉDITO:

- Monitorear el cumplimiento de las metas establecidas en el POA para cumplir los objetivos institucionales señalados en el Plan Estratégico.

ASESORES DE NEGOCIOS:

- Realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago de los sujetos de crédito, cumpliendo lo que establece la normativa interna.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE CRÉDITO	PT N°53	HH. AG.4. 1/3
---	----------------	----------------------

PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	
SEGMENTO: CONSUMO, MICROCRÉDITO Y VIVIENDA.	
SUBPROCESO: ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS DE MICROCRÉDITO, CONSUMO Y VIVIENDA.	
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS RF/PT TÉCNICAS DE AUDITORÍA
Evalúe una de las actividades a cumplir del objetivo estratégico “gestión de crédito” del Plan Operativo Anual 2013, con respecto a la capacitación del personal de crédito para determinar el nivel de gestión de crédito.	PT N°49 ATP.AG.6. 1/2
CONDICIÓN: De la evaluación realizada al objetivo estratégico “gestión de crédito” del Plan Estratégico y actividades del Plan Operativo Anual, se pudo detectar que la actividad de capacitar al personal de crédito en un porcentaje igual o mayor al 90% se cumplió parcialmente, al 31 de diciembre de 2013 terminó en 80%, 10% menos con respecto a la meta planificada.	

CRITERIO:

Incumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la entidad en lo concerniente al objetivo estratégico “Gestión de Crédito” con respecto a la actividad “capacitación del personal de crédito”.

CAUSA:

El desinterés de la Coordinadora de Talento Humano se refleja en una débil gestión de crédito, por capacitación irregular del personal de crédito, capacitación no responde a las necesidades del personal, lo que limita el perfeccionamiento del mismo en su quehacer diario es decir el centro del incumplimiento es la falta de concientización en la importancia de contar con personal con competencias que le permita mejorar el desempeño de sus funciones, en ambientes operativos cada vez más complejos.

EFECTO:

Se determina que no se cumplió la actividad “capacitación del personal de crédito” del POA para dar cumplimiento el objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del Plan Estratégico, ocasionando el crecimiento de la cartera en riesgo y disminución de la rentabilidad de la entidad.

CONCLUSIÓN:

Cumplimiento parcial de la actividad “capacitación del personal de crédito” del POA del objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del Plan Estratégico en lo que se relaciona a capacitar al personal de crédito en un porcentaje igual o mayor al 90%.

RECOMENDACIONES:

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

- Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal, a través de los

medios que consideren necesario.

- Llevar un control del POA.

COORDINADORA DE TALENTO HUMANO:

- Diseñar y aplicar un Plan de Capacitación de Personal, de acuerdo a las necesidades de cada puesto.

Elaborado por: Ing. Karina Iza

Fecha: 04 de noviembre de 2014.

Revisado por: Mgs. Oscar Granda.

Fecha: 04 de diciembre de 2014.

ARCHIVO DE SUPERVISIÓN.

AUDITORIA FINANCIERA	BORRADOR DEL INFORME
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES
AUDITORIA DE GESTIÓN	

ANEXO.38. Informe de Auditoría Integral

A los miembros del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

He practicado una auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., para el año calendario 2013, la cual cubre la siguiente temática: El examen al balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo, la evaluación del sistema de control interno, la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la Institución; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecten a la Institución y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Mi responsabilidad es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral, con base a los procedimientos que he considerado necesario para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de mis conclusiones sobre la temática de auditoría integral.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados, también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Realicé la auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre el cumplimiento de leyes y la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera de que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva, si se han cumplido las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y las revelaciones de los estados financieros, la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados, las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Considero que mi auditoría integral proporciona una base razonable para expresar mi opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En mi opinión los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al 31 de diciembre de 2013, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base a los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluyo que la entidad no mantuvo una adecuada estructura de control interno relacionado a la conducción ordenada de sus operaciones, de acuerdo a lo que se presenta en el papel de trabajo **PT N° 31**, observándose incumplimientos de las leyes y regulaciones que la afectan, las que se presenta en los papeles de trabajo **PT N°39, PT N°40, PT N° 41, PT**

N° 42; y, la información sobre los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración con relación al cumplimiento de los objetivos generales, metas y actividades de la Cooperativa, se presenta en los papeles de trabajo **PT N° 50, PT N° 51, PT N° 52 y PT N°53**, en los que se reflejan los resultados poco eficaces sobre la gestión desarrollada en el alcance de los objetivos y metas de la Cooperativa.

San José de Chimbo, 04 de diciembre de 2014.

Ing. Karina Iza López.

Firma.

ANEXO.39. Matriz de Implementación de Recomendaciones.

Ord.	Observaciones	Recomendación	Responsable	Plazo	Medios de verificación	Firmas responsables
1	Definición inadecuada de funciones y responsabilidades del personal de crédito.	Definir de manera adecuada las funciones y responsabilidades del personal de crédito que garantice la segregación de funciones.	Coordinadora de Talento Humano.	Un mes	Manual de perfil y Competencias (funciones y responsabilidades)	
2	Expedientes de las operaciones de crédito concedidas, contienen reportes de CREDIT REPORT con puntuaciones bajas, con informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios	Cumplir con la política de manera adecuada.	Ejecutivo de Crédito Jefes Operativos. Asesores de Negocios.	Diario	Expedientes de créditos sin errores.	
		Evaluar la adecuada aplicación de la política de crédito de score	Ejecutivo de Crédito Jefes Operativos.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de		

	adjuntos sin existir un análisis conjunto con el Jefe Operativo, cumplimiento parcial en la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual de Crédito y en el Reglamento General del Crédito.	creditreport, por parte de los asesores de negocios.		aprobación.		
		Examinar minuciosamente los expedientes de crédito que contengan reportes de creditreport con calificaciones bajas, para cerciorarse que éstos tengan adjunto un informe en el que conste el por qué para posibilitar el crédito en lugar de informes de responsabilidad en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Expedientes de crédito con informes propicios en los que consten el porqué de posibilitar el crédito.	
		Reformar la política de incentivos para que los asesores de negocios tomen conciencia que lo	Miembros del Comité de Crédito.	En un mes.		

		importante no es colocar por colocar, sino que deben percibir que lo importante es colocar la cartera, considerando la normativa que se ajusta a los procesos de crédito.				
		Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Trimestralmente	Cronograma de visitas aprobado. Informes de visitas.	
		Requerir a los Jefes Operativos no aprobar créditos si los expedientes carecen de algún documento.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Mensual	Expedientes de crédito con la documentación completa.	
		No autorizar la transferencia de los expedientes de crédito al Comité de Crédito por concepto de aprobación, sin que estos no cumplan las políticas internas de la	Jefes Operativos.	Diario	Menor número de expedientes sin la documentación.	

		entidad en cuanto a los documentos requeridos como requisitos para la concesión de créditos.				
3	Existen expedientes de crédito con un inadecuado análisis para calificar un crédito.	Cumplir con lo establecido en el Manual y Reglamento de crédito política de manera adecuada en cuanto a los documentos exigidos como requisitos.	Asesores de Negocios.	Diario	Expedientes de crédito con la documentación completa.	
		Revisar que los documentos exigidos como requisitos para la concesión de créditos estén completos en los expedientes de crédito.	Miembros del Comité de Crédito.	Diario	Expedientes de crédito aprobados con la documentación completa.	
		No aprobar aquellos expedientes carentes de ciertos documentos	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o	Expedientes de crédito aprobados con la	

				nivel de aprobación.	documentación completa.	
		Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Trimestral	Cronograma de visitas aprobado. Informes de visitas.	
		Requerir a los Jefes Operativos hacer cumplir el proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.	Jefes Operativos.	Semanal	Correos electrónicos. Oficios extendidos.	
		No aprobar aquellos créditos que el monto supera el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Créditos con montos que no superan el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	
		Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa interna con respecto al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.	Miembros del Comité de Crédito.	Diario	Expedientes de crédito con montos que no superan el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	

4	En documentos legales que integran los expedientes de créditos, existen formatos que no están correctamente llenados y con errores por datos incorrectos, diversidad de firmas y fechas de caducidad.	Cumplir con el proceso de manejo de documentos importantes con cautela, para cumplir con el proceso de recuperación de cartera.	Ejecutivo de Crédito. Jefes Operativos. Asesores de Negocios	Diario	Expedientes con documentos llenados correctamente.	
		Realizar un control periódico a los asesores de negocios con respecto al llenado de documentos.	Ejecutivo de Crédito.	Bimensual	Evaluaciones realizadas. Informe de evaluaciones, dirigido a Gerencia General.	
		Reatualimentar el proceso objeto del incumplimiento, para que estos logren el correcto llenado de documentos mediante medios como internet, correos electrónicos, comunicación directa, etc.	Ejecutivo de Crédito. Coordinadora de Talento Humano.	Semestral	Informe de capacitación.	

		Realizar una revisión minuciosa de los documentos que forman parte de los expedientes de de socios que solicitan un crédito, previo a su aprobación.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Expedientes de créditos sin errores.	
5	Cumplimiento parcial de metas presupuestarias de la cuenta 14 “cartera” y 21 “obligaciones con el público”.	Difundir las metas presupuestadas al personal de crédito.	Jefes Operativos	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.	
		Velar por el cumplimiento de metas.	Jefes Operativos	Diario	Informe de evaluaciones.	
		Llevar un control presupuestario de las metas proyectadas.	Jefe Administrativo Financiero.	Semanal	Archivo de control presupuestario.	
		Monitorear el cumplimiento de metas presupuestadas.	Jefe de Negocios, Ejecutivo de captaciones Ejecutivo de Crédito.	Semanal	Informes de evaluaciones.	
6	Incumplimiento parcial de los indicadores de gestión en	Difundir el Plan Estratégico y Plan	Jefes Operativos.	Permanente	Correos electrónicos.	

<p>cuanto a objetivos estratégicos del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, relacionados con la “Gestión de Crédito” y “Estructura de Activos Productivos y Crédito”.</p>	<p>Operativo Anual al personal de crédito.</p>			<p>Intranet. Acta entrega-recepción.</p>	
	<p>Velar por el cumplimiento de metas.</p>	<p>Jefes Operativos</p>	<p>Semanal</p>	<p>Informes de seguimiento.</p>	
	<p>Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal.</p>	<p>Jefe administrativo financiero.</p>	<p>Permanente</p>	<p>Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.</p>	
	<p>Llevar un control del POA.</p>	<p>Jefe administrativo financiero.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Informes de seguimiento. Correos electrónicos.</p>	
	<p>Monitorear el cumplimiento de las metas establecidas en el POA para dar cumplimiento los objetivos estratégicos del Plan Estratégico.</p>	<p>Jefe administrativo financiero. Jefe de Negocios Ejecutivo de crédito.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Informe de seguimiento.</p>	

		Realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago de los sujetos de crédito, cumpliendo lo que establece la normativa interna.	Asesores de negocios.	Mensual	Expedientes de crédito.	
6	Incumplimiento parcial de los indicadores de gestión en cuanto al objetivo estratégico “Gestión de Crédito” del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual en cuanto a la actividad capacitación del personal de crédito en un porcentaje igual o mayor al 90%.	Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal.	Jefe administrativo financiero.	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.	
		Llevar un control del POA.	Jefe administrativo financiero.	Mensual	Informes de seguimiento. Correos electrónicos.	
		Diseñar y aplicar un Plan de Capacitación de Personal, de acuerdo a las necesidades de de cada puesto.	Coordinadora de Talento Humano.	Anual	Plan de Capacitación de personal Institucional. Intranet. Correos	

					electrónicos.	
--	--	--	--	--	---------------	--

ANEXO.40. Notas Explicativas a los Estados Financieros.

NOTA 1	IDENTIFICACIÓN DE LA COOPERATIVA
NOTA 2	RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES
NOTA 3	FONDOS DISPONIBLES
NOTA 4	INVERSIONES
NOTA 5	CARTERA DE CRÉDITOS
NOTA 6	CUENTAS POR COBRAR
NOTA 7	PROPIEDADES Y EQUIPO
NOTA 8	OTROS ACTIVOS
NOTA 9	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO
NOTA 10	CUENTAS POR PAGAR
NOTA 11	OBLIGACIONES FINANCIERAS
NOTA 12	OTROS PASIVOS
NOTA 13	CAPITAL SOCIAL
NOTA 14	RESERVAS
NOTA 15	OTROS APORTES PATRONALES
NOTA 16	GASTOS
NOTA 17	INGRESOS

NOTA 1. IDENTIFICACIÓN DE LA COOPERATIVA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se encuentra ubicada en el cantón San José de Chimbo (oficina matriz), operando a través de las 6agencias en la provincia de Bolívar, Los Ríos y Pichincha. La COAC “San José” Ltda., fue constituida legalmente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. En 1964 fue la Iglesia Católica la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, pero solamente a partir del 1986 la Cooperativa, con un cambio de administración, logra ofrecer productos de créditos atractivos principalmente al segmento de los asalariados, y empieza su camino de crecimiento y consolidación al firmar convenios con instituciones públicas y privadas.

Desde el 2004 hasta diciembre de 2012 se encontraba bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y está facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus asociados; y a partir de enero de 2013 se incorporó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

1.1. La ubicación de las Agencias se detallan a continuación:

OFICINAS	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
Oficina Matriz	Calle Chimborazo 536 y Tres de Marzo.	(03) 2 988436 (03) 2 988436
Agencia Guaranda.	Calle Azuay entre convención de 1884 y Sucre frente al CNE.	(03) 2 980760 (03) 2 981003 (03) 2 981019
Agencia Chillanes.	Ezequiel Guerrero entre García Moreno y Guayas.	(03) 2 978077

Agencia San Miguel.	Calle Pichincha y García Moreno.	(03) 2 989922 (03) 2 989840
Agencia Montalvo.	Av. Antonia de la Bastida y 25 de Abril	(05) 2 951091 (05) 2 956055
Agencia Ventanas.	9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo	(05) 2 973672 (05) 2 973673
Agencia Quito.	Sector Sur La Magdalena, Mariscal Antonio José de Sucre S 10-23 entre Puruha y Viracocha.	(02) 2955677

1.2. Objeto Social.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., está autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios financieros a sus socios y terceros, en el marco de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; su Reglamento General; el Estatuto Social, reglamentos y disposiciones internas aprobadas por la Asamblea General y el Consejo de administración en el ámbito de sus competencias. Sujeta al control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.3. Estructura Administrativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., ejerce su administración interna a través de los siguientes organismos:

- b) Asamblea General de Representantes.
- c) Consejo de Administración.

d) Gerencia General.

La gestión de control lo realiza:

- a) Consejo de Vigilancia.
- b) Auditoría Interna.
- c) Auditoría Externa.

NOTA 2. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES.

2.1. Bases de presentación de los Estados Financieros.

El registro de las operaciones y su presentación en los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y, con las Normas Internacionales de Contabilidad, en los aspectos que no se contrapongan o no existan disposiciones específicas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que incluye la aplicación del Catálogo Único de Cuentas y su dinámica contable.

2.2. Moneda.

Los registros contables y los estados financieros están expresados en dólares de los Estados Unidos de América, la unidad monetaria de curso legal en la República del Ecuador.

2.3. Plan de cuentas.

Utiliza el Catálogo Único de Cuentas para entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, por disposición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.4. Reconocimiento de ingresos y gastos.

Los intereses ganados se encuentran contabilizados utilizando el Principio contable del devengado, que se refiere al registro de los ingresos.

Los intereses causados por las captaciones son reconocidos en su integridad por el método del devengado, mediante provisiones diarias, los depósitos a la vista con acreditaciones individuales a cada depositante en forma mensual, y las captaciones a plazo fijo y obligaciones financieras cuando se vence el plazo.

El resto de gastos son reconocidos de manera inmediata y los otros ingresos son reconocidos cuando se reciben efectivamente.

2.5. Propiedades y equipo.

Son registrados a los costos de adquisición, los desembolsos por reparaciones y mantenimiento son registrados directamente en el gasto.

Terrenos: Agrupa las cuentas que representan las propiedades de naturaleza permanente utilizados por la entidad y en las que se encuentran las edificaciones donde presta sus servicios, no se encuentra sujeta a depreciación.

Edificios: Agrupa las cuentas que representan las propiedades de naturaleza permanente sobre las instalaciones y edificios utilizados por la entidad, incluyendo construcciones y remodelaciones en curso, las cuales sirven para el cumplimiento de sus objetivos específicos, cuya característica es una vida útil relativamente larga y están sujetas a depreciaciones.

Los bienes inmuebles se encuentran valorados al costo histórico. Se deprecian utilizando el método de línea recta, estimando la vida útil en base a los parámetros previstos en la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, que establece lo siguiente:

La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, la duración de su vida útil y la técnica contable. Para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes:

- (I) Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas y similares 5% anual.
- (II) Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
- (III) Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
- (IV) Equipos de cómputo y software 33%

2.6. Protección de incobrabilidad de cartera.

Se adopta como control de provisiones la Norma de Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisión, que se utilizó en las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, hasta junio de 20127.

Para el cálculo del impuesto a la renta, la provisión para los créditos incobrables se efectúa aplicando lo que establece el Reglamento a la Aplicación de Ley de Régimen Tributario Interno, Título I, del Impuesto a la Renta, en el Capítulo IV Depuración de Ingresos, artículo 28, numeral 3 “Créditos Incobrables” que determina: “3. Créditos Incobrables.- serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, en los términos señalados en la Ley de Régimen Tributario Interno.”

2.7. Cartera de crédito.

La cartera de crédito incluye los préstamos concedidos pendientes de cobro y son de consumo y microcréditos; estos a su vez se expresan en cada caso como cartera por vencer; cartera que no devenga interés y cartera vencida.

2.7.1. Cartera por vencer, corresponde a los saldos de los créditos que no han incurrido en la morosidad.

2.7.2. Cartera que no devenga interés, agrupa los saldos por vencer de los créditos que tienen una o más cuotas vencidas; y,

2.7.3. Cartera vencida, son los saldos vencidos de una o más cuotas de los créditos.

2.8. Gastos Diferidos.

Corresponden a: programas de computación, instalaciones y adecuación se amortizan en base al método de línea recta al 20% anual, de conformidad con el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario.

2.9. Operaciones con personas relacionadas.

Representan los saldos de las operaciones activas y contingentes a las que accedieron personas relacionadas, con el límite establecido en el Art. 86 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Al 31 de diciembre de 2013, no existe exceso en los límites.

NOTA 3. FONDOS DISPONIBLES.

Representan los valores en efectivo o de disponibilidad inmediata; se encuentra compuesto de los siguientes rubros.

Detalle	Saldo al Detalle 31-dic-13
Caja	947101.58
Bancos y Otras Instituciones Financieras	11587096.51
Efectos de cobro inmediato	4,457.69

TOTAL	12,538,655.78
-------	---------------

El rubro más significativo corresponde a “Bancos y Otras Instituciones Financieras”, representa el 92% de grupo del disponible; está integrado por los depósitos que la cooperativa mantiene en instituciones del Sistema Financiero ecuatoriano, de acuerdo al siguiente detalle:

OFICINA		CUENTA	SALDO 31/12/2013	PARTICIPACION
CAJA \$ 947,101.58 7.55%				
CENTRAL	MATRIZ	43700010	\$ 1,254,226.04	10.00%
PICHINCHA	MATRIZ	3773292000	\$ 1,623,341.05	12.95%
PICHINCHA	GUARANDA	3724327600	\$ 510,797.40	4.07%
PICHINCHA	SAN MIGUEL	3762042300	\$ 163,767.94	1.31%
PICHINCHA	MATRIZ	3150502204	\$ 57,030.30	0.45%
PICHINCHA	GUARANDA	3150532904	\$ 46,841.15	0.37%
INTERNACIONAL	MONTALVO	9100712010	\$ 182,322.17	1.45%
FINANCOOP	MATRIZ	3010000122	\$ 2,677,175.06	21.35%
FOMENTO	MATRIZ	50010434	\$ 258,907.94	2.06%
PICHINCHA	CHILLANES	3724471600	\$ 146,605.40	1.17%
FOMENTO	SAN MIGUEL	730060996	\$ 64,143.81	0.51%
PROMERICA	MATRIZ	6071335011	\$ 247,473.16	1.97%
PICHINCHA	MONTALVO	4663408300	\$ 94,230.09	0.75%
GUAYAQUIL	MATRIZ	7168284	\$ 51,396.76	0.41%
PRODUBANCO	MATRIZ	12150032582	\$ 458,403.95	3.66%
PICHINCHA	VENTANAS	3439555804	\$ 27,190.32	0.22%
GUAYAQUIL	MATRIZ	29407015	\$ 31,872.94	0.25%

GUAYAQUIL	MATRIZ	29408233	\$ 3,252,493.27	25.94%
PICHINCHA	QUITO	6126196700	\$ 438,877.76	3.50%
EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO			\$ 4,457.69	0.04%
TOTAL			\$ 12,538,655.78	100.00%

PARTICIPACIÓN DE FONDOS DISPONIBLES POR INSTITUCIÓN FINANCIERA.

INSTITUCION	OFICINA	CUENTA	SALDO 31/12/2013	PARTICIPACION
DINEROS QUE SE ENCUENTRA EN LA COOP.			\$ 951,559.27	7.59%
CENTRAL	MATRIZ	43700010	\$ 1,254,226.04	10.00%
PICHINCHA	MATRIZ	3773292000	\$ 3,108,681.41	24.79%
INTERNACION AL	MONTALVO	9100712010	\$ 182,322.17	1.45%
FINANCOOP	MATRIZ	3010000122	\$ 2,677,175.06	21.35%
FOMENTO	MATRIZ	50010434	\$ 323,051.75	2.58%
PROMERICA	MATRIZ	6071335011	\$ 247,473.16	1.97%
GUAYAQUIL	MATRIZ	7168284	\$ 3,335,762.97	26.60%
PRODUBANCO	MATRIZ	12150032582	\$ 458,403.95	3.66%
TOTAL			\$ 12,538,655.78	100.00%

NOTA 4. INVERSIONES.

El Portafolio de inversiones se ubicó en \$ 5,881,592.67, las cuales se encuentran en Certificados a Plazos colocadas en 12 instituciones financieras nacionales, cuyas

calificaciones varían entre A y AAA-, es así que los 42 certificados de depósito responden a políticas prudenciales en cuanto a mantener títulos de liquidez o de fácil realización, además implica un retorno aceptable. Adicionalmente estos instrumentos permiten realizarse en tiempos y costos aceptables, mitigando el riesgo de liquidez de la Cooperativa San José y diversificando el activo de la institución, y le generan un interés promedio ponderado de 5.55%. El detalle es el siguiente:

Institución	Valor	Días	Fecha de inicio	Vencimiento	Calificación	Calificadora	Interés	Totales
Andalucía	119,636.02	31	10/12/2013	10/01/2014	A+	SOC.CAL. RIESGO LATINOAMERI CANA SCR LA	5.00%	119,636.02
Andalucía	115,001.67	33	12/12/2013	14/01/2014	A+	SOC.CAL. RIESGO LATINOAMERI CANA SCR LA	5.00%	115,001.67
Banco Promérica	143,776.06	33	27/12/2013	29/01/2014	AA+	PCR PACIFIC S.A.	4.80%	143,776.06
Banco Promérica	117,147.47	33	26/12/2013	28/01/2014	AA+	PCR PACIFIC S.A.	4.80%	117,147.47
Cooprogreso	107,775.35	63	14/11/2013	16/01/2014	AA	PCR PACIFIC S.A.	5.30%	107,775.35
Cooprogreso	113,408.42	34	27/12/2013	30/01/2014	AA	PCR PACIFIC S.A.	4.85%	113,408.42
Cacpeco	96,766.24	38	06/01/2014	13/02/2014	AA	PCR PACIFIC	5.10%	96,766.24

						S.A.		
Cacpeco	147,267.31	31	16/12/2013	16/01/2014	AA	PCR PACIFIC S.A.	5.10%	147,267.31
Cacpeco	127,762.62	32	16/12/2013	17/01/2014	AA	PCR PACIFIC S.A.	5.25%	127,762.62
Cacpeco	113,292.95	66	30/12/2013	06/03/2014	AA	PCR PACIFIC S.A.	5.50%	113,292.95
El sagrario	93,339.02	61	26/12/2013	25/02/2014	A+	MICROFINANZ AS SRL	6.25%	93,339.02
El sagrario	117,643.03	63	23/12/2013	24/02/2014	A+	MICROFINANZ AS SRL	6.25%	117,643.03
FINANCOOP	227,695.06	39	06/01/2014	14/02/2014	AA-	PCR PACIFIC S.A.	4.60%	227,695.06
FINANCOOP	205,489.45	67	06/01/2014	14/03/2014	AA-	PCR PACIFIC S.A.	5.10%	205,489.45
Oscus	122,041.46	61	09/01/2014	11/03/2014	A+	BANK WATCH RATINGS	6.00%	122,041.46
Oscus	116,711.17	63	15/11/2013	17/01/2014	A+	BANK WATCH RATINGS	6.00%	116,711.17
Oscus	114,506.16	63	24/12/2013	25/02/2014	A+	BANK WATCH RATINGS	6.00%	114,506.16

Oscus	59,803.24	63	08/11/2013	10/01/2014	A+	BANK WATCH RATINGS	6.00%	59,803.24
San Francisco	147,200.99	33	08/01/2014	10/02/2014	A+	PCR PACIFIC S.A.	5.50%	147,200.99
San Francisco	108,786.97	63	11/11/2013	13/01/2014	A+	PCR PACIFIC S.A.	6.00%	108,786.97
San Francisco	113,113.31	33	11/12/2013	13/01/2014	A+	PCR PACIFIC S.A.	5.64%	113,113.31
29 de Octubre	309,309.65	61	08/01/2014	10/03/2014	AA-	PCR PACIFIC S.A.	5.70%	309,309.65
23 de Julio	200,000.00	67	28/11/2013	03/02/2014	A	BANK WATCH RATINGS	6.75%	200,000.00
23 de Julio	200,000.00	63	28/11/2013	30/01/2014	A	BANK WATCH RATINGS	6.75%	200,000.00
TOTAL CHIMBO								3,337,473.62
CACPE Pastaza	173,028.93	34	19/12/2013	22/01/2014	A	PCR PACIFIC S.A.	5.50%	173,028.93
CACPE Pastaza	135,128.99	31	07/01/2014	07/02/2014	A	PCR PACIFIC S.A.	5.50%	135,128.99
CACPE Pastaza	216,849.85	63	12/11/2013	14/01/2014	A	PCR PACIFIC S.A.	5.75%	216,849.85

Cooprogreso	192,253.29	33	09/01/2014	11/02/2014	AA	PCR PACIFIC S.A.	4.60%	192,253.29
Cooprogreso	93,203.23	34	20/12/2013	23/01/2014	AA	PCR PACIFIC S.A.	4.60%	93,203.23
El Sagrario	106,239.76	63	03/01/2014	07/03/2014	A+	MICROFINANZ AS SRL	6.25%	106,239.76
El Sagrario	148,369.50	63	19/11/2013	21/01/2014	A+	MICROFINANZ AS SRL	6.25%	148,369.50
El Sagrario	109,298.58	63	18/11/2013	20/01/2014	A+	MICROFINANZ AS SRL	6.25%	109,298.58
FINANCOOP	222,980.24	34	24/12/2013	27/01/2014	AA-	PCR PACIFIC S.A.	4.60%	222,980.24
JEP	200,000.00	67	29/11/2013	04/02/2014	A+	SOC.CAL. RIESGO LATINOAMERI CANA SCR LA	6.25%	200,000.00
OSCUS	148,122.13	63	13/11/2013	15/01/2014	A+	BANK WATCH RATINGS	6.00%	148,122.13
San Francisco	129,883.13	33	13/12/2013	15/01/2014	A+	PCR PACIFIC S.A.	5.50%	129,883.13
San Francisco	126,013.31	32	23/12/2013	24/01/2014	A+	PCR PACIFIC	5.50%	126,013.31

						S.A.		
TOTAL GUARANDA								2,001,370.94
Andalucía	124,034.28	35	16/12/2013	20/01/2014	A+	SOC.CAL . RIESGO LATINO AMERIC ANA SCR LA	5.00%	124,034.28
Cacpeco	62,165.44	35	17/12/2013	21/01/2014	AA	PCR PACIFIC S.A.	5.25%	62,165.44
Oscus	126,786.69	63	06/01/2014	10/03/2014	A+	BANK WATCH RATING S	6.00%	126,786.69
Total san miguel								312,986.41
Andalucía	114,373.46	34	09/01/2014	12/02/2014	A+	SOC.CAL . RIESGO LATINO AMERIC ANA	5.00%	114,373.46

						SCR LA		
El Sagrario	115,388.24	63	07/01/2014	11/03/2014	A+	MICROFI NANZAS SRL	6.25%	115,388.24
TOTAL MONTALVO								229,761.70
TOTAL INVERSIONES COOPERATIVA SAN JOSE								5,881,592.67
PARTICIPACION 15 %								882,238.90

PARTICIPACIÓN

	Entidad	Monto	Participación	Calificación	Calificadora
1	ANDALUCIA	473,045.43	8.06%	A+	SOC.CAL. RIESGO LATINOAMERICANA SCR
2	BANCO PROMERICA	260,923.53	4.45%	AA+	PCR PACIFIC S.A.
3	CACPE PASTAZA	525,007.77	8.95%	A	PCR PACIFIC S.A.
4	CACPECO	547,254.56	9.33%	AA	PCR PACIFIC S.A.
5	COPROGRESO	506,640.29	8.64%	AA	PCR PACIFIC S.A.
6	SAGRARIO LTDA	690,278.13	11.77%	A+	MICROFINANZAS SRL
7	FINANCOOP	656,164.75	11.18%	AA-	PCR PACIFIC S.A.
8	OSCUS	687,970.85	11.73%	A+	BANK WATCH RATINGS
9	SAN FRANCISCO	624,997.71	10.65%	A+	PCR PACIFIC S.A.
10	29 DE OCTUBRE	309,309.65	5.27%	AA-	PCR PACIFIC S.A.
11	23 DE JULIO	400,000.00	6.82%	A	BANK WATCH RATINGS
12	JEP	200,000.00	3.41%	A+	SOC.CAL. RIESGO LATINOAMERICANA SCR
TOTAL		5,881,592.67		100.25%	

NOTA 5. CARTERA DE CRÉDITOS.

Constituye el principal activo, representa el 73% del activo total, al 31 de diciembre de 2013, la cartera de créditos se resume de la siguiente manera:

Detalle	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCRÉDITO	Saldo al 31-dic-13
Cartera de crédito por vencer.	27997939,67	2261804,23	29643858,69	59903602,59
Cartera de crédito que no devenga intereses.	309702,85	28053,09	971379,63	1309135,57
Cartera de crédito vencida	84894,49	5295,84	443752,85	533943,18
TOTAL CARTERA BRUTA	28392537,01	2295153,16	31058991,17	61746681,34
(-) Provisión para créditos incobrables				-1999963,24
(-) Provisión genérica por Tecnología Crediticia				-2159846,72
Cartera de crédito neta	28392537,01	2295153,16	31058991,17	57586871,38

Créditos de Consumo.

Son créditos otorgados a personas naturales destinado al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: Sueldos, Salarios, honorarios, remesas y o rentas promedios.

Créditos para la Vivienda.

Para que una operación de crédito sea considerada como “crédito de vivienda” requiere cumplir con los siguientes parámetros:

- Que sean otorgados a personas naturales
- Que sirvan para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia.
- Que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.
- Que su fuente de pago esté representada por sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios, entendiéndose por rentas los ingresos permanentes durante la vigencia del crédito, entre los cuales están los contratos de arrendamiento, pensiones jubilares y otros que se deriven de derechos permanente y estables que posea el beneficiario del crédito;
- Que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

Microcréditos.

Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificados por la cooperativa.

Cartera en riesgo.- El indicador de la cartera en riesgo, que es el resultado de la relación: cartera en riesgo / cartera bruta

LINEA	RIESGO	MORA
CONSUMO	394597,34	0,01389792
VIVIENDA	33348,93	0,01453015
MICROCREDITO	1415132,48	0,04556273
TOTAL	1843078,75	2,98%

NOTA 6. CUENTAS POR COBRAR.

Corresponde a cuentas por cobrar varias, al 31 de diciembre de 2013, los saldos se presentan de la siguiente manera:

Cód.	Detalle	Saldo al 31-dic-2013
1602	Intereses por Cobrar Inversiones	27688,90
1603	Intereses por Cobrar Cartera	752720,80

	de Crédito	
1614	Pagos por Cuenta de Clientes	50800
1690	Cuentas por Cobrar Varias	39187,60
1699	Provisión para cuentas por cobrar	-51468,77
	TOTAL	818928,53

6.1. En este rubro se registra las acumulaciones de los intereses devengados, originados por las operaciones de inversiones y crédito, cuyo cobro se ha pactado al vencimiento del plazo o a una fecha de pago determinada, según un cronograma de pagos.

NOTA 7. PROPIEDADES Y EQUIPO.

Agrupar las cuentas que representan las propiedades de naturaleza permanente, utilizados por la entidad, las cuales sirven para el cumplimiento de sus objetivos específicos, cuya característica es una vida útil relativamente larga y están sujetas a depreciaciones, al 31 de diciembre de 2013, el rubro está conformado de la siguiente manera:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
1801	Terrenos	123871,20
1802	Edificios	916778,99
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	101732,08
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	472895,50
1806	Equipos de computación	276133,95
1807	Unidades de transporte	65068,18

1890	Otros	185674,43
	Subtotal	2142154,33
1899	Depreciación acumulada	
189905	Edificios	-295338,15
189915	Muebles, enseres y equipos de oficina	-178669,00
189920	Equipos de computación	-208171,63
189925	Unidades de transporte	-36955,88
189940	Otros	-44332,42
	Subtotal	-763467,08
	TOTAL NETO	1378687,25

NOTA 8. OTROS ACTIVOS.

Al 31 de diciembre de 2013, este rubro se desglosa de la siguiente manera:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
1901	Inversiones en acciones y participaciones	85183, 78
1904	Gastos y pagos anticipados	75491,25
1905	Gastos Diferidos	154426,17
1906	Materiales, mercaderías e insumos	682,21

1990	Otros	80786,74
19	OTROS ACTIVOS	385410.1

NOTA 9. OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO.

Al 31 de diciembre de 2013, las obligaciones con el público representaron el 79% del activo total y se conforman de la siguiente manera:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
2101	Depósitos a la vista	24436857,19
2103	Depósitos a plazo	34991679,70
2105	Depósitos restringidos	2585605,03
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	62014141,92

9.1. Los ahorros a la vista registra los recursos monetarios recibidos de parte de los socios y son de libre disponibilidad para los titulares de las cuentas, en base a las características de cada producto como se describe a continuación:

TASAS PASIVAS	TASAS ANUALES	AHORRO PROGRAMADO O PREFERENCIAL	TASAS ANUALES
Ahorro a la vista	2.50%	Multiahorros	5.00%
Cuenta Sueñitos	4.00%	Multiahorros	5.00%

		Jubilación	
Ahorrando Ando	4.00%	Multiahorros productor	5.00%
Ahorro Porvenir	2.00%	Plan Educación	5.00%
Ahorro Familia	1.00%	Mis Fondos de Reserva	5.00%
Ahorro Encaje	1.00%		

9.2. Los depósitos a plazo, son aquellos depósitos de socios y clientes, por los cuales la entidad emite un certificado. Los depósitos a plazo se detallan de acuerdo a bandas de tiempo como a continuación se detalla:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
210305	De 1 a 30 días	8312467,84
210310	De 31 a 90 días	12438674,52
210315	De 91 a 180 días	11917025,34
210320	De 181 a 360 días	2125330,64
210325	De más de 360 días	198181,36
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	34991679,70

9.3. Los depósitos a plazo presentan las siguientes características como se describe a continuación:

RANGOS	TASAS ANUALES			
	de 31 a 90 Días	De 91 a 180 Días	De 181 a 360 Días	De más de 361 días
De \$100 a \$1.000	6.00%	6.50%	10.00%	10.00%
De \$ 1.001 a \$ 5.000	6.50%	7.00%	10.00%	10.00%

De \$ 5.001 a \$ 10.000	7.00%	7.50%	10.00%	10.00%
De \$ 10.001 a \$ 20.000	7.50%	8.00%	10.00%	10.00%
De \$ 20.001 a \$ 50.000	8.00%	8.50%	10.00%	10.00%
De \$ 50.001 a más	8.50%	9.00%	10.00%	10.00%

9.4. Los depósitos restringidos al 31 de diciembre de 2013 representaron USD\$ 2585605,03, rubro que está conformado por: ahorro encaje, ahorro por venir y ahorro familia.

NOTA 10. CUENTAS POR PAGAR.

Son cuentas pendientes que la institución mantiene por: intereses por pagar, con el personal, impuestos, proveedores y cuentas por pagar varias, y cuyos valores se detalla a continuación:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
2501	Intereses por pagar	637837,68
2503	Obligaciones patronales	587816,4
2504	Retenciones	109623,79
2505	Contribuciones, impuestos y multas	300986,1
2590	Cuentas por pagar varias	285407,74
25	CUENTAS POR PAGAR	1921671,71

- a. Representa los valores por pagar a los socios por intereses en depósitos a la vista, a plazo, obligaciones financieras.

- b. Constituyen los beneficios sociales entre ellos: aporte al IEES, fondos de reserva IEES, participación a empleados, otros.
- c. Este rubro corresponde a las Retenciones en la Fuente, Impuesto IVA y Rendimientos financieros, entre otras.
- d. Representa Contribuciones, impuestos y multas como: impuesto a la renta, otras contribuciones e impuestos.
- e. Representa cheques girados y no cobrados (otras cuentas por pagar).

NOTA 11. OBLIGACIONES FINANCIERAS.

Corresponde al financiamiento obtenido, en favor de los socios como beneficiarios de programas específicos, en convenios con instituciones nacionales, internacionales y del sector público su detalle al 31 de diciembre de 2013 es como sigue:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
2602	Obligaciones con Instituciones Financieras del país.	524250,52
2603	Obligaciones con Instituciones Financieras del exterior.	1108000
2606	Obligaciones con Instituciones Financieras del sector público.	3179089,83
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	4811340,35

11.1. La composición de las obligaciones financieras (instituciones nacionales, del exterior y del sector público) se detalla a continuación:

	Concesión	Vencimiento	Monto	Estado
PAOF			\$4,811,340.35	
BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA			\$468,752.19	
<i>PARA PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IDENTIFICADAS CON EL NÚMERO DE RUC</i>			\$468,752.19	
	31-Dic- 2013	18-Ene-2024	\$84,871.31	VIGENTE
	31-Dic- 2013	12-Abr-2026	\$35,891.80	VIGENTE
	31-Dic- 2013	10-Jun-2026	\$246,583.10	VIGENTE
	31-Dic- 2013	11-Ago-2016	\$101,405.98	VIGENTE
CORPORACION FINANCIERA NACIONAL			\$441,266.68	
<i>PARA PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IDENTIFICADAS CON EL NÚMERO DE RUC</i>			\$441,266.68	
	31-Dic- 2013	25-Feb-2014	\$50,000.00	VIGENTE
	31-Dic- 2013	28-Ago-2014	\$66,666.68	VIGENTE
	31-Dic- 2013	12-Dic-2014	\$324,600.00	VIGENTE
CORPORACION NACIONAL			\$1,255,809.04	

DE FINANZAS POPULARES

PARA PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS **\$1,255,809.04**
IDENTIFICADAS CON EL NÚMERO DE RUC

31-Dic- 2013	15-Feb-2016	\$629,916.05	VIGENTE
31-Dic- 2013	14-Mar-2014	\$100,000.03	VIGENTE
31-Dic- 2013	12-Feb-2014	\$390,259.85	VIGENTE
31-Dic- 2013	12-Feb-2014	\$135,633.11	VIGENTE

FINANCOOP

\$524,251.42

PARA PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS **\$524,251.42**
IDENTIFICADAS CON EL NÚMERO DE RUC

31-Dic- 2013	15-Dic-2014	\$524,251.42	VIGENTE
-----------------	-------------	--------------	---------

OIKOCREDIT

\$1,000,000.00

CODIGO DE EXTRAGERIA **\$1,000,000.00**

31-Dic- 2013	23-Dic-2016	\$1,000,000.00	VIGENTE
-----------------	-------------	----------------	---------

PROGRAMA NACIONAL DE
FINANZAS POPULARES

\$1,013,261.02

PARA PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS **\$1,013,261.02**
IDENTIFICADAS CON EL NÚMERO DE RUC

31-Dic- 2013	01-Mar-2016	\$680,106.29	VIGENTE
31-Dic-	01-Ago-2015	\$133,294.96	VIGENTE

2013				
31-Dic-	15-Jul-2016	\$199,859.77	VIGENTE	
2013				
RABOBANK FUNDATION		\$108,000.00		
CODIGO DE EXTRAGERIA		\$108,000.00		
31-Dic-	30-Dic-2014	\$108,000.00	VIGENTE	
2013				
Total		\$4,811,340.35		

11.2. Las obligaciones con Instituciones Financieras del país, del exterior y del sector público se detallan en bandas de tiempo.

PAÍS.

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
260205	De 1 a 30 días	41965,78
260210	De 31 a 90 días	84756,87
260215	De 91 a 180 días	129158,2
260220	De 181 a 360 días	268369,67
2602	Obligaciones con Instituciones Financieras del país.	524250,52

EXTERIOR.

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
260320	De 181 a 360 días	108000
260325	De más de 360 días	1000000

2603	Obligaciones con Instituciones Financieras del exterior.	1108000
-------------	---	----------------

SECTOR PÚBLICO.

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
260605	De 1 a 30 días	127701,69
260610	De 31 a 90 días	838941,76
260615	De 91 a 180 días	292797,08
260620	De 181 a 360 días	559468,85
260625	De más de 360 días	1360180,45
2606	Obligaciones con Instituciones Financieras del sector público.	3179089,83

NOTA 12. OTROS PASIVOS.

Corresponde a cuentas que no pertenecen a otros grupos de pasivo, su detalle al 31 de diciembre de 2013 es como sigue:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
2903	Fondos en administración	335462,97
2990	Otros	112917,84
2909	OTROS PASIVOS	448380,81

11.1. Registra fondos de administración, sobrantes de caja son valores originados en los cierres diarios de caja, depósitos directos realizados en las diferentes cuentas bancarias

NOTA 13. CAPITAL SOCIAL.

El capital social de la entidad al 31 de diciembre de 2013 es el siguiente:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
3103	Aportes de socios	3853817,08
31	OTROS PASIVOS	3853817,08

11.1. Los valores registrados corresponden a los aportes de los socios a través de certificados de aportación.

NOTA 14. RESERVAS.

Las reservas de la entidad al 31 de diciembre de 2013 es el siguiente:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
3301	Legales	2749730,99
3303	Especiales	1260782,41
3305	Revalorización del patrimonio	162120,3
33	Reservas	4172633,7

14.1. Comprende las reservas legales conforme la Ley de cooperativas y su Reglamento, se apropian de las utilidades operativas líquidas.

NOTA 15. OTROS APORTES PATRONALES.

Los otros aportes patronales de la entidad al 31 de diciembre de 2013 es el siguiente:

Cód.	Descripción	Saldo al
		31-dic-13
3402	Donaciones	231292,64
34	Otros aportes patronales.	231292,64

NOTA 16. GASTOS.

Este rubro está conformado por las siguientes cuentas:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
41	Intereses causados	3750299,95
44	Provisiones	682091,34
45	Gastos de Operación	3435326,03
47	Otros gastos y pérdidas	128010,98
48	Impuesto y participación a empleados	509101,21
4	Gastos	8504829,51

16.1. Los rubros que integran Intereses causados son los siguientes:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
4101	Obligaciones con el público	3520362,20
4103	Obligaciones Financieras	229937,75
41	Intereses causados	3750299,95

16.1.1. Los rubros que integran las obligaciones con el público son los siguientes:

Cód.	Descripción	Saldo al
		31-dic-13
410115	Depósitos de ahorro	591816,18
410130	Depósitos a plazo	2928546,02
4101	Obligaciones con el público	3520362,20

16.1.2. Los rubros que integran las obligaciones financieras son los siguientes:

Cód.	Descripción	Saldo al
		31-dic-13
410310	Obligaciones financieras del país	73572,15
410315	Obligaciones financieras del exterior	18922,67
410330	Obligaciones financieras del sector público	137442,93
4103	Obligaciones financieras	229937,75

16.2. Los rubros que integran las provisiones son los siguientes:

Cód.	Descripción	Saldo al
		31-dic-13
4401	Inversiones	14433,57
4402	Cartera de Créditos	637808,82
4403	Cuentas por cobrar	29694,08
4405	Otros activos	154,87
44	Provisiones	682091,34

16.3. Los rubros que integran los gastos de operación son los siguientes:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
4501	Gastos de Personal	1616976,60
4502	Honorarios	118459,02
4503	Servicios varios	798992,64
4504	Impuestos, contribuciones y multas	472720,46
4505	Depreciaciones	167392,28
4506	Amortizaciones	44411,66
4507	Otros Gastos	216373,37
45	Gastos de Operación	3435326,03

16.3.1. Los rubros que componen los gastos de personal se detallan a continuación: remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aporte al IESS, pensiones y jubilaciones, fondos de reserva IESS, otros.

16.3.2. Los rubros que componen los honorarios se detallan a continuación: directores, honorarios profesionales, servicios varios, movilización, fletes y embalajes, servicios de guardianía, publicidad y propaganda, servicios básicos, seguros, arrendamientos, otros servicios.

16.3.3. Los rubros que componen los impuestos contribuciones y multas se detallan a continuación: impuestos municipales, aportes a la Superintendencia de Bancos, aportes para COSEDE, impuestos y aportes para otros Organismos e Instituciones.

16.3.4. Los rubros que componen las depreciaciones se detallan a continuación: edificios, muebles, enseres y equipos de oficina, equipo de computación, unidades de transporte, otros.

16.3.5. Los rubros que componen las amortizaciones se detallan a continuación: gastos de instalación, programas de computación, gastos de adecuación.

16.3.6. Los rubros que componen otros gastos se detallan a continuación: suministros diversos, mantenimiento y reparaciones, otros.

16.4. Los rubros que integran otros gastos y pérdidas son los siguientes:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores.	41801,19
4790	Otros	86209,79
47	Otros gastos y pérdidas	128010, 98

16.4.1. El rubro que compone los Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores se detalla a continuación: intereses y comisiones devengados.

16.5. Los rubros que integran impuestos y participación de empleados son los siguientes:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
4810	Participación a empleados.	228783,23

4815	Impuesto a la renta	280317,98
48	Impuestos y participación a empleados	509101,21

NOTA 17. INGRESOS.

Registra los ingresos generados por los recursos colocados bajo la modalidad de depósitos en las cuentas de ahorro y corriente en otras instituciones del sistema financiero; y, de la cartera de crédito colocada a través de préstamos a los socios de la cooperativa. Este rubro está conformado por las siguientes cuentas:

Cód.	Descripción	Saldo al 31-dic-13
51	Intereses y descuentos ganados	9137851,58
54	Ingresos por servicios	122711,09
55	Otros ingresos operacionales	1947,30
56	Otros ingresos	245475,46
5	Ingresos	9507985,4

17.1. Los rubros que componen los Intereses y Descuentos ganados se detallan a continuación: depósitos, Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores, intereses de cartera de créditos.

17.1.1. El rubro que compone los depósitos ganados se detalla a continuación: depósitos en Bancos y otras Instituciones Financieras.

17.1.2. El rubro que compone los Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores se detalla a continuación: mantenidas hasta el vencimiento.

- 17.1.3.** Los rubros que componen los intereses de cartera de créditos se detallan a continuación: cartera de crédito de consumo, cartera de crédito, vivienda, cartera de crédito para la microempresa, de mora.
- 17.2.** Los rubros que componen los ingresos por servicios se detallan a continuación: otros servicios, tarifados diferenciados.
- 17.3.** Los rubros que componen los otros ingresos operacionales se detallan a continuación: utilidades en acciones y participaciones.
- 17.4.** Los rubros que componen los otros ingresos se detallan a continuación: recuperaciones de activos financieros, de activos castigados, reversión de provisiones, intereses y comisiones de ejercicios anteriores, otros.