



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la provincia de
Bolívar, cantón Guaranda, año 2013**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Ibarra Chango, María Del Carmen

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 TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la provincia de Bolívar, cantón Guaranda, año 2013, realizado por María del Carmen Ibarra Chango, ha sido orientado y revisado durante su ejecución por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 15 de mayo de 2014



f).....

C.I.: 170385903-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Ibarra Chango María del Carmen, con cédula de identidad número 0201810785, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la provincia de Bolívar, cantón Guaranda, año 2013, de la Titulación de Magister en Auditoría Integral, siendo el Mgs. 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, con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".



f).....

Ibarra Chango María del Carmen

CI: 0201810785

DEDICATORIA

El esfuerzo de este trabajo dedico a Dios por darme la fortaleza para seguir adelante, con los proyectos establecidos en mi vida, a mi hijo quien es mi inspiración y sentido en mi vida para salir adelante sin decaer, a mis padres quienes han sido un pilar fundamental, ejemplo de perseverancia y constancia.

María del Carmen Ibarra Chango

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a Dios por tantas bendiciones recibidas, mis padres y a mi hijo quienes me han apoyado y me han dado aliento para seguir adelante.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por haberme dado la oportunidad de realizar mi estudio de postgrado, con alto nivel académico.

A mi director de tesis Mgs. Oscar Granda Astudillo, por la ayuda, apoyo y motivación para la culminación de este trabajo de fin de titulación.

A los Directivos y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., por la colaboración brindada para la entrega de este trabajo.

María del Carmen Ibarra Chango

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	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
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	x
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	5
1.1. Descripción del estudio y justificación	6
1.1.1. Antecedentes de la empresa	6
1.1.2. Justificación	7
1.2. Objetivos y resultados esperados	8
1.2.1. Objetivos	8
1.2.1.1 Objetivo general	8
1.2.1.2. Objetivos específicos	8
1.2.2. Resultados esperados	8
1.2.3. Hipótesis	9
1.3. Presentación de la memoria	9
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	11
2.1. Marco Teórico	12
2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral como servicio de aseguramiento.	12
2.1.1.1. Definición de auditoría integral	12
2.1.1.2. Servicio de aseguramiento	13
2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento	14
2.1.3. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.	16
2.1.3.1. Auditoría financiera	16

2.1.3.1.1. Definición de auditoría financiera	16
2.1.3.1.2. Proceso de la auditoría financiera	16
2.1.3.1.3. Afirmaciones de auditoría financiera	17
2.1.3.1.4. Normas internacionales de información financiera	18
2.1.3.2. Auditoría de control interno	22
2.1.3.2.1. Definición de auditoría de control Interno	23
2.1.3.2.2. Componentes de control interno	24
2.1.3.2.3. Afirmaciones de auditoría de control Interno	26
2.1.3.3. Auditoría de cumplimiento de leyes	27
2.1.3.3.1. Definición de auditoría de cumplimiento de leyes	27
2.1.3.3.2. Objetivos auditoría de cumplimiento de leyes	28
2.1.3.3.3. Afirmaciones de auditoría de cumplimiento de leyes	28
2.1.3.4. Auditoría de gestión	29
2.1.3.4.1. Definición de auditoría de gestión	29
2.1.3.4.2. Objetivos de auditoría de gestión	30
2.1.3.4.3. Alcance de auditoría de gestión	30
2.1.3.4.4. Afirmaciones de auditoría de gestión	30
2.1.3.4.5. Indicadores de gestión	31
2.1.4. El proceso de la auditoría integral	32
2.1.4.1. Fases de auditoría integral	33
2.1.4.1.1. Primera fase: Planeación	34
2.1.4.1.2. Segunda fase: Ejecución	36
2.1.4.1.3. Tercera fase: Preparación del informe	37
2.1.4.1.4. Cuarta fase: Seguimiento	38
CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA	40
3.1. Introducción	41
3.1.1. Reseña histórica	41
3.1.2. ¿Quiénes somos?	42
3.1.3. ¿Qué ofrecemos?	42
3.1.4. Misión y visión	42
3.1.4.1. Misión	43
3.1.4.2. Visión	43
3.1.5. Principios cooperativos	43
3.1.6. Objetivos institucionales	43
3.1.7. Enfoque estratégico	43

3.1.8. Organigrama cooperativa Guaranda Ltda.	44
3.1.9. Servicios que presta la Cooperativa Guaranda Ltda.	46
3.1.9.1. Tipos de crédito	46
3.1.9.2. Tasas de Interés	50
3.1.9.2.1. Tasas de interés a plazo fijo	50
3.1.9.2.2. Ahorros a la vista y ahorro premio	50
3.1.9.2.3. Peke ahorro	50
3.1.9.2.4. Ahorro juvenil	51
3.1.9.2.5. Ahorro planificado	51
3.1.9.2.6. Crédito	51
3.1.9.3. Tarifas por servicios financieros	53
3.1.9.3.1. Transacciones básicas – servicios sin costo	53
3.1.9.3.2. Servicios financieros sujetos a tarifas máximas	53
3.1.9.3.3. Servicios financieros tarifados diferenciados	54
3.2. Cadena de valor	54
3.2.1. Procesos gobernantes	55
3.2.1.1. Máximas autoridades	55
3.2.1.2. Procesos estratégicos	55
3.2.2. Procesos básicos o agregadores de valor	56
3.2.2.1. Captación de fondos y ahorros	56
3.2.2.2. Gestión de la cartera crediticia	56
3.2.2.3. Desarrollo de los servicios complementarios	56
3.2.2.4. Promocionar servicios en la localidad	56
3.2.3. Procesos habilitantes	56
3.2.3.1. Infraestructura	57
3.2.3.2. Tecnología e investigación	57
3.2.3.3. Recursos humanos	57
3.2.3.4. Administración de materiales	57
3.2.3.5. Asesoría	57
3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera.	57
CAPÍTULO IV INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	62
4.1. Tema o asunto determinado	63
4.2. Parte responsable	63

4.3.	Responsabilidad del auditor	63
4.4.	Limitaciones	63
4.5.	Estándares aplicables y criterios	63
4.6.	Opinión sobre la información financiera	64
4.7.	Otras conclusiones	66
4.8.	Comentarios, conclusiones y recomendaciones	66
4.8.1.	Auditoría financiera	66
4.8.2.	Auditoría de control interno	67
4.8.3.	Auditoría de cumplimiento de leyes	68
4.8.4.	Auditoría de gestión	70
4.9.	Presentación y aprobación del informe	72
4.10.	Matriz de recomendaciones	73
	CAPÍTULO V DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS	76
5.1.	Demostración de hipótesis	77
	CONCLUSIONES	78
	RECOMENDACIONES	79
	BIBLIOGRAFÍA	80
	ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Informe de aseguramiento	17
TABLA 2	Afirmaciones de auditoría financiera	21
TABLA 3	Elementos de control Interno COSO II	32
TABLA 4	Afirmaciones de auditoría de gestión	40
TABLA 5	Elementos de la fase de planeación	44
TABLA 6	Elementos de la fase de ejecución	48
TABLA 7	Tipos de crédito	60
TABLA 8	Tasas de interés a plazo fijo	65
TABLA 9	Tasas de interés ahorros a la vista y ahorro premio	65
TABLA 10	Tasas de interés peke ahorro	66
TABLA 11	Tasas de interés ahorro juvenil	66
TABLA 12	Tasas de interés ahorro planificado	67
TABLA 13	Tasas de interés crédito	68
TABLA 14	Servicios financieros sujetos a tarifas máximas	71
TABLA 15	Servicios financieros tarifados diferenciados	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1	Componentes de auditoría integral	14
GRAFICO 2	Componentes de control interno	31
GRAFICO 3	Afirmaciones de auditoría de cumplimiento	37
GRAFICO 4	Normas de auditoría generalmente aceptadas	42
GRAFICO 5	Fases de auditoría integral	43

ARCHIVO DE PAPELES DE TRABAJO QUE CONTIENE EL CD

Planificación preliminar COAC Guaranda	PP
Auditoría financiera	AF
Auditoría de control Interno	ACI
Auditoría de cumplimiento de leyes	ACL
Auditoría de gestión	AG
Informe de auditoría integral	IAI
Archivo de supervisión	AS

RESUMEN

Auditoría Integral es una herramienta mediante la cual se da a conocer a la entidad aspectos relevantes del área financiera, sistema de control, aplicación de normativa interna y externa y la gestión a través de indicadores, la que permite tener una visión clara de los hallazgos encontrados y así ayudar a la entidad con un plan de recomendaciones, para mejorar los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de ella.

Es por esto que el trabajo ejecutado esta evidenciado en papeles de trabajo que permiten determinar afirmaciones de auditoría financiera, de control interno, cumplimiento de leyes y de gestión que ha generado como resultado el informe de auditoría y la matriz de recomendaciones.

La aplicación de auditoría integral a la Cooperativa Guaranda Ltda., al proceso de recuperación de cartera ha permitido aportar a las autoridades con sugerencias de mejora y así aplicar mecanismos para reducir la morosidad y no recaer en cartera vencida e improductiva, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad y el mejor manejo de la gestión referente a la recuperación de cartera.

Palabras Claves: Auditoría Integral, recuperación de cartera, evidencias, afirmaciones, informe de auditoría, matriz de recomendaciones

ABSTRACT

Integral audit is a tool by which it is disclosed to the entity relevant aspects of the financial area, control system, implementation of internal and external regulations and management through indicators, which allows a clear view of the findings and help the company with a plan of recommendations to improve the processes and activities carried out within it.

That is because the executed work is evidenced in working papers for determining the statements of financial audit, internal control, and compliance with laws and management that has generated as a result the audit report and also an array of recommendations.

The application of the integral audit to Cooperativa Guaranda Ltda., the process of recuperation has allowed the authorities to provide suggestions for improvement and the implement mechanisms to reduce late loan recovery and Staying in overdue loans and unproductive, contributing in addition to meeting the goals set by the organization and better management of regarding loan recovery.

Keywords: Integral audit, loan recovery, evidence, statements, audit report recommendations matrix

INTRODUCCIÓN

En virtud de que en nuestro país existe una gran cantidad de cooperativas que compiten con el resto del sistema financiero, se ha generado un gran interés en estas instituciones por captar socios mediante la concesión de créditos, pero sin que se haya aplicado un adecuado proceso crediticio cuyo impacto se visualiza en el incremento de la morosidad, aspecto que es la razón de ser de la importancia de la recuperación de esos recursos; por lo que es necesario, evaluar los procesos y procedimientos de esta actividad, para asegurar el retorno de los mismos; esta problemática permitirá determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativas que regulen a la entidad, además se buscará modernizar e introducir cambios en la forma de la recuperación de cartera a través de implantar un eficiente sistema de control interno y políticas crediticias orientadas a optimizar recursos y permitir enfrentar adecuadamente los cambios que se produzcan en el sistema financiero.

Es por esto que el trabajo desarrollado tiene un enfoque hacia la auditoría integral al proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., realizando con la finalidad de conocer el desempeño institucional, evaluar la parte financiera, si se ha aplicado disposiciones establecidas mediante leyes, normas y reglamentos vigentes, medir la eficiencia y eficacia de los recursos utilizados para la consecución de los objetivos, la revisión de los sistemas de control en base a los componentes de control interno.

Por lo que se desarrolla cuatro capítulos en este tema de investigación, en el primero se realiza una descripción de los antecedentes de la entidad, la justificación de su ejecución, los objetivos que se persiguen y se van a obtener al culminar con este examen de auditoría.

En el segundo capítulo se verá todo lo referente al marco teórico, conceptual de auditoría integral, el contexto de la ejecución de la auditoría financiera, de control, cumplimiento de leyes y gestión, las fases del proceso de auditoría: planeación preliminar y específica, etapa de ejecución e informe de auditoría integral.

En el tercer capítulo se efectúa un análisis de la entidad en el que se detallan la cadena de valor; y dentro de ésta, los procesos operativos referidos a la recuperación de cartera, tema que es el centro de este trabajo.

En el cuarto capítulo se desarrolla el caso práctico del examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera, con la ejecución de todas las fases de auditoría

mediante la utilización de cuestionarios de control interno, programas de auditoría y técnicas de investigación que me permite obtener evidencias para emitir el informe de examen de auditoría integral, además se encuentra plasmado conclusiones establecidas en relación a los resultados obtenidos y como aporte hacia la empresa se presenta recomendaciones para que estas sean implantadas en tiempos, plazos y personas que asuman la responsabilidad de su ejecución.

Por lo expuesto, considero que el proceso de recuperación de cartera, es de vital importancia para el normal desarrollo de actividades de la entidad; en tal sentido, se justifica la realización de una auditoría integral, a través de la que, con adecuadas estrategias y profesionalismo, se obtengan evidencias que permitan respaldar la información sustentada en este proyecto de investigación, con un estudio descriptivo y práctico que busca contribuir al mejoramiento de la gestión empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., minimizando su riesgo operativo, crediticio y de liquidez.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del estudio y justificación.

1.1.1. Antecedentes de la empresa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., actualmente funciona en legal y debida forma, jurídicamente es una sociedad de personas naturales que se unen para realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario.

La Matriz se encuentra domiciliada en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, teniendo oficinas operativas en varios cantones de la provincia, su responsabilidad es limitada a su capital social. Las actividades que desarrolla para cumplir su objetivo social, de acuerdo al art. 83 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria son las siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o de las instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósitos para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el sector financiero popular y solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

10. Actuar como emisor de tarjeta de crédito y débito;
11. Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida;
12. Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.

Además, para el pleno ejercicio de sus actividades, como parte de su naturaleza, aplica los siguientes principios universales de cooperativismo:

1. Membrecía Abierta y Voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad.

1.1.2. Justificación.

En la actualidad en nuestro país existen una gran cantidad de Cooperativas de Ahorro y Crédito que compiten con el resto del sistema financiero, y para atraer a los socios a que formen parte de ellas en su mayoría han creado una variedad de productos y servicios, de los cuales se destaca la concesión de créditos con tasas de interés accesibles, siendo un apoyo a pequeños empresarios, artesanos y productores minoristas, lo cual es una atractiva opción para aquellas personas que no cumplen las condiciones para ser calificados por las instituciones financieras privadas (Bancos), como idóneos para obtener un financiamiento.

En un ambiente de competitividad es necesario que la gestión institucional que se aplica para el desarrollo de las operaciones sea evaluada periódicamente, con la finalidad de que demuestre el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales cuyo impacto sea positivo en el entorno de la organización; es por esto que la realización de una auditoría integral al proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., constituye una alternativa para enfrentar los retos financieros, considerando la aplicación de

adecuados mecanismos de control y cumpliendo todas las disposiciones legales y una gestión eficiente y efectiva en el desarrollo de las actividades operacionales, permitirá el mejoramiento continuo del desempeño organizacional.

Además, el hecho de aplicar las fases de auditoría al proceso de recuperación de cartera, permitirá a la entidad, realizar una evaluación al sistema de control interno con el objetivo de ayudar a determinar los riesgos, también permitirá aplicar indicadores de gestión para verificar la eficiencia, eficacia y calidad en el cumplimiento de los objetivos, realizar un monitoreo a las actividades para comprobar si se ejecutan de acuerdo a lo establecido en la normativa, manuales de procesos y leyes vigentes y dictaminar los Estados Financieros.

Los resultados que se obtengan producto de la ejecución de la auditoría integral aportan con recomendaciones así como planes de implementación de sugerencias que contribuirán al cumplimiento de los objetivos de la entidad, los cuales son afines a la normativa vigente, que debe considerarse para la realización de las actividades relacionadas a la recuperación de cartera, siendo un soporte para la toma de decisiones gerenciales.

1.2. Objetivos y resultados esperados.

1.2.1. Objetivos.

1.2.1.1 Objetivo general.

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, Año 2013.

1.2.1.2. Objetivos específicos.

Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral al proceso de Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, Año 2013.

Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada.

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

1.2.2. Resultados esperados.

A través de la aplicación del examen de auditoría integral a la recuperación de cartera, se determinará la calidad del sistema de control interno, se comprobará el cumplimiento de las

disposiciones legales, se verificará la razonabilidad de la información financiera y se analizará la efectividad de la gestión desarrollada por parte de la administración y si la entidad logro alcanzar las metas y objetivos propuestos; obteniendo evidencia que respalde la información emitida en el informe final, por lo que los resultados a obtener son:

1. Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral: Documentos definidos como evidencia que sustenten el trabajo ejecutado durante el examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, Año 2013.
2. Informe de auditoría: Las partes que integran y se genera como resultado es: tema o asunto en el que delimita la actuación del auditor, parte responsable del administrador como del auditor, limitaciones y criterios establecidos en el examen ejecutado, opinión del componente evaluado, comentarios, conclusiones y recomendaciones.
3. Plan de implementación de recomendaciones: es una herramienta de control que constituye un valor agregado que se da al examen de auditoría, en el que se establecen las actividades a ejecutar para cumplir las recomendaciones o corregir las observaciones definiendo los responsables y el cronograma de ejecución de indicadores de medición, factores o elementos en función de los que se realiza el seguimiento para su verificación y su nivel de ejecución.

1.2.3. Hipótesis.

El examen integral al proceso de Recuperación de Cartera, año 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 Guaranda Limitada.

1.3. Presentación de la memoria.

Este proyecto se realizó con la finalidad de garantizar que la evaluación integral genere información real acerca del cumplimiento de leyes, normativas interna y externa, el desempeño de la organización, los procesos de control interno y operativo y establecer la razonabilidad de los estados financieros, que permita aportar al desarrollo de la organización, en cuanto se refiere a la recuperación de cartera, ya que este componente es de gran importancia por la materialidad significativa en la cooperativa.

Por lo que en base a la aplicación de las etapas de la auditoría integral, se ejecutó la visita previa a la organización, obteniendo como resultado información general de la cooperativa, reglamentos, estatutos, políticas, etc., conociendo sus operaciones, actividades financieras, planes operativos y estratégicos.

La planificación específica se basa en el modelo de control interno COSO II, en que permitió determinar el grado de confianza y el nivel de riesgo de control, ejecutándose con esta información los programas de auditoría, mismos que ayudaron a obtener evidencias con las que se evaluaron todos los aspectos importantes, que fueron plasmados en los papeles de trabajo.

Esto ha permitido formular hallazgos que dan como resultado novedades, debilidades y errores encontrados que sustentan el informe de auditoría, en el que se expresa la opinión sobre la razonabilidad de la situación financiera de la institución, además se incluyó comentarios y recomendaciones para minimizar el riesgo que afecta al funcionamiento de la cooperativa; aportando finalmente, con un plan de recomendaciones en el que se detallan las acciones para corregir los hallazgos o cumplir las recomendaciones, los responsables de su ejecución y un cronograma de cumplimiento el cual permitirá un adecuado seguimiento y control.

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico.

Para iniciar el marco teórico es esencial destacar que se debe comprender todos los aspectos y características de la auditoría integral, es por ello que la entidad debe considerar que a través de esta información se puede conocer la importancia de la ejecución de una auditoría, constituyéndose en un apoyo esencial para la misma.

2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral como servicio de aseguramiento.

2.1.1.1. Definición de auditoría integral.

(Blanco, 2006)Manifiesta: 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, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.

(Bravo, 2003)Menciona: “Auditoría integral es el examen y evaluación integral, metodológico, objetivo, sistemático, analítico e independiente con respecto de la actuación de una empresa, de sus procesos operativos, así como de la aplicación y adecuación de sus recursos y administración, efectuado por profesionales, con el propósito de emitir un informe, para formular recomendaciones contribuyendo a la optimización de la economía, eficiencia, efectividad y cumplimiento de la gestión empresarial”.

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.(Franklin, 2007)

Al referirse al enfoque de auditoría integral se habla del examen ejecutado a un componente mediante un proceso sistemático, que permite su evaluación desde varios enfoques, es decir a la información financiera, a la revisión del cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes, a la administración y gestión de los recursos y por ende a los sistemas de control, buscando razonabilidad en dicha información.

La auditoría integral permitirá obtener evidencia que nos ayuda a corregir errores encontrados en todos los ámbitos, sin pretender ejecutar una auditoría por separado, teniendo la posibilidad de analizar al universo de un componente en conjunto, dando como

resultado una evaluación integral, la cual nos brinda seguridad para la toma de decisiones; el siguiente esquema permite visualizar este enfoque:

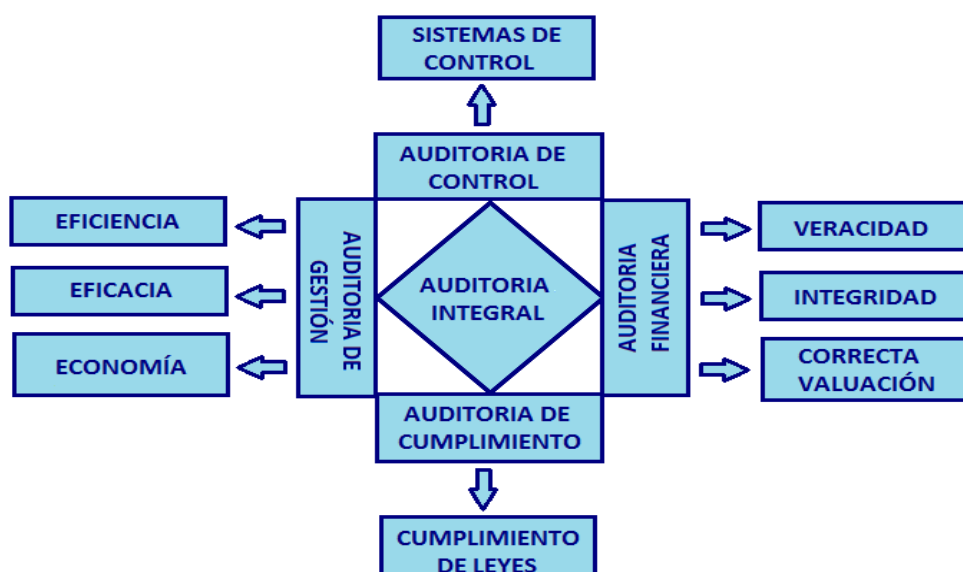


Gráfico No. 1: Componente de auditoría integral
 Fuente: (Blanco, 2006)
 Elaborado por: María del Carmen Ibarra

2.1.1.2. Servicio de aseguramiento.

El Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento – IAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 2000 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento estableciendo una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento.(Blanco, 2006)

Los objetivos de la estructura conceptual son:

- 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.
- Incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando de esta manera, la probabilidad de que la información va estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma.

- Diferenciar un servicio de aseguramiento de otros servicios prestados por la profesión contable, lo cual no quiere decir que los contadores profesionales no deban emprender otros servicios, sino que los trabajos no están cubiertos por la estructura conceptual y los principios generales incluidos en la norma sobre servicios de aseguramiento.

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

- Relación tripartita que implique a: un contador profesional, una parte responsable y un supuesto destinatario de la información.
- Tema o asunto determinado: criterios confiables, un proceso de contratación y una conclusión.

2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

El informe de aseguramiento según la Norma Internacional sobre Compromiso de Aseguramiento, debe tener compromiso de aseguramiento razonable es decir mitigar el riesgo a un nivel de aceptación y compromiso de aseguramiento limitado.

Además este debe expresar una conclusión que transmita al destinatario un nivel de confiabilidad acerca de la auditoría realizada, con el sustento de los aspectos examinados, con criterios y evidencias que incrementen la credibilidad de la evaluación.

(Blanco, 2006) Señala que la forma de conclusión a ser expresada por el auditor está determinada por la naturaleza de la temática y por el objetivo acordado en el contrato diseñado para satisfacer las necesidades del usuario del informe del auditor. El informe final del auditor debe contener una expresión clara de su conclusión sobre la temática basándose en el criterio confiable identificado. La culminación de cada una de las fases o segmentos principales de la auditoría integral es la emisión del informe. Con base en los resultados que se vayan obteniendo en la auditoría integral, el auditor debe rendir a los administradores u órganos de dirección de la entidad examinada o a la parte contratante informes eventuales, intermedios y final.

El modelo del informe y la redacción de las conclusiones serán diferentes de acuerdo al giro del negocio de la organización a la que se está auditando, así como también los hallazgos que se hayan identificado. Sin embargo, de acuerdo con normas internacionales, el informe de un servicio de aseguramiento debe incluir:

Tabla No. 1. Informe de aseguramiento

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
TITULO	Identifica la naturaleza del examen
DESTINATARIO	Identifica a quien o a quienes va dirigido el informe
TEMA O ASUNTO DETERMINADO	Descripción que identifique el alcance del componente sujeto del examen
PARTE RESPONSABLE	Se determina la responsabilidad de la administración con relación a la preparación de la información examinada
RESPONSABILIDAD DEL CONTADOR PÚBLICO	Aclara que la responsabilidad del auditor es emitir una opinión del examen realizado
LIMITACIÓN	Son las restricciones propias de todo sistema de control interno, que pueden generar errores no detectados
ESTÁNDARES APLICABLES	Son normas que rigen el ejercicio de la profesión y su aplicación tiene que cumplir con parámetros de calidad
CRITERIOS	Son indicadores, leyes y normas que se aplicaron, siendo el fundamento para emitir una opinión
OPINIÓN SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS	Es la opinión acerca de la razonabilidad de las cifras y revelaciones que constan en los estados financieros
OTRAS CONCLUSIONES	Revelaciones relacionadas con las auditorías, de cumplimiento de leyes, control interno, de gestión y demás información suplementaria que ayude a comprender el desempeño de la administración en base a los objetivos y metas propuestas.
FECHA Y LUGAR	Indica la fecha y el lugar de emisión del informe
NOMBRE Y FIRMA	Plasma el nombre y firma del contador público responsable

Fuente: (Blanco, 2006)

Elaborado por: María del Carmen Ibarra

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

2.1.3.1. Auditoría financiera.

2.1.3.1.1. Definición de auditoría financiera.

(Sánchez, 2006) La auditoría financiera puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurado de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones.

(Blanco, 2006) Señala que auditoría financiera es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin. Sus principales objetivos son:

- La revisión o examen de los estados financieros por parte de un contador público.
- Establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información que posee.
- Cumplimiento de normas y principios de contabilidad.

Esta Auditoría se utiliza para realizar un análisis de los saldos y movimientos de una empresa y obtener evidencias sobre la integridad y validez de los estados financieros y verificar con detalle las transacciones y saldos de los ingresos y egresos de la investigación resultante.

2.1.3.1.2. Proceso de la auditoría financiera.

- Establecimiento del grado de confianza en el control interno: aquí el auditor deberá obtener suficiente entendimiento de los sistemas de contabilidad y del control interno para determinar la naturaleza y alcance de las pruebas sustantivas que se encuentran dentro de los estados financieros para la obtención de un plan global de la auditoría integral.
- Aplicación de procedimientos sustantivos: este procedimiento debe ser aplicado a los saldos de los estados financieros para obtener evidencias y resultados de acuerdo al sistema de contabilidad

- Se debe tener en cuenta la naturaleza, la oportunidad y extensión mediante estas consideraciones nos permiten realizar la observación y el desempeño analíticos para desarrollar un procedimiento de auditoría razonable, debiendo realizar una revisión de todos los acontecimientos de los elementos de los estados financieros, obtener suficientes evidencias y verificaciones que al final concuerde en forma adecuada la información investigada con el informe final sobre la capacidad de la entidad.
- Dictamen del auditor sobre los estados financieros: El auditor deberá analizar y evaluar las conclusiones obtenidas de los estados financieros si estos han sido preparados de acuerdo a un marco de referencia aceptable para los informes financieros de acuerdo a las NIIF y a las normas y reglamentos legales y estatutarios.

2.1.3.1.3. *Afirmaciones de auditoría financiera.*

Las consideraciones señaladas identifican rubros relevantes de la información financiera, por lo tanto es necesario evaluar el proceso de registro contable para que el mismo garantice veracidad, integridad, correcta valuación y exposición.

Tabla No. 2. Afirmaciones de auditoría financiera

AFIRMACIÓN	DESCRIPCIÓN
VERACIDAD:	Consiste en el examen de los documentos, operaciones, registros y estados financieros del auditado, para determinar si éstos reflejan razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones. Así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera.
INTEGRIDAD:	El auditor deberá obtener suficiente entendimiento de los sistemas de contabilidad, para planear la auditoría y desarrollar en base a un enfoque de auditoría efectiva a fin de determinar la naturaleza oportunidad y alcance de las pruebas que se realizan en los saldos y la información de los estados financieros.

CORRECTA VALUACIÓN:	El auditor se encarga de comprobar dentro de la administración la existencia, derechos y obligaciones, valuación, medición, presentación y revelación de cada uno de los estados financieros que se encuentran dentro del departamento de una entidad.
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: (Subía, 2011)

Elaborado por: María del Carmen Ibarra

2.1.3.1.4. Normas Internacionales de Información Financiera.

(JEZL Auditores, 2014)según esta página al 2014 se encuentran vigentes 15 NIIF, las cuales direccionan al contador a comparar los procesos aplicados en los estados financieros por la entidad evaluada, a continuación se detallan las NIIF que serían aplicables en la evaluación realizada a la recuperación de cartera de la Cooperativa Guaranda Ltda.:

NIIF 1. Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

El objetivo es asegurar que los primeros estados financieros conforme a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del periodo cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos que se presenten, suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera, y pueda ser obtenida a un costo que no exceda a sus beneficios.

Una entidad utilizará las mismas políticas contables en su estado de situación financiera de apertura conforme a las NIIF y a lo largo de todos los periodos presentados en sus primeros estados financieros.

Esta NIIF contempla exenciones limitadas para los anteriores requerimientos en áreas específicas, donde el costo de cumplir con ellos probablemente pudiera exceder a los beneficios a obtener por los usuarios de los estados financieros.

NIIF 5 Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuas

El objetivo de esta NIIF es especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las operaciones discontinuadas. En particular, la NIIF requiere que los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su

importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta, así como que cese la depreciación de dichos activos, especifica que un activo clasificado como mantenido para la venta, así como los activos y pasivos incluidos dentro de un grupo de activos para su disposición clasificado como mantenido para la venta, se presentan separadamente en el estado de situación financiera, y especifica que los resultados de la operación discontinuada serán mostrados separadamente en el estado del resultado integral.

Un componente de una entidad comprende las operaciones y flujos de efectivo que pueden ser distinguidos claramente del resto de la entidad, tanto desde un punto de vista operativo como para efectos de información financiera. En otras palabras, un componente de una entidad habrá constituido una unidad generadora de efectivo o un grupo de unidades generadoras de efectivo mientras haya estado en uso.

NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información A Revelar

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y su efecto al final del periodo sobre el que se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos. La información a revelar cualitativa describe los objetivos, las políticas y los procesos de la gerencia para la gestión de dichos riesgos. La información cuantitativa a revelar da información sobre la medida en que la entidad está expuesta al riesgo, basándose en información provista internamente al personal clave de la dirección de la entidad. Juntas, esta información a revelar da una visión de conjunto del uso de instrumentos financieros por parte de la entidad y de la exposición a riesgos que éstos crean.

La NIIF se aplica a todas las entidades, incluyendo a las que tienen pocos instrumentos financieros (por ejemplo, un fabricante cuyos únicos instrumentos financieros sean partidas por cobrar y acreedores comerciales) y a las que tienen muchos instrumentos financieros (por ejemplo, una institución financiera cuyos activos y pasivos son mayoritariamente instrumentos financieros).

NIIF 9 Instrumentos Financieros

El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y

relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Los siguientes compromisos de préstamo están dentro del alcance de esta Norma:

- (a) Compromisos de préstamo que la entidad designe como pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados. Una entidad que tenga una práctica anterior de venta de los activos procedentes de sus compromisos de préstamo inmediatamente después de su nacimiento, aplicará esta Norma a todos los compromisos de préstamo de la misma clase.
- (b) Compromisos de préstamo que puedan liquidarse, por el neto, en efectivo, o emitiendo otro instrumento financiero. Estos compromisos de préstamo son derivados. No se considerará como liquidado por el importe neto un compromiso de préstamo simplemente porque el desembolso del préstamo se haga en plazos (por ejemplo, un préstamo hipotecario para la construcción que se pague a plazos, de acuerdo con el avance de la construcción).
- (c) Compromisos de proporcionar un préstamo a una tasa de interés por debajo de la de mercado.

Una opción emitida de compra o venta del elemento no financiero, que pueda ser liquidada por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, está dentro del alcance de esta Norma. Dicho contrato no puede haberse celebrado con el objetivo de recibir o entregar una partida no financiera de acuerdo con las compras, ventas o necesidades de utilización esperadas por la entidad.

NIIF 12 Información a Revelar sobre Participaciones en Otras Entidades

El objetivo de esta NIIF es requerir que una entidad revele información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la naturaleza de sus participaciones en otras entidades y los riesgos asociados con éstas, y los efectos de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.

Una entidad considerará el nivel de detalle necesario para satisfacer el objetivo de información a revelar y cuánto énfasis poner en cada uno de los requerimientos de esta NIIF. Acumulará o desglosará información a revelar de forma que la utilidad de la información no se obstaculice por la inclusión de un gran volumen de detalles insignificantes o la agrupación de partidas que tengan diferentes características.

Esta NIIF se aplicará por una entidad que tiene una participación en las siguientes entidades:

- (a) subsidiarias
- (b) acuerdos conjuntos (es decir, operaciones conjuntas o negocios conjuntos)
- (c) asociadas
- (d) entidades estructuradas no consolidadas.

NIIF 13 Medición del Valor Razonable

El valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de la entidad. Para algunos activos y pasivos, pueden estar disponibles transacciones de mercado observables o información de mercado. Para otros activos y pasivos, pueden no estar disponibles transacciones de mercado observables e información de mercado. Sin embargo, el objetivo de una medición del valor razonable en ambos casos es el mismo: estimar el precio al que tendría lugar una transacción ordenada para vender el activo o transferir el pasivo entre participantes del mercado en la fecha de la medición en condiciones de mercado presentes (es decir, un precio de salida en la fecha de la medición desde la perspectiva de un participante de mercado que mantiene el activo o debe el pasivo).

Cuando un precio para un activo o pasivo idéntico es no observable, una entidad medirá el valor razonable utilizando otra técnica de valoración que maximice el uso de datos de entrada observables relevantes y minimice el uso de datos de entrada no observables. Puesto que el valor razonable es una medición basada en el mercado, se mide utilizando los supuestos que los participantes del mercado utilizarían al fijar el precio del activo o pasivo, incluyendo los supuestos sobre riesgo. En consecuencia, la intención de una entidad de mantener un activo o liquidar o satisfacer de otra forma un pasivo no es relevante al medir el valor razonable.

La definición de valor razonable se centra en los activos y pasivos porque son un objeto principal de la medición en contabilidad. Además, esta NIIF se aplicará a instrumentos de patrimonio propios de una entidad medida a valor razonable.

NIIF 14 Cuentas de Diferimientos de Actividades Reguladas

El objetivo de esta Norma es especificar los requerimientos de información financiera para los saldos de las cuentas de diferimientos de actividades reguladas que surgen cuando una entidad proporciona bienes o servicios a clientes a un precio o tarifa que está sujeto a regulación de tarifas.

Todos los requerimientos especificados para informar sobre los saldos de las cuentas de diferimientos de actividades reguladas, y cualesquiera excepciones o exenciones, a los

requerimientos de otras normas que se relacionan con dichos saldos, están contenidos dentro de esta norma en lugar de dentro de otras normas.

NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes

El objetivo de esta Norma es establecer los principios que aplicará una entidad para presentar información útil a los usuarios de los estados financieros sobre la naturaleza, importe, calendario e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo que surgen de un contrato con un cliente.

Una entidad considerará los términos del contrato y todos los hechos y circunstancias relevantes cuando aplique esta Norma. Una entidad aplicará esta Norma, incluyendo el uso de cualquier solución práctica, de forma congruente a los contratos con características similares y en circunstancias parecidas.

Esta Norma especifica la contabilización de un contrato individual con un cliente. Sin embargo, como una solución práctica, una entidad puede aplicar esta Norma a una cartera de contratos (u obligaciones de desempeño) con características similares, si la entidad espera de forma razonable que los efectos sobre los estados financieros de aplicar esta Norma a la cartera no diferirían de forma significativa de su aplicación a cada contrato individual (u obligación de desempeño) de la cartera. Al contabilizar una cartera, una entidad utilizará estimaciones y suposiciones que reflejen el tamaño y composición de la cartera.

Una entidad aplicará esta Norma a un contrato solo si la contraparte del contrato es un cliente. Un cliente es una parte que ha contratado con una entidad para obtener bienes o servicios que son resultado de las actividades ordinarias de la referida entidad a cambio de una contraprestación. Una contraparte del contrato no sería un cliente si, por ejemplo, ha contratado con la entidad para participar en una actividad o proceso en el que las partes del contrato comparten los riesgos y beneficios que resulten de dicha actividad o proceso (tal como el desarrollo de un activo en un acuerdo de colaboración) en lugar de obtener el producido de las actividades ordinarias de la entidad.

2.1.3.2. Auditoría de Control Interno.

Para las organizaciones es de mucha importancia tener un sistema o un conjunto de controles internos ya que de esto depende que las operaciones se efectúen de manera correcta porque toda organización tiene riesgos, los que deben ser mitigados con la adopción de mecanismos de control.

(Estupiñan, 2006) Manifiesta que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Por eso se establece que el Control interno es un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección, y el personal de cada entidad, para proporcionar seguridad razonable en el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos, el cual está integrado por diferentes componentes del control interno que nos servirá de ayuda para detectar las desviaciones en una entidad. Pero el control interno no soluciona todos los problemas y deficiencias que ocurran es decir no representa una garantía total sobre el cumplimiento de los objetivos, solo nos proporciona un grado de seguridad razonable, dado que siempre hay una serie de problemas como por ejemplo errores en la toma de decisiones, errores o fallos humanos.

2.1.3.2.1. Definición de Auditoría de control Interno.

(Blanco, 2006) El concepto de auditoría de control interno es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos.

En toda entidad es necesario mantener un sistema de control que permita manejar de manera adecuada todos los procesos que en ella se ejecuten a fin de alcanzar los objetivos de la organización, por lo que es indispensable realizar una evaluación a dichos sistemas para verificar su funcionamiento.

(Jiménez, 2011), indica que la auditoría de control interno es la revisión y evaluación al sistema de control interno definido en una organización o entidad, que se realiza con el fin de determinar su calidad, y nivel de confianza en los resultados obtenidos con su aplicación, debiendo como en todo trabajo de auditoría utilizar una metodología que cubra: planeación, pruebas de cumplimiento de controles y comunicación de resultados.

El objetivo del control interno es que cumpla la organización con los mecanismos impuestos para que las actividades se desarrollen de manera efectiva y eficaz, generando una confianza a la administración de la organización.

2.1.3.2.2. Componentes de Control Interno.

(Estupiñan, 2006), indica que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la manera como la administración dirige un negocio y están integrados en el proceso de administración. Los componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Seguimiento

Estos cinco componentes constan en el Informe COSO, emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, el cual fue creado en Estados Unidos en el año 1985 y se conformó en el año 1992, integrado por diferentes comisiones, entre las cuales están el Instituto Americano de Contadores públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos y el Instituto de Ejecutivos Financieros, incluyendo además la participación de auditores internos, contadores y administradores.

El informe COSO agrupó los diferentes enfoques de control existentes a nivel mundial, en uno solo definiendo al control interno como un modelo integrado de las organizaciones, ejecutado por el personal de las entidades en sus distintos niveles jerárquicos., que promueve la honestidad y la responsabilidad y brinda seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores e irregularidades.

Los siguientes esquemas presentan la interrelación de los componentes o elementos del enfoque COSO I y COSO II, con las diferentes áreas o unidades, dentro de cada organización:

COSO I: CONTROL INTERNO - MARCO CONCEPTUAL INTEGRADO

COSO II: ERM MARCO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO



Gráfico No. 2: Componentes de control interno COSO I y II
Fuente: (Informe COSO II)

Tabla No. 3. Elementos de control interno - Coso II

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	Es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos, e influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Valores éticos
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	Los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución.	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Compromiso Institucional
IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS	La incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos e internos que afecten a la consecución de los objetivos del negocio. Resulta pues imprescindible identificar acontecimientos negativos (riesgo) o positivos (oportunidades).	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos en base a la misión y visión de la entidad

EVALUACIÓN DE RIESGO	Es necesario evaluar desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Para ello es bueno utilizar técnicas cuantitativas y cualitativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Inherente • Riesgo de detección • Riesgo de Control
RESPUESTA AL RIESGO	Establecer la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar • Aceptar • Reducir • Compartir
ACTIVIDADES DE CONTROL	Se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada, debiendo estar establecida en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisiones • Constataciones Físicas
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	La información es necesaria a todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación, evaluación y respuesta al riesgo que permita la consecución de los objetivos, es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica la necesidad de un adecuado sistema de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación • Información Operacional
SUPERVISIÓN	Para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo, debe ser monitoreada de modo en que esta supervisión dependerá de la complejidad y tamaño de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad de revisión concurrente

FUENTE: (Estrategia Financiera, 2006)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

2.1.3.2.3. *Afirmaciones de Auditoría de control Interno.*

La afirmación de auditoría de control interno es el buen funcionamiento del Sistema de Control Interno, implantado en la organización que nos permite detectar si es eficaz y eficiente la utilización de los recursos de una organización; detecta si los recursos financieros de la entidad son utilizados correctamente, si no se desperdicia el dinero en adquisiciones innecesarias, que no produzcan y no aporten a la entidad por lo contrario que se lo utilicé de forma correcta y ordenada para que fortalezcan la administración de una entidad.

Cuando se habla del sistema de control interno, se refiere a la utilización de los recursos y uno de los que más interviene es el humano, pues la gestión de las personas conducen a los logros o provocan los fracasos de una entidad, por eso se dice que constituyen el recurso máspreciado, debido a que por sí sola una empresa no puede mantenerse trabajando durante mucho tiempo, pues necesita del esfuerzo integrado de personas, maquinaria y capital, por tanto se debe realizar un trabajo conjunto y coordinado.

Además la aplicación del control interno dentro de una institución es de vital importancia, permite que la información se maneje de forma adecuada y correcta con personas que estén preparadas y capacitadas, verificando el cumplimiento de las leyes y normas; mejorando los procesos en los diferentes departamentos a más de evaluar, revisar, constatar las actividades, permite detectar el incumplimiento de los procesos realizados por cada uno de los departamentos de una empresas, mediante lo cual corrige, sugiere y da alternativas para mejorar dichos procesos.

2.1.3.3. Auditoría de Cumplimiento de Leyes.

Toda institución sea pública o privada se encuentran sujetas a leyes y regulaciones las cuales se deben dar cumplimiento, en caso de darse lo contrario se pone en peligro la continuidad de las actividades de la organización pudiéndose generar grandes pérdidas económicas por sanciones y además dando una mala imagen a la entidad. El desconocimiento es una de las causales para incumplir con tales regulaciones o no tener en cuenta la supervisión de la aplicación de las mismas.

2.1.3.3.1. Definición de Auditoría de Cumplimiento de Leyes.

(Blanco, 2006), manifiesta que auditoría de cumplimiento de leyes es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las

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

La auditoría de cumplimiento de leyes que comprende la prueba y presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones normas y acuerdos. (Whittington & Kurt, 2000)

La auditoría de cumplimiento permite verificar que todos los procesos y actividades desarrolladas dentro de una entidad, se ejecuten bajo las condiciones que establezcan las leyes, normas, reglamentos y regularizaciones, para que se evite errores y posteriormente la entidad no enfrente sanciones, que afecten su imagen.

2.1.3.3.2. Objetivos Auditoría de Cumplimiento de Leyes.

(Whittington & Kurt, 2000), indica que el objetivo de este tipo de auditoría es el de verificar si las operaciones producto de las actividades empresariales que se originan en el giro del negocio, se han realizado con apego a las siguientes normas legales:

- Constitución del Estado
- Convenios Internacionales
- Leyes Orgánicas
- Leyes Ordinarias
- Reglamentos, Resoluciones
- Normas Técnicas
- Legislación interna (Estatutos, Políticas, Reglamentos, Normas, Códigos de ética, Manuales de procedimientos, Manuales Orgánico Funcionales, etc.)

Para la evaluación de las operaciones se considera toda la legislación que le es aplicable, dependiendo del tipo de entidad y la naturaleza de las operaciones. Es responsabilidad de la administración asegurar que sus operaciones se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos.

2.1.3.3.3. Afirmaciones de Auditoría de Cumplimiento de Leyes.

La auditoría de cumplimiento permite comprobar y examinar que las operaciones financieras, administrativas, económicas, realizadas dentro de una entidad se efectúen de acuerdo a las normas legales estatutarias reglamentarias y de procedimientos.



Gráfico No 3: Afirmaciones de auditoría de cumplimiento
 Fuente: (Blanco, 2006)
 Elaborado por: María del Carmen Ibarra

2.1.3.4. Auditoría de Gestión.

2.1.3.4.1. Definición de Auditoría de Gestión.

(Blanco, 2006), señala que auditoría de gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de los objetivos previstos por la organización.

Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.(Franklin, 2007)

La auditoría de gestión es una técnica de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender

una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma; es decir que tiene el propósito de evaluar la eficacia, la eficiencia y economía.

2.1.3.4.2. Objetivos de Auditoría de Gestión.

El objetivo primordial de esta consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y así mismo aportar soluciones, también se refiere a identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas.

Dentro del área financiera de la empresa se puede evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de sus recursos financiero, y el comportamiento de los recursos humanos, permitirá a la empresa contar con una herramienta de análisis de la gestión financiera donde se profundizan las causas que pueden afectar las mismas y tomar las medidas necesarias

2.1.3.4.3. Alcance de Auditoría de Gestión.

(Blanco, 2006) La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- Logro de los objetivos institucionales y la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones.

2.1.3.4.4. Afirmaciones de Auditoría de Gestión.

La eficiencia, la eficacia, la economía y la calidad se relacionan entre sí, ya que conjuntamente en una organización hacen que la administración de los procesos cumpla con

los objetivos establecidos, es así que la auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad para medir la gestión que se aplica en ella.

Tabla No. 4. Afirmaciones de auditoría de gestión

AFIRMACIÓN	DESCRIPCIÓN
EFICIENCIA:	Se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados al menor costo, la evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada.
EFICACIA:	De una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello.
CALIDAD:	Por medio de los trabajos que realiza el auditor, éste se encuentra en posición de determinar y poner en evidencia las fallas y métodos defectuosos operacionales en el desempeño, y así mantener la satisfacción del cliente
ECONOMÍA:	Mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable.

FUENTE: (Blanco, 2006)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

2.1.3.4.5. Indicadores de Gestión

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios.(Franklin, 2007).

Además (Blanco, 2006), indica que auditoría de gestión consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas, seguida de una investigación definida y

donde quieran que surjan aspectos o circunstancias susceptibles de remedio o mejoría. Es obligación del auditor examinar con mirada crítica y valorar toda solución que parezca conveniente.

En auditoría de gestión los indicadores se enfocan en medir y valorar el desempeño de los procesos, actividades y recursos que posee la empresa, lo que nos ayuda a interpretar los resultados en base a estándares establecidos, para buscar mejoras en la administración de una organización.

(Cruz, 2008), según esta página web, a través de los indicadores pueden medir de forma cualitativa y cuantitativa el componente analizado por lo que se detalla a continuación su conceptualización:

Los Medidores Cualitativos.- Son simples respuestas a preguntas claves formuladas por el evaluador, pueden ser de gran utilidad, pero deben tener cuidado en su aplicación ya que los mismos se basan en el juicio del evaluador. En este tenemos preguntas claves: para la gerencia ¿cómo utiliza la empresa conceptos de administración estratégica?, en el mercadeo ¿es buena la posición de la organización con sus competidores?, en las finanzas ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de la empresa de acuerdo a los análisis de las razones financieras?

Los Medidores Cuantitativos.- Proporcionan valores de una empresa en forma de datos numéricos que se sintetizan y se organizan para sacar las conclusiones de la evaluación, las mediciones cuantitativas miden asuntos como el número de unidades producidas por unidad de tiempo, los costos de producción, el crecimiento de las ventas de liquidez, de rentabilidad.

En estos casos el éxito depende de la capacidad de motivar y retener los ejecutivos que cubran los puestos claves. Una auditoría de gestión a tiempo puede ser el vehículo apropiado para diseñar y anticipar la estrategia de la entidad de nueva formación.

2.1.4. El proceso de la auditoría integral.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas garantizan el desarrollo de un proceso de auditoría de manera técnica, el cual cumple actividades para generar resultados positivos y confiables, de acuerdo al siguiente esquema:

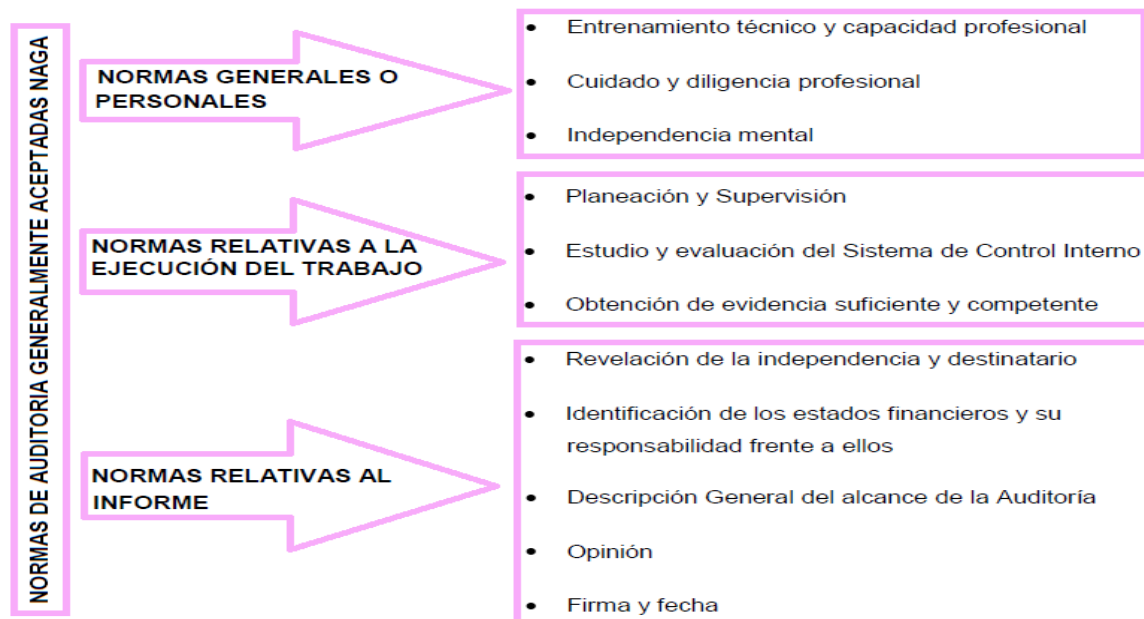


Gráfico No. 4. Normas de auditoría generalmente aceptadas
Fuente: (Comite de Auditoría del Instituto Americano de Contadore Publicos, 1968)
Elaborado por: María de Carmen Ibarra

2.1.4.1. Fases de Auditoría Integral

Se identifica cuatro fases de aplicación de todo tipo de auditoría las cuales se señalan en el gráfico siguiente:

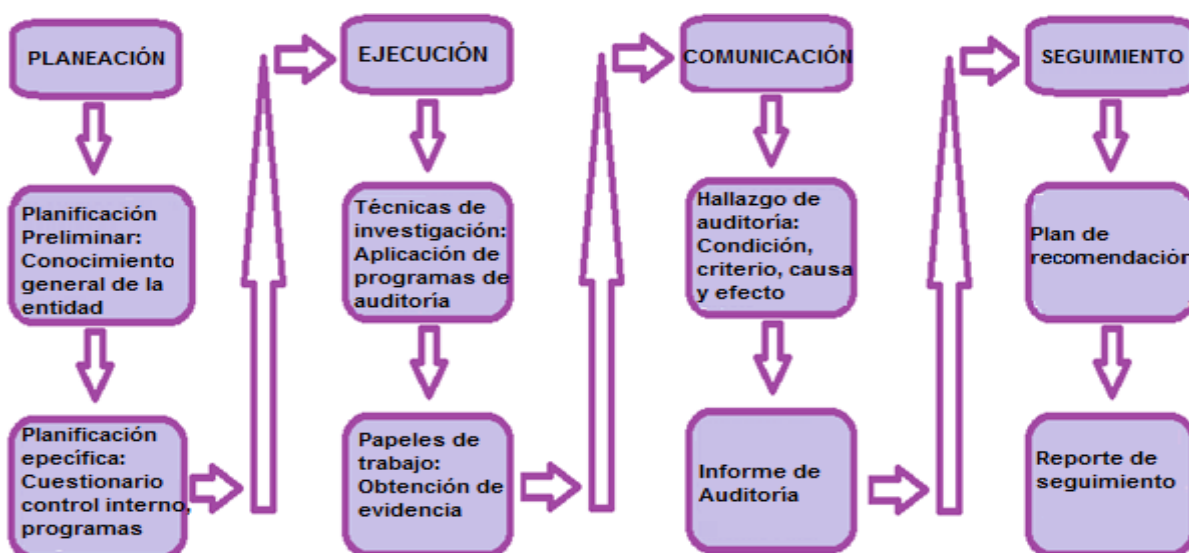


Gráfico No. 5. Fases de auditoría
Fuente: (Blanco, 2006)
Elaborado por: María del Carmen Ibarra

Según (Fernandez, 2012), La Auditoría Integral requiere realizar una evaluación global de las actividades ejecutadas por la administración de una organización, en lo referente a aspectos financieros, económicos, bajo parámetros de eficiencia y eficacia y cumplimiento de leyes.

2.1.4.1.1. Primera Fase: Planeación

En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.

Tabla No. 5. Elementos de la fase de planeación

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS
Conocimiento y Comprensión de la Entidad	Previo a la elaboración del plan de auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar, para poder elaborar el plan en forma objetiva. Este análisis debe contemplar: naturaleza operativa, estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas, y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> a) Visitas al lugar b) Entrevistas y encuestas c) Análisis comparativos de Estados Financieros d) Análisis FODA e) Análisis Causa-Efecto o Espina de Pescado f) Árbol de Objetivos.- Desdoblamiento de Complejidad. g) Árbol de Problemas
Objetivos y Alcance de la auditoría	Los objetivos indican el propósito porque es contratada la firma de auditoría, qué se persigue con el examen, para qué y por qué. El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad, o solo uno de ellos, o una parte de uno de ellos, o más específicamente solo un grupo de cuentas y por otro lado, el periodo de análisis.	Informe a la gerencia sobre el estado real de la empresa, a los socios, y resto de interesados sobre la situación encontrada para que sirvan de base para la toma de decisiones

Análisis Preliminar del Control Interno	Este análisis es de vital importancia, en esta etapa, porque de su resultado se establecerá la naturaleza y extensión del plan de auditoria y la valoración y oportunidad de los procedimientos a utilizarse durante el examen.	Cuestionario de control interno
Análisis de los Riesgos y la Materialidad	El Riesgo en auditoria representa la posibilidad de que el auditor exprese una opinión errada en su informe debido a que los estados financieros o la información suministrada a él estén afectados por una distorsión material o normativa.	<p>Cálculo de nivel de riesgo y nivel de confianza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El riesgo inherente es la posibilidad de que existan errores significativos en la información auditada; son errores que no se pueden prever. • El riesgo de control está relacionado con la posibilidad de que los controles internos imperantes no detecten fallas que se están dando en sus sistemas y que se pueden remediar con controles internos más efectivos. • El riesgo de detección está relacionado con el trabajo del auditor, y es que en la utilización de procedimientos de auditoria, no detecte errores en la información que le suministran. • El riesgo de auditoria se encuentra así: $RA = RI \times RC \times RD$
Planeación Específica de la auditoria	Para cada auditoria que se va a practicar, se debe elaborar un plan. Esto lo contemplan las Normas para la ejecución. Este plan debe ser técnico y administrativo.	El plan administrativo debe contemplar todo lo referente a cálculos monetarios a cobrar, personal que conformarán los equipos de auditoria, horas hombres, etc.
Elaboración de programas de Auditoria	Cada miembro del equipo de auditoria debe tener en sus manos el programa detallado de los objetivos y procedimientos de auditoria objeto de su examen.	

FUENTE: (Fernandez, 2012)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

2.1.4.1.2. Segunda Fase: Ejecución

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada.

Aunque las tres fases son importantes, esta fase viene a ser el centro de lo que es el trabajo de auditoría, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe de auditoría.

Tabla No. 6. Elementos de la fase de ejecución

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS
Pruebas de Auditoría	Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria	<ul style="list-style-type: none"> • Las pruebas de control están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante. • Las pruebas analíticas se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento. • Las pruebas sustantivas son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias
Técnicas de Muestreo	Se usa la técnica de muestreo ante la imposibilidad de efectuar un examen a la totalidad de los datos. Por tanto esta técnica consiste en la utilización de una parte de los datos (muestra) de una cantidad de datos mayor (población o universo)	<ul style="list-style-type: none"> • Aleatoria: cuando todos los datos tienen la misma oportunidad de ser escogidos o seleccionados • Sistemática: se escoge al azar un número y luego se designa un intervalo para los siguientes números • Selección por Celdas: se elabora una tabla de distribución estadística y luego se selecciona una de las celdas • Al Azar: es el muestreo basado en el juicio o la apreciación. Viene a ser un poco subjetivo, sin embargo es utilizado por algunos auditores. • Selección por bloques: se seleccionan las transacciones similares que ocurren dentro de un período dado

Evidencias de Auditoria	Se llama evidencia de auditoria a " Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido".	<ul style="list-style-type: none"> • La evidencia es suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser insuficiente para demostrar un hecho. • La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoria. • La evidencia es competente, si guarda relación con el alcance de la auditoria y además es creíble y confiable.
Papeles de Trabajo	Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoria.	<ul style="list-style-type: none"> • El archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorias futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc. • El archivo corriente está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.
Hallazgos de Auditoria	Se considera que los hallazgos en auditoria son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoria con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Condición: la realidad encontrada • Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser) • Causa: qué originó la diferencia encontrada. • Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

FUENTE: (Fernandez, 2012)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

2.1.4.1.3. Tercera Fase: Preparación del Informe:

El informe de Auditoría debe contener por lo menos:

- Dictamen sobre los Estados Financieros o del área administrativa auditada.
- Informe sobre la estructura del Control Interno de la entidad.
- Conclusiones y recomendaciones resultantes de la Auditoría.
- Deben detallarse en forma clara y sencilla, los hallazgos encontrados.

En esta fase se analizan las comunicaciones que se dan entre la entidad auditada y los auditores, es decir:

- a) Comunicaciones de la Entidad, y
- b) Comunicaciones del auditor

Entre las primeras tenemos:

- a) Carta de Representación
- b) Reporte a partes externas

En las comunicaciones del auditor están:

- a) Memorando de requerimientos
- b) Comunicación de hallazgos
- c) Informe de control interno

Y siendo las principales comunicaciones del auditor:

- a) Informe Especial
- b) Dictamen
- c) Informe Largo

Si en el transcurso del trabajo de auditoria surgen hechos o se encuentran algunos o algún hallazgo que a juicio del auditor es grave, se deberá hacer un informe especial, dando a conocer el hecho en forma inmediata, con el propósito de que sea corregido o enmendado a la mayor brevedad.

Así mismo, si al analizar el sistema de control interno se encuentran serias debilidades en su organización y contenido, se debe elaborar por separado un informe sobre la evaluación del control interno.

El informe final del auditor, debe estar elaborado de forma sencilla y clara, ser constructivo y oportuno.

Las personas auditadas deben estar siendo informadas de todo lo que acontezca alrededor de la auditoria, por tanto, podrán tener acceso a cualquier documentación relativa a algún hecho encontrado.

2.1.4.1.4. Cuarta Fase: Seguimiento

En esta etapa se da seguimiento de la aplicación de recomendaciones, las cuales generalmente fueron plasmadas luego del resultado de una auditoría, de acuerdo a los acontecimientos suscitados, buscando la calidad de desempeño de las mismas para que beneficie a la entidad y mejore sus deficiencias.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Introducción

3.1.1. Reseña Histórica

(Cooperativa Guaranda Ltda., 2014), según la página web de la cooperativa la reseña histórica es la siguiente: La Cooperativa “Guaranda Limitada” nació a su vida institucional como Pre-Cooperativa en Noviembre de 1961, bajo la influencia de las autoridades eclesíásticas de la ciudad de Guaranda.

Luego de transcurrido un tiempo prudencial de promoción y asesoramiento obtiene la personería jurídica según Acuerdo Ministerial N° 6332 con el que Ministerio de Previsión Social y Trabajo reconoce a la Cooperativa Guaranda Limitada el 20 de mayo de 1963. El esfuerzo y voluntad expresada por los socios fundadores de esta entidad hacen de esta institución una entidad amparada ante la ley para realizar todas las operaciones de ahorro y crédito abiertas a todo el público de la ciudad de Guaranda.

Hoy los resultados son apreciables, la institución manifiesta seguridad, solvencia y servicio, se hallaba controlada por la Superintendencia de Bancos desde el año de 1985, mediante resolución de Calificación 85 064 – DC de fecha 28 de Octubre de 1.985 hasta el 31 de diciembre de 2012 y desde el de 3 de enero del 2013 pasó a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cumpliendo con todas las disposiciones legales que el sistema financiero debe aplicar en su vida administrativa.

La Cooperativa Guaranda Limitada cuenta con edificio propio en donde funcionan las siguientes áreas de atención al público: sección cajas y atención al cliente, secretaria, gerencia, contabilidad, centro de cómputo, auditoría interna, cartera, departamento de marketing, proveeduría, se encuentra equipada con una red informática actualizada. Además cuenta con una moderna sala de velaciones, para servicios funerarios para sus socios y público en general.

Es parte de todos los organismos que agrupan a las Cooperativas (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Asociación de Cooperativas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, etc.). Con más de 21.000 socios y agencias en los cantones de Caluma y Echeandía, la Cooperativa “Guaranda Limitada” ha sido útil en el desarrollo socio económico de nuestra comunidad.

Así tiene convenios con la Escuela de Secretariado de la Universidad de Bolívar para que sus estudiantes puedan realizar prácticas profesionales y logren una capacitación eficaz y

que vivan experiencias muy enriquecedoras previas a la obtención del título de tales personas.

Además estudiantes de varios colegios de la ciudad pasan también por las diferentes secciones de trabajo, conociendo la diversidad de funciones que en el orden financiero deben aplicarse en todos los días laborales. Es importante la oportunidad que tienen los estudiantes al relacionarse con el público y conocer sus necesidades para poder guiarles en los trámites que cada usuario desea realizar.

En resumen cincuenta años de existencia al servicio de la ciudad y la provincia han sido útiles en el desarrollo socio económico de nuestra comunidad. Sus dirigentes ofrecen un liderazgo voluntario y esperan la confiabilidad y el espíritu de estímulo de los coterráneos bolivarenses para que esta digna Institución tenga un constante y útil crecimiento.

3.1.2. ¿Quiénes Somos?

Somos una institución financiera referente de calidad y solidaridad, con un recurso humano comprometido en una cultura de servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus socios y clientes.

3.1.3. ¿Qué Ofrecemos?

Ofrecemos productos y servicios financieros competitivos a nivel provincial, respondiendo a las demandas de los clientes con oportunidad, honestidad, disciplina, responsabilidad y solidaridad; potencializando esfuerzos a través de políticas y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los segmentos poblacionales atendidos.

La experiencia de 50 años al servicio de los habitantes de la Provincia de Bolívar, nos ha permitido entender sus necesidades y ofrecer una alternativa adecuada a su realidad económica.

3.1.4. Misión y Visión

La cooperativa ha plasmado para conocimiento del público en la página web (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014), la misión, visión, principios cooperativos, objetivos institucionales y objetivo estratégico, los cuales se encuentra además redactados en el plan estratégico de la institución.

3.1.4.1. Misión

Somos una empresa financiera cooperativa bolivarenses controlada por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que presta a sus socios y clientes productos y servicios financieros competitivos; manejados por personal debidamente capacitado con amplia experiencia y afán de servicio a la colectividad.

3.1.4.2. Visión

En el año 2014 la Cooperativa Guaranda Limitada se encuentra mejor posicionada y en continuo crecimiento en el mercado local y nacional; sus indicadores financieros y excelencia en el servicio se reflejan en la confianza del público; la calidez humana y responsabilidad social de su gobierno corporativo son motivo de garantía y seguridad.

3.1.5. Principios Cooperativos

- Igualdad
- Honestidad
- Disciplina
- Perseverancia
- Lealtad
- Responsabilidad social

3.1.6. Objetivos Institucionales

- Solidez financiera
- Servicio personalizado
- Honestidad
- Calidad y productividad
- Crecimiento planificado y sostenido

3.1.7. Enfoque Estratégico

- Estrategia de crecimiento
- Estrategia de inversiones
- Estrategia de productividad
- Participación en el mercado
- Satisfacción de socios y clientes
- Fidelización de socios
- Innovación en productos y servicios

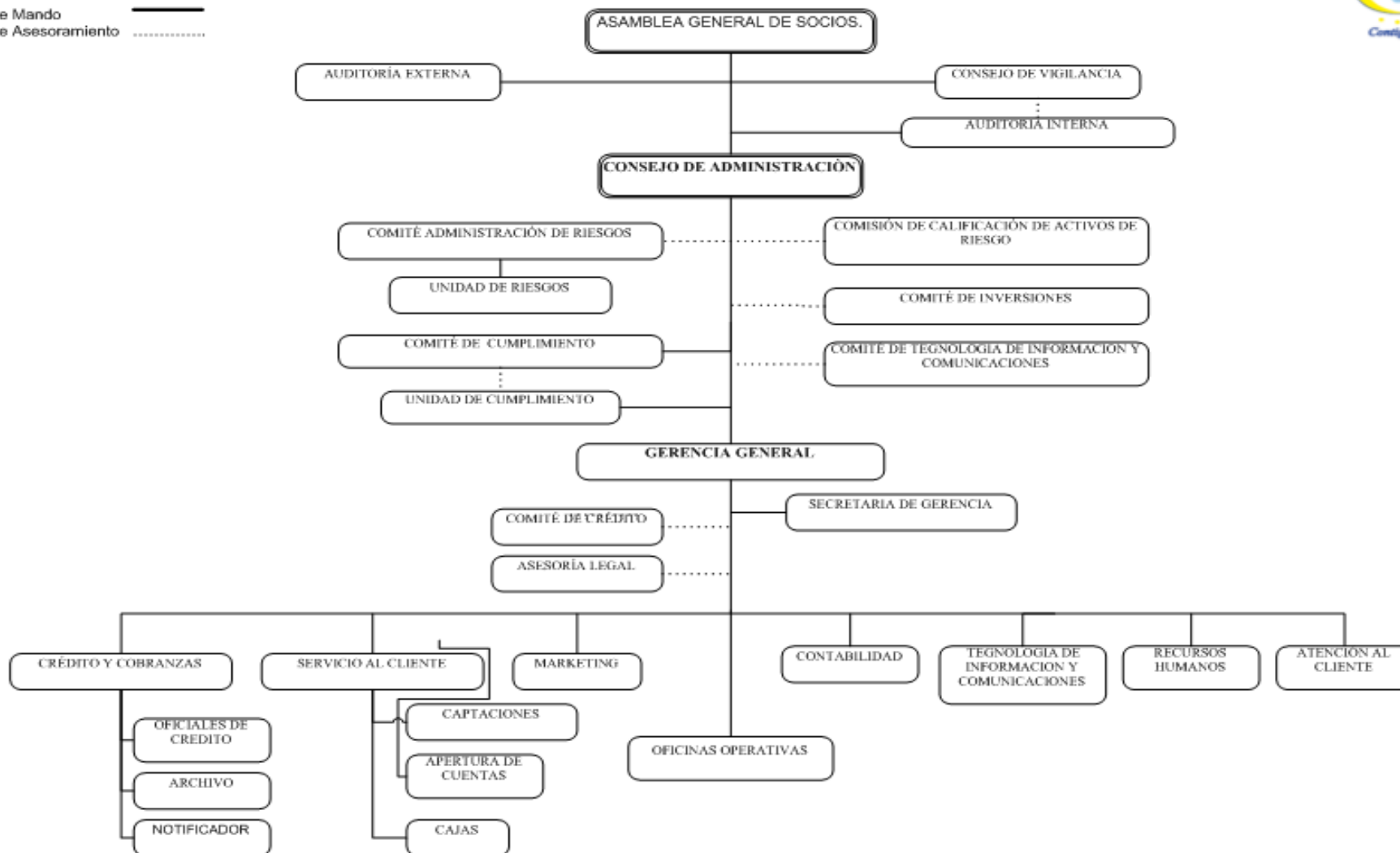
- Servicio al cliente
- Alianzas estratégicas
- Clima organizacional.
- Tecnología y sistemas de información

3.1.8. Organigrama Cooperativa Guaranda Ltda.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOPERATIVA GUARANDA LTDA



Linea de Mando —————
Linea de Asesoramiento



3.1.9. Servicios que presta la Cooperativa Guaranda Ltda.

3.1.9.1. Tipos de crédito

Tabla No.7. Tipos de crédito

CRÉDITO	GRUPO OBJETIVO	REQUISITOS	GARANTÍAS	MONTO	PLAZO	SEGURO	FORMA DE PAGO	TIPO
Microcrédito Financia actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios considerando que la fuente de pago sea con recursos que provengan del giro de su negocio.	Comerciantes informales en general, Agricultores, Ganaderos, Artesanos y profesionales en libre ejercicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Declaración Notariada de los ingresos • Justificación de bienes. 	Personal o Hipotecaria	Hasta \$20.000,00 dependiendo o de la capacidad de pago y fuente de repago.	Hasta 5 Años	Seguro de Desgravamen	Mensual, Trimestral o Fijo hasta 8 meses.	<ul style="list-style-type: none"> • Artesanal • Agrícola • Maquinaria y Equipos de Trabajo • Pecuario • Comercial
Micro empresarial FINANCOOP. Financiamiento de actividades productivas y comerciales	Para comerciantes informales y artesanos en general que deseen incrementar su capital de trabajo o comprar activos fijos para su negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Declaración Notariada de los ingresos • Justificación de bienes. 	Personal o Hipotecaria	Hasta \$5.000,00 dependiendo o de la capacidad de pago y fuente de repago	Hasta 3 Años	Seguro de Desgravamen	Mensual, Bimensual, Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> • Artesanal • Agrícola • Maquinaria y Equipos de Trabajo • Pecuario • Comercial

<p>Crédito de Consumo Para adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, cuya fuente de repago es el ingreso familiar de fuentes estables como sueldos, honorarios o rentas promedios, arriendos, pensiones jubilares, otros ingresos permanentes</p>	<p>Empleados con relación de dependencia pública o privada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Justificativos de ingresos económicos • Justificación de bienes. 	<p>Personal</p>	<p>Hasta \$20.000,00 dependiendo de la capacidad de pago y fuente de repago.</p>	<p>Hasta 5 Años</p>	<p>Seguro de Desgravamen</p>	<p>Mensual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Credi Hogar • Credi Auto • Credi Salud • Educación • Credi Anticipo • Casa Bonita • Credi Fono • Créditos Ocasionales
<p>Crédito de Vivienda Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda con garantía hipotecaria.</p>	<p>Socios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Justificativos de ingresos familiares disponible • Certificado del Registro de la Propiedad actualizado. • Carta de Impuesto Predial • Avalúo Municipal • Certificado de no estar intervenido en 	<p>Garantía abierta favor de la Cooperativa</p>	<p>Hasta \$25.000,00 dependiendo de la capacidad de pago y fuente de repago.</p>	<p>Hasta 10 años</p>	<p>Seguro de Desgravamen</p>	<p>Mensual, Bimensual, Trimestral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición • Construcción • Reparación • Mejoramiento

		<p>futuras obras municipales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Perito Avaluador. • Constitución de Hipoteca a favor de la Cooperativa 						
Créditos de Promoción	Empleados con relación de dependencia pública o privada.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Justificativos de ingresos económicos • Autorización de descuento (opcional) 	Personal	Hasta \$3.000,00 dependiendo de la capacidad de pago y fuente de repago.	Hasta 18 meses	Seguro de Desgravamen	Mensual.	<ul style="list-style-type: none"> • Carnaval • Día del Padre • Día de la Madre • Inicio de Clases • Navidad • Verano
Credi Fono Crédito de Consumo para adquisición de celulares.	Empleados con relación de dependencia pública o privada	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Proforma del costo del teléfono. 	Personal	Hasta \$500,00.	Hasta 6 meses	Seguro de Desgravamen	Mensual	<p>Operadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claro • Movistar • Alegro

CrediAnticipo (Anticipo de Sueldos)	Empleados con relación de dependencia pública o privada	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Anticipo de sueldo • Copia de documentos Personales • Justificación de ingresos disponibles • Autorización de descuentos con el visto bueno del pagador • Convenio firmado y suscrito con la Cooperativa 	Sin Garantía	Hasta \$2.000,00 Asoc. de Empleados Judiciales. Corte Superior de Justicia, Fiscalía y Hasta \$500,00 Otros Convenios	6 meses	Seguro de Desgravamen	Mensual	Convenios Credi Anticipo <ul style="list-style-type: none"> • Asoc. de Empleados Judiciales • Corte Superior de Justicia • Fiscalía • Área de salud N° 1 • MIDUVI • Universidad Estatal de Bolívar
-----------------------------------------------	---------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	-----------------------	---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cartas de Garantía

Financia actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios considerando que la fuente de pago sea con recursos que provengan de su negocio.

FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.1.9.2. Tasas de Interés

3.1.9.2.1. Tasas de interés a plazo fijo

Tabla No. 8. Tasas de interés a plazo fijo

MONTO DE DÓLARES	PLAZO FIJO DÍAS				
	30 a 60	61 a 90	91 a 180	181 a 360	más de 360
500 a 3.000	5,75%	6,00%	6,25%	6,50%	6,75%
3.001 a 8.000	6,00%	6,25%	6,50%	6,75%	7,00%
8.001 a 15.000	6,25%	6,50%	6,75%	7,00%	7,25%
15.001 a 25.000	6,50%	6,75%	7,00%	7,25%	7,50%
25.001 a 50.000	6,75%	7,00%	7,25%	7,50%	7,75%
50.001 a 100.000	7,00%	7,25%	7,50%	7,75%	8,00%
100.001 en adelante	7,25%	7,50%	7,75%	8,00%	8,25%

FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.1.9.2.2. Ahorros a la Vista y Ahorro Premio

Este tipo de ahorro es dirigido a hombres y mujeres mayores de 18 que planifican su futuro.

Tabla No.9. Tasas de interés ahorros a la vista y ahorro premio

MONTOS	TASAS DE INTERÉS
0 - 1000	0,80%
1001 - 5000	1,45%
5001 - 20000	1,90%
20001 en adelante	2,50%

FUENTE:(Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.1.9.2.3. Peke Ahorro

Este tipo de ahorro está dirigido a niños y niñas de 0 a 12 años de edad con el objetivo de crear en el niño una cultura de ahorro y previsión para futuras inversiones

Tabla No. 10. Tasas de interés peke ahorros

MONTOS	TASAS DE INTERÉS
Cualquier monto	5,00%

FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.1.9.2.4. Ahorro Juvenil

Este tipo de ahorro está dirigido a hombres y mujeres de 13 a 21 años que planifican su futuro.

Tabla No. 11. Tasas de interés ahorro juvenil

MONTOS	TASAS DE INTERÉS
Cualquier monto	3,00%

FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.1.9.2.5. Ahorro Planificado

Este tipo de ahorro está dirigido a personas naturales con ingresos propios, que planifican sus inversiones futuras.

Tabla No. 12. Tasas de interés ahorro planificado

MONTOS	TASAS DE INTERÉS
Mínimo \$ 20.00	
Cualquier monto	5,00%

FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.1.9.2.6. Crédito

Tabla No. 13. Tasas de interés crédito

TIPO DE CRÉDITO	PLAZOS	MONTO FINANCIADO	TASA EFECTIVA				VALOR TOTAL A PAGAR POR INTERESES	CUOTA MENSUAL	SEGURO DE DESGRAVAMEN	MONTO TOTAL A PAGAR A LA ENTIDAD
			TASA DE LA ENTIDAD			MÁXIMA BCE				
			TASA NOMINAL	SIN SEG.	CON SEG.					
COMERCIAL										
Para la mediana empresa	36 meses	50000	-	-	-	-	-	-	-	
Para la pequeña empresa	36 meses	20000	-	-	-	-	-	-	-	
CONSUMO										
General	6 meses	500	13,90%	15,38%	15,89%	16,30%	5,98	83,33	0,19	89,50
General	12 meses	1500	13,90%	15,42%	15,91%	16,30%	17,95	125,00	0,54	143,49
General	18 meses	3000	13,90%	15,43%	15,92%	16,30%	35,91	166,67	1,09	203,67
CONSUMO VEHÍCULOS										
Vehículos	36 meses	10000	14,50%	15,50%	15,98%	16,30%	112,78	277,78	3,27	393,83
Vehículos	48 meses	20000	14,50%	15,50%	15,98%	16,30%	225,56	416,67	6,53	648,76
MICROCRÉDITO										
Microcréditos	6 meses	500	18,95%	23,67%	24,26%	30,50%	7,37	83,33	0,17	90,87
Microcréditos	12 meses	1500	18,95%	23,79%	24,37%	30,50%	22,11	125,00	0,49	147,60
Microcréditos	18 meses	3000	18,95%	23,81%	24,38%	30,50%	44,02	166,67	0,98	211,87
VIVIENDA										
vivienda	3 años	5000	10,00%	10,82%	11,30%	11,33%	41,67	138,89	1,75	182,31
vivienda	5 años	10000	10,00%	10,81%	11,29%	11,33%	83,33	166,67	3,50	253,50

FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.1.9.3. Tarifas por Servicios Financieros

3.1.9.3.1. Transacciones Básicas – Servicios sin costo

- Apertura de cuenta
- Mantenimiento, administración, mantención o manejo de cuenta
- Costo por reposición de libreta, cartola, estado de cuenta
- Activación de cuentas
- Transferencia dentro de la misma entidad
- Consultas de cuentas
- Retiro de dinero por ventanilla
- Cancelación o cierra de cuenta
- Bloqueo o anulación de tarjetas
- Transacción fallida
- Frecuencia de transacciones
- Retiro en cajero automático de la propia entidad

3.1.9.3.2. Servicios Financieros sujetos a tarifas máximas.

Tabla No.14. Servicios financieros sujetos a tarifas máximas

SERVICIO		COSTO COOPERATIVA	COSTO SBS
Servicio de reposición	Reposición de estado de cuenta, libreta, cartola por perdida, robo o deterioro	0,89	0,89
Tarjetas de debito	Emisión	4,25	4,60
	Renovación anual	1,50	1,65
	Reposición	4,25	4,41
Transferencia	Enviadas al exterior	0,00	49,54
	Recibidas desde el exterior	0,00	8,93
	Interbancarias SPI enviadas	0,00	1,92
	Interbancarias SPI enviadas por internet	0,00	0,45
	Interbancarias SCI recibidas	0,25	0,27
	Interbancarias SPI recibidas	0,25	0,27
	Transferencias nacionales a otras entidades oficina	0,50	1,79

Cheques	Costo por cheques	0,00	0,27
	Devuelto nacional	0,00	2,49
	Devuelto del exterior	0,00	2,89
	Certificado	0,00	1,79
	De gerencia	0,00	2,23
Cajeros automáticos	Retiro de clientes de la propia entidad en cajeros automáticos de otras entidades	0,45	0,45
	Retiro de clientes de otra entidad en cajero automático de la entidad	0,45	0,45
	Retiro en cajero Banco Guayaquil	0,31	0,31
	Impresión de consulta	0,25	0,31
Referencias bancarias		2,35	2,37
Corte de estado de cuenta entregado en la entidad		1,60	1,63
Costo libretas nuevas		0,89	0,89

FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.1.9.3.3. Servicios Financieros Tarifados Diferenciados

Tabla No. 14. Servicios financieros tarifados diferenciados

SERVICIO		COSTO
Servicios cooperativos	Asistencia exequial y servicio medico	7 usd
	Sala de internet	Sin costo
	Becas estudiantiles	Sin costo

FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2014)

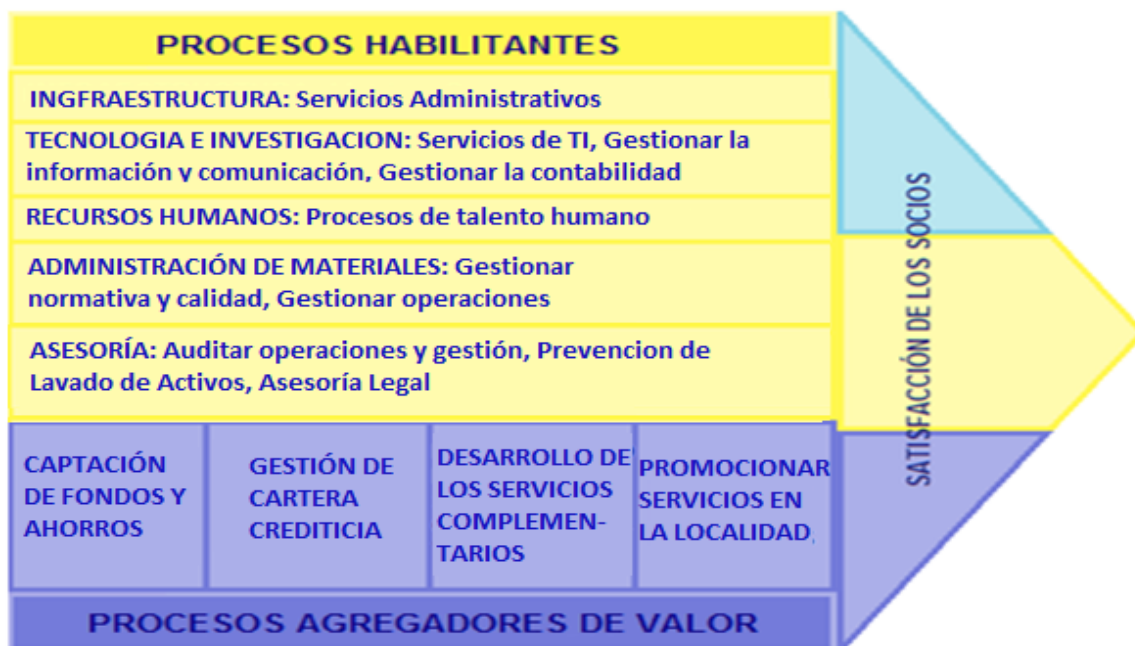
ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.2. Cadena de Valor.

Es importante recalcar que la cadena de valor tiene un papel relevante en el ámbito competitivo ya que se denota aspectos como: el grado de integración, panorama industrial, de segmento y geográfico que permite ser una estrategia perfectamente coordinada.

La cadena de valor de La Cooperativa Guaranda Ltda., está representada en el siguiente gráfico, donde se detallan los procesos establecidos en el manual de procesos, conforme a

la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, dispuesto en el libro I, capítulo X, sección II:



FUENTE: (Cooperativa Guaranda Ltda., 2011-2014)

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

3.2.1. Procesos gobernantes.

Representan las máximas autoridades quienes dirigen y son responsables de los destinos de la cooperativa, toman las decisiones que legislan, aprueban y controlan su gestión, además se incluye los procesos estratégicos que están directamente relacionados con la misión y visión de la cooperativa.

3.2.1.1. Máximas Autoridades.

Junta general de socios
 Consejo de administración
 Gerencia general

3.2.1.2. Procesos Estratégicos.

Gestionar el desarrollo de servicios financieros
 Gestionar las finanzas
 Gestionar los riesgos
 Gestionar servicios socio-culturales

3.2.2. Procesos básicos o agregadores de valor.

Mediante estas actividades se identifican y distinguen a la cooperativa, así sus procesos operativos son los que permiten generar los productos y servicios que brinda a su socios, teniendo impacto directo con el cliente y creando valor para la misma, brindando un servicio de calidad.

3.2.2.1. Captación de fondos y ahorros.

La captación de fondos y ahorros es el pilar de la cooperativa de ahorro y crédito, su dinámica debe ser fortalecida con el remozamiento de los productos actuales, incorporando productos nuevos adaptados a las necesidades de los asociados.

3.2.2.2. Gestión de la cartera crediticia.

La cartera concentra la mayor parte de los activos de la cooperativa, y es la responsable de la gran mayoría de los resultados, tanto los económicos como los de impacto social. La cooperativa debe dotar de tecnología y profesionalismo toda la cadena de gestión del riesgo crediticio, empezando por el diseño mismo de la actividad de crédito, el apoyo a los colaboradores, el diseño de los instrumentos de crédito, la selección de los socios y la cobranza.

3.2.2.3. Desarrollo de los servicios complementarios.

La intermediación financiera no está limitada o circunscrita a crédito y ahorro. La búsqueda del mayor volumen de negocios realizados por el asociado en la cooperativa, unido a sinergias operativas y funcionales debe ser el norte del desarrollo de dichos servicios complementarios.

3.2.2.4. Promocionar servicios en la localidad.

Si bien en otras organizaciones esto se enfoca como publicidad y mercadeo en la cooperativa brindar servicios adicionales es una gestión que pasa a ser una función primaria. Algunos elementos a atender son: cobertura que permita la fijación en el entorno, equilibrio entre los miembros activos en ahorros y los miembros activos en créditos, vínculos fuertes con la comunidad son las tareas principales.

3.2.3. Procesos habilitantes.

Se encarga de proveer a la cooperativa de todos los recursos materiales, humanos y financieros, para crear las condiciones necesarias para garantizar el exitoso desempeño de los procesos claves, básicos o fundamentales de la cooperativa para poder obtener la calidad total del servicio.

3.2.3.1. Infraestructura.

Servicios Administrativos

3.2.3.2. Tecnología e investigación.

Servicios de TI (Tecnología de la Información)

Gestionar la información y comunicación

Gestionar la Contabilidad

3.2.3.3. Recursos Humanos.

Procesos de talento Humano

3.2.3.4. Administración de materiales.

Gestionar normativa calidad total, gestionar operaciones

3.2.3.5. Asesoría.

Auditar operaciones y gestión

Prevención de lavado de activos

Asesoría legal

3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de Recuperación de Cartera.

El desarrollo de Auditoría Integral para la recuperación de cartera de la Cooperativa Guaranda Ltda., logra relevancia, por cuanto permitirá determinar el cumplimiento por parte de la entidad de las disposiciones legales, reglamentarias, planes, programas y demás normas aplicables, además dichas normativas regulará el funcionamiento del sistema financiero, el mismo que estará orientado a la identificación y previsión de riesgo, con el objeto de evitar una crisis cooperativista.

Además permitirá la modernización del departamento de crédito que busca introducir cambios en la forma de colocación y recuperación de la cartera, lo que hace necesario e

imprescindible aplicar los principios de Control Interno y las nuevas políticas crediticias, para establecer pautas generales que orienten el accionar de la Cooperativa.

La importancia de la ejecución de una auditoría integral, surge del hecho de que en la mayoría de instituciones financieras y en especial de la Cooperativa Guaranda Ltda., el problema común que tienen es de cartera vencida, entendida como parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, debido a la falta de cumplimiento de políticas y procedimientos en el otorgamiento de créditos.

Es necesario realizar este examen debido a que la institución posee una cartera de crédito como detallo a continuación:

CRECIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO AÑO 2012 - 2013

NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO AÑO 2012	SALDO AÑO 2013	DIFERENCIAS	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE CARTERA	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE ACTIVOS
ACTIVO	24.516.953,69	29.957.993,94			
CARTERA DE CRÉDITOS	19.683.531,65	24.871.159,91	5.187.628,26		21,16%
Cartera de créditos de consumo por vencer	7.527.871,97	10.110.232,71	2.582.360,74	13,12%	10,53%
Cartera de créditos de vivienda por vencer	595.347,47	1.284.462,47	689.115,00	3,50%	2,81%
Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11.560.353,96	13.534.954,75	1.974.600,79	10,03%	8,05%
TOTAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER	19.683.573,40	24.929.649,93	5.246.076,53	26,65%	21,40%
Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95.690,39	141.423,81	45.733,42	0,23%	0,19%
Cartera de créditos	13.930,17	11.471,97	-2.458,20	-0,01%	-0,01%

de vivienda que no devenga intereses					
Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434.383,31	443.326,90	8.943,59	0,05%	0,04%
TOTAL DE LA CARTERA DE CREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	544.003,87	596.222,68	52.218,81	0,27%	0,21%
Cartera de créditos de consumo vencida	39.689,42	67.685,19	27.995,77	0,14%	0,11%
Cartera de créditos de vivienda vencida	4.508,70	1.435,95	-3.072,75	-0,02%	-0,01%
Cartera de créditos para la microempresa vencida	423.073,30	637.190,89	214.117,59	1,09%	0,87%
TOTAL DE LA CARTERA DE CREDITO VENCIDA	467.271,42	706.312,03	239.040,61	1,21%	0,98%
(Provisiones para créditos incobrables)	-1.011.317,04	-1.361.024,73	-349.707,69	-1,78%	-1,43%
(Cartera de créditos de consumo)	-144.256,71	-250.603,31	-106.346,60	-0,54%	-0,43%
(Cartera de créditos de vivienda)	-24.784,01	-21.076,48	3.707,53	0,02%	0,02%
(Cartera de créditos para la microempresa)	-817.583,27	-1.064.651,89	-247.068,62	-1,26%	-1,01%
(Provisión general para cartera de créditos)	-24.693,05	-24.693,05	0,00	0,00%	0,00%

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

Producto del cálculo y análisis ejecutado se considera que al 2013 la cartera de crédito total se ha incrementado un 21,16% respecto del activo total del año 2012, lo cual representa un aumento significativo, considerando que la cartera de crédito es el activo más importante de la Cooperativa Guaranda Ltda.; y además es esencial analizar el comportamiento de la cartera vencida y de la que no devenga interés, que también se han incrementado en referencia a la cartera de crédito total en 1,21% y 0,27% respectivamente, lo que indica que debemos prestar atención a su efecto en el incremento de la morosidad, de acuerdo a lo que se detalla a continuación:

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES FINANCIEROS	2012	2013	DIFERENCIA
CALIDAD DE ACTIVOS			
MOROSIDAD BRUTA TOTAL	5,14%	5,22%	5,55%
MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	1,80%	2,07%	2,86%
MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	3,10%	1,00%	-0,80%
MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA	7,42%	7,98%	11,30%
PROVISIONES/ CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA	100,00%	104,49%	120,07%
COBERTURA CARTERA CONSUMO	106,56%	119,84%	144,24%
COBERTURA CARTERA VIVIENDA	134,41%	163,28%	67,03%
COBERTURA CARTERA MICROEMPRESA	95,35%	98,53%	110,76%

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

De acuerdo con estos índices la morosidad se ha incrementado parcialmente del año 2012 al 2013 y además es claro que la diferencia de año a año denota que la morosidad excede los límites que la entidad se ha planteado.

Este hecho, justifica la ejecución de una auditoría integral al proceso de recuperación de cartera, con la finalidad de establecer sus causas y proponer la implantación de un plan orientado a reducir el riesgo crediticio de contraparte, que brindará a la cooperativa, la seguridad necesaria para el buen desarrollo de las tareas diarias, de esta manera, también se reducirá posibles errores e irregularidades y en caso de presentarse debilidades insistir

en el mejoramiento continuo, de tal manera que esas debilidades se transformen en fortalezas; siendo de gran ayuda su implantación, como instrumento de gestión crediticia que propondrá resolver el riesgo ocasionado por la morosidad de la cartera coadyuvando a que la administración cumpla con los objetivos propuestos y la Cooperativa cumpla con su misión social que es el de servir a la colectividad ecuatoriana.

CAPÍTULO IV

INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LIMITADA, AÑO 2013

Al Consejo de administración de Cooperativa De Ahorro Y Crédito Guaranda Ltda.

4.1. Tema O Asunto Determinado

En uso de las facultades y como auditor independiente he practicado una auditoría integral al proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., para el año 2013, la cual cubre la siguiente temática: el examen general a la recuperación de cartera; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que le afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el uso de sus programas y actividades evaluados con los indicadores de desempeño.

4.2. Parte Responsable

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de la información financiera; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la cooperativa; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecten sus actividades; y el establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para su conducción ordenada y eficiente.

4.3. Responsabilidad del Auditor

Mi obligación es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencias suficientemente y apropiadas, con el propósito de obtener una seguridad razonable para mis conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

4.4. Limitaciones

Dada las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectadas; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado en el cambio de sus elementos.

4.5. Estándares Aplicables y Criterios

Realicé mi auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros; a la auditoría de control de control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad

razonable en cuanto a si la información financiera sobre la recuperación de cartera están exentos de errores importantes en su contenido con la aplicación de las NIIF's y normas establecidas por las entidades reguladoras; si la estructura de control interno ha sido diseñada adecuadamente y operan de manera efectiva mediante la aplicación del informe COSO con sus cinco componentes; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables a la recuperación de cartera; 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 del componente examinado "recuperación de cartera".

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

4.6. Opinión sobre la Información Financiera

En mi opinión las cuentas relacionadas con el proceso de recuperación de cartera en relación a la veracidad, integridad y correcta valuación presentan razonablemente la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., del año 2013, de conformidad con los principios de contabilidad y normas establecidas por las entidades reguladoras, aplicados uniformemente durante los periodos objeto del examen, debido a la naturaleza especial de los componentes examinados, los resultados constan en las conclusiones adjuntas.

Información financiera que muestro a continuación para verificar la confiabilidad de la misma y sus notas explicativas adjuntas como muestra en el Anexo 10.

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO AL 31-DIC-2012	SALDO AL 31-DIC-2013
1	ACTIVO	24,516,953.69	29,957,993.94
11	FONDOS DISPONIBLES	2,942,155.27	3,145,082.80
13	INVERSIONES	1,102,229.18	934,697.71
14	CARTERA DE CRÉDITOS	19,683,531.65	24,871,159.91
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7,527,871.97	10,110,232.71
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595,347.47	1,284,462.47
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11,560,353.96	13,534,954.75

1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95,690.39	141,423.81
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13,930.17	11,471.97
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434,383.31	443,326.90
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39,689.42	67,685.19
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4,508.70	1,435.95
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423,073.30	637,190.89
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1,011,317.04	-1,361,024.73
16	CUENTAS POR COBRAR	246,624.61	398,355.24
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	454,351.14	515,692.97
19	OTROS ACTIVOS	88,061.84	93,005.31
2	PASIVOS	20,994,931.22	25,758,924.21
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	20,192,997.66	24,672,421.42
25	CUENTAS POR PAGAR	659,155.14	824,281.64
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	47,500.00	155,592.46
29	OTROS PASIVOS	95,278.42	106,628.69
3	PATRIMONIO	3,522,022.47	4,199,069.73
31	CAPITAL SOCIAL	2,095,959.18	2,373,242.78
33	RESERVAS	845,257.95	1,074,306.26
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	348,268.98	348,268.98
36	RESULTADOS	232,536.36	403,251.71
4	GASTOS	2,891,683.07	3,481,719.51
41	INTERESES CAUSADOS	1,169,536.71	1,420,410.18
44	PROVISIONES	424,060.26	398,169.04
45	GASTOS DE OPERACIÓN	1,130,303.34	1,411,357.66
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	42,506.07	45,890.00
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	125,276.69	205,892.63
5	INGRESOS	3,124,219.43	3,884,971.22
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	3,012,754.79	3,735,792.20
54	INGRESOS POR SERVICIOS	29,684.76	41,389.39
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	721.91	1,275.44
56	OTROS INGRESOS	81,057.97	106,514.19
59	Pérdidas y ganancias	232,536.36	403,251.71
6	CUENTAS CONTINGENTES	9,000.00	9,000.00
64	ACREEDORAS	9,000.00	9,000.00
7	CUENTAS DE ORDEN	69,244,453.61	84,328,682.17
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	38,149,722.86	44,832,723.75

74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	31,094,730.75	39,495,958.42
----	-----------------------------	---------------	---------------

4.7. Otras Conclusiones

Con base en mis procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida concluyo que la cooperativa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan.

La información suplementaria que se presenta, contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con el proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., esta información fue objeto de mi auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la entidad.

4.8. Comentarios, conclusiones y recomendaciones

4.8.1. Auditoría Financiera

ORIGEN A LA MOROSIDAD POR PERIODO

A continuación se presenta el comportamiento de la morosidad por periodo de colocación se determina:

ANÁLISIS COLOCACIÓN POR AÑO

OFICINA	CRÉDITOS COLOCADOS /2013			% MORA
	NUMERO	MONTO	MONTO VENCIDO	
MATRIZ	1743	16.981.092,42	356.904,87	2,10%
CALUMA	1038	5.073.427,11	239.842,59	4,73%
ECHEANDIA	686	4.186.665,12	109.564,57	2,62%
	3467	26.241.184,65	706.312,03	2,69%

OFICINA	CRÉDITOS COLOCADOS /2012			% MORA
	NUMERO	MONTO	MONTO VENCIDO	
MATRIZ	2145	10.318.328,80	14.083,43	0,14%
CALUMA	1003	3.625.031,48	21.847,99	0,60%
ECHEANDÍA	721	2.717.392,78	11.408,34	0,42%
	3869	16.660.753,06	47.339,76	0,28%

OFICINA	CRÉDITOS COLOCADOS /2011			% MORA
	NUMERO	MONTO	MONTO VENCIDO	
MATRIZ	2329	9.752.839,97	81.481,10	0,84%
CALUMA	1011	3.459.810,00	60.822,10	1,76%
ECHEANDÍA	823	3.024.005,00	42.276,52	1,40%
	4163	16.236.654,97	184.579,72	1,14%

De acuerdo con la prueba realizada, se visualiza que los créditos que presentan mayor problema de morosidad son los colocados en el año 2013, pues sus saldos se incrementa considerablemente al pasar de USD 184.580 al monto total de USD 706.312 valor que representa el 2,69% del total del rubro; pero su origen se empieza a evidenciar en el año 2011 y 2012, debido a que los mismos corresponden en gran parte a créditos concedidos en campañas promocionales, en las que se aplicaban políticas más flexibles en cuanto al requerimiento de encaje o garantía, situación que puede haber propiciado los eventos presentados.

Recomendación

A Gerencia General

Considerar para futuras promociones la definición de políticas que siendo flexibles, proporcionen a la Cooperativa las garantías necesarias para la recuperación de este tipo de créditos, así mismo estas políticas deberán asegurar que el análisis realizado propenda a una colocación adecuada.

4.8.2. Auditoría de Control Interno

DEBILIDAD EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

La unidad de cobranza presenta deficiencias en la ejecución de sus actividades para la recuperación de cartera, por falta de difusión de los procedimientos y procesos establecidos en el manual de crédito, en los flujos de procesos y por falta de capacitación al personal; situación que afecta al debido cumplimiento de las políticas emitidas por los niveles de dirección y administración, con la consecuente disminución de la eficiencia de las operaciones de recuperación.

Recomendación

Al Gerencia General

Considerar la difusión de las políticas, procesos y procedimientos referente a los trámites que se debe ejecutar para que la recuperación de cartera, los cuales deben ser realizados por el oficial de crédito con el fin de definir estándares de desempeño y calidad que guíen el desarrollo de actividades.

INSUFICIENTE INFORMACIÓN CREDITICIA PARA LA TOMA DE DECISIONES

Los informes de gestión presentados por los oficiales de crédito no contienen información insuficiente para que los niveles directivos y ejecutivos realicen una adecuada toma de decisiones, porque no incluyen datos sobre el movimiento de los créditos colocados y la gestión realizada en la recuperación de cartera, referente a las causas que originan el incremento de la morosidad, novedades de control y supervisión sobre los procedimientos de cobranzas; en contra de lo establecido en el Manual de Crédito y Cobranzas.

Recomendación

Al Jefe de crédito

Los informes de gestión del área de crédito y cobranzas deben contener un análisis cualitativo y cuantitativo del movimiento de las operaciones de concesión y recuperación de cartera, señalando conclusiones y recomendaciones que orienten y faciliten la toma de decisiones de carácter gerencial.

4.8.3. Auditoría de Cumplimiento de Leyes

INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE DEMANDA JUDICIAL

Al analizar el grado de morosidad de la cartera vencida, se evidenció que al 31 de diciembre de 2013, hay 80 créditos que presentan de 4 a 14 letras vencidas, los cuales suman un monto total de USD 143.998, valor que equivale al 21% del total de la cartera vencida, sin que se haya iniciado el trámite judicial, contraviniendo lo establecido en el numeral 7.2 del capítulo VII del Manual de Crédito que señala que se deben demandar judicialmente la recuperación de los créditos que presente más de 120 días de morosidad, hecho frente al cual la Jefa de Cartera manifiesta que no se han iniciado las demandas respectivas debido a que la mayoría son créditos concedidos en las Agencias, otros que cuentan con promesas de pago a corto plazo, otros cuyo saldo adeudado es relativamente bajo; y, 8 corresponden a un programa del FODEPI, sobre los que no se cuenta con el pagaré; sin embargo, se concluya que no se está realizando una gestión de recuperación de acuerdo a la normativa interna.

Recomendación.

A Gerencia General

Debe disponer que se agoten las gestiones para la recuperación de los pagarés correspondientes a los créditos del FODEPI, a fin de iniciar las acciones legales para su recuperación; además, debe definir un monto que se considere como de baja cuantía, a partir del cual se realizarán obligatoriamente gestiones de cobranza judicial; y, que de igual manera se preste mayor atención a los créditos vencidos de las Agencias, que presentan mayores indicadores de morosidad.

FALTA DE REGISTRO EN EL APLICATIVO DE NOTIFICACIONES

Con la finalidad de facilitar el control del proceso de recuperación de cartera, la cooperativa cuenta con un aplicativo en el cual se debe registrar todas las acciones tendientes a recuperar los 508 créditos vencidos, que al 31 de diciembre de 2013, suman un total de USD 706.312; sin embargo, al analizar una muestra de dichas gestiones en base a los reportes proporcionados por dicho sistema, se verificó que existen créditos en los cuales no se reportan las diferentes acciones y notificaciones realizadas, debido a que no se está alimentando el aplicativo conforme lo establecido en el Manual de Crédito, por lo que no se realiza un seguimiento de los acuerdos de pago alcanzados.

Recomendación

A la Sra. Jefa de Crédito.

Debe disponer que los oficiales de crédito ingresen oportunamente, en el aplicativo de cobranzas, la información correspondiente a las gestiones realizadas, con la finalidad de contar con datos que permitan monitorear el avance de los procesos de recuperación y la toma de decisiones gerenciales.

INFORMES INCOMPLETOS SOBRE EL AVANCE DE TRÁMITES JUDICIALES

La Cooperativa ha encargado la recuperación legal de su cartera vencida a varios Abogados Externos, quienes debían presentar informes trimestrales de las gestiones realizadas, estableciendo para el efecto un formato con los datos necesarios para monitorear su cumplimiento; sin embargo, el Asesor Legal de la entidad que es responsable de controlar el avance de los procesos, el 21 de febrero de 2014 comunica a la Gerencia que los informes correspondientes al 31 de diciembre de 2013, han sido presentados en un formato diferente y no contienen suficiente información que permita controlar eficientemente el avance de los

procesos de recuperación; evidenciándose además que varios casos se encuentran paralizados por falta de entrega de deprecatorios y por falta de gestiones de los propios abogados, situación que obviamente retrasa el mencionado proceso.

Recomendación

A Gerencia General.

La Cooperativa deberá exigir que los Abogados externos cumplan los requerimientos institucionales, estableciendo sanciones o multas por retrasos o incumplimientos, las que deben constar como parte de las condiciones contractuales, para lo cual deben suscribirse los adendums correspondientes

4.8.4. Auditoría de Gestión

MOROSIDAD POR OFICIAL

Hasta diciembre de 2012, los oficiales de crédito tenían una elevada carga de trabajo, pues manejaban un promedio de 700 operaciones, lo cual dificultaba la realización de las gestiones de recuperación directa y el incremento de la morosidad; hecho frente al cual la cooperativa decidió contratar 3 oficiales adicionales a fin de reducir los índices de morosidad a un máximo del 3% por oficial, lo que provocó una redistribución de la cartera asignada a cada uno; sin embargo, esta reasignación se ha realizado cambiando de usuario en el sistema informático, sin ningún documento que respalde dicho procedimiento, por lo que cada oficial tiene cartera heredada de otros oficiales de crédito; acción que dificulta establecer la responsabilidad de cada oficial por la mora existente, no obstante se procedió a analizar el comportamiento de la morosidad de las operaciones colocadas en la Matriz desde el mes de abril de 2013, a fin de determinar el porcentaje que afecta a cada oficial, considerando que desde el mes de abril no se han realizado cambios de personal, obteniéndose los siguientes resultados:

ANÁLISIS COLOCACIÓN Y MORA POR OFICIAL

OFICIAL RESPONSABLE	CRÉDITOS COLOCADOS		MONTO VENCIDO	% MORA
	NUMERO	MONTO		
AIDÉYÁNEZ	289	3.190.524,47	123.072,29	3,86%
HUGO MOYA	288	2.023.612,33	10.518,92	0,52%
LUIS CHÁVEZ	391	4.373.718,80	45.234,86	1,03%
MILTON PILAMUNGA	388	4.114.647,86	99.799,57	2,43%

TONINHO ESCOBAR	387	3.278.588,96	78.279,23	2,39%
	1743	16.981.092,42	356.904,87	

En las Agencia Caluma y Echeandía se realizó la revisión de los créditos colocados durante el periodo 2013, bajo el mismo criterio aplicado en la oficina matriz, y obteniendo los siguientes resultados:

ANÁLISIS COLOCACIÓN Y MORA POR OFICIAL AGENCIA ECHEANDÍA

OFICIAL RESPONSABLE	CRÉDITOS COLOCADOS		MONTO VENCIDO	% MORA
	NUMERO	MONTO		
BELÉN IBARRA	354	2.302.145,26	103.762,18	4,51%
MARSHORY PUNINA	332	1.884.519,86	5.802,39	0,31%
	686	4.186.665,12	109.564,57	

ANÁLISIS COLOCACIÓN Y MORA POR OFICIAL AGENCIA CALUMA

OFICIAL RESPONSABLE	CRÉDITOS COLOCADOS		MONTO VENCIDO	% MORA
	NUMERO	MONTO		
JOSÉ CASTILLO	525	2.569.299,79	64.882,13	2,53%
VERÓNICA .ARIAS	513	2.504.127,32	174.960,46	6,99%
	1038	5.073.427,11	239.842,59	

De los cuadros se desprende que tres oficiales de crédito mantienen un índice de mora superior al 3% establecido por la entidad.

Recomendación

A la Sra. Jefa de Crédito.

Considerar para futuras transferencias de cartera entre oficiales de crédito, que se debe respaldar tal acción a través de un documento, con el fin de establecer responsabilidades sobre el otorgamiento de cada operación.

DESCONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS PARA COBRANZA

Pese a que la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos que regulan el proceso de cobranzas, no se ha realizado la difusión y capacitación al personal de crédito, respecto a la gestión, normas y políticas que se deben aplicar, antes y después del otorgamiento de las operaciones crediticias; en contra de lo establecido en el plan operativo anual en el cual señala la implementación de un sistema de capacitación integral de la Cooperativa, que incluya eventos, cursos y pasantías, generando como resultado el 100% del personal capacitado, procedimiento no ejecutado y que debilita la calidad de la cartera pues no existe la confianza suficiente respecto de la adecuada, colocación y recuperación de los créditos; concluyéndose que los oficiales de crédito no aplican oportunamente las normas establecidas por faltade conocimiento y capacitación, aspecto que repercute en la eficacia de sus operaciones.

Recomendación

Al Consejo de Administración

Debe disponer que la cooperativa desarrolle talleres prácticos de capacitación sobre la aplicación de los procesos de concesión y recuperación de cartera, con la finalidad de que los oficiales de crédito alcancen el conocimiento suficiente sobre las normas, políticas y procedimientos que deben aplicar en dichos procesos, cuyo efecto sería por un lado la reducción de la morosidad a mediano y corto plazo; y, por otro lado, el incremento de la rentabilidad institucional, cuyo objetivo es el cumplimiento de las metas planificadas.

En base a las situaciones expuestas en el presente informe se concluye que existen deficiencias en el proceso de cobranzas que requieren ser atendidas de manera inmediata, con el objeto de mejorar los resultados presentados; esta unidad dará el debido seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones presentadas.

Guaranda, 18 de Marzo de 2015

Ing. María Ibarra

CPA.

4.9. Presentación y aprobación del informe

Como resultado del Examen de Auditoría Integral al Proceso de Recuperación de Cartera de la Cooperativa Guaranda Ltda., del año 2013, se convocó al Consejo de Administración a la lectura del informe de Auditoría, el cual fue aprobado por las instancias correspondientes, conjuntamente con el plan de recomendaciones que fue elaborado con la finalidad de que

sirva de aporte a los administradores para que se realice el seguimiento correspondiente y se verifique su cumplimiento oportunamente. A continuación se adjunta la carta de presentación del informe.

Guaranda, 04 de mayo de 2015

Señores

Consejo de Administración

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.

Presente;

De mi consideración:

Con un cordial saludo, me permito dar a conocer que se ha finalizado el trabajo de tesis de la Maestría de Auditoría Integral, mismo que fue autorizado por las instancias correspondientes para la realización del mismo, por lo expuesto me permito entregar el informe del **Examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la provincia de Bolívar, cantón Guaranda, año 2013**; el cual pongo a su consideración, mismo que tiene el objeto de ayudar a mejorar los procesos que se desarrollan dentro de la entidad.

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

Atentamente;


Ing. María del Carmen Ibarra

4.10. Matriz de recomendaciones

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

No.	TITULO	RECOMENDACIONES	CARGOS	PLAZO	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD
1	ORIGEN A LA MOROSIDAD POR PERIODO	Considerar para futuras promociones la definición de políticas que siendo flexibles, proporcionen a la Cooperativa las garantías necesarias para la recuperación de este tipo de créditos, así mismo estas políticas deberán asegurar que el análisis realizado propenda a una colocación adecuada.	Gerencia General	3 meses	
2	DEBILIDAD EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	Considerar la difusión de las políticas, procesos y procedimientos referente a los trámites que se debe ejecutar para que la recuperación de cartera, los cuales deben ser realizados por el oficial de crédito con el fin de definir estándares de desempeño y calidad que guíen el desarrollo de actividades.	Gerencia General	2 meses	
3	INSUFICIENTE INFORMACIÓN CREDITICIA PARA LA TOMA DE DECISIONES	Los informes de gestión del área de crédito y cobranzas deben contener un análisis cualitativo y cuantitativo del movimiento de las operaciones de concesión y recuperación de cartera, señalando conclusiones y recomendaciones que orienten y faciliten la toma de decisiones de carácter gerencial.	A la Sra. Jefa de Crédito.	1 mes	
4	INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE DEMANDA JUDICIAL	Disponer que se agoten las gestión para la recuperación de los pagarés correspondientes a los créditos del FODEPI, a fin de iniciar las acciones legales para su recuperación; además, debe definir un monto que se considere como de baja cuantía, a partir del cual se realizarán obligatoriamente gestiones de cobranza judicial; y, que de igual manera se preste mayor atención a los créditos vencidos de las Agencias, que presentan mayores indicadores de morosidad.	A Gerencia General	3 meses	

5	FALTA DE REGISTRO EN EL APLICATIVO DE NOTIFICACIONES	Disponer que los oficiales de crédito ingresen oportunamente, en el aplicativo de cobranzas, la información correspondiente a las gestiones realizadas, con la finalidad de contar con datos que permitan monitorear el avance de los procesos de recuperación y la toma de decisiones gerenciales.	A la Sra. Jefa de Crédito.	3 meses	
6	INFORMES INCOMPLETOS SOBRE EL AVANCE DE TRÁMITES JUDICIALES	Exigir que los Abogados externos cumplan los requerimientos institucionales, estableciendo sanciones o multas por retrasos o incumplimientos, las que deben constar como parte de las condiciones contractuales, para lo cual deben suscribirse los adendums correspondientes	A Gerencia General.	1 mes	
7	MOROSIDAD POR OFICIAL	Considerar para futuras transferencias de cartera entre oficiales de crédito, que se debe respaldar tal acción a través de un documento, con el fin de establecer responsabilidades sobre el otorgamiento de cada operación.	A la Sra. Jefa de Crédito	2 meses	
8	DESCONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS PARA COBRANZA	Disponer que la cooperativa desarrolle talleres prácticos de capacitación sobre la aplicación de los procesos de concesión y recuperación de cartera, con la finalidad de que los oficiales de crédito alcancen el conocimiento suficiente sobre las normas, políticas y procedimientos que deben aplicar en dichos procesos, cuyo efecto sería por un lado la reducción de la morosidad a mediano y corto plazo; y, por otro lado, el incremento de la rentabilidad institucional, cuyo objetivo es el cumplimiento de las metas planificadas.	Al Consejo de Administración	3 meses	

ELABORADO POR: María del Carmen Ibarra

CAPÍTULO V
DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

El Examen de Auditoría Integral al Proceso de Recuperación de Cartera de la Cooperativa Guaranda Ltda., año 2013 fue realizado mediante una evaluación completa de la información financiera, del sistema de control interno en base a los cinco componentes del informe COSO, se verificó el cumplimiento de la normativa interna y externa que regulan las actividades de la cooperativa, en especial aquellas relacionadas al proceso de cobranzas, además se evaluó la gestión de la entidad mediante la aplicación de indicadores y como resultado de esto se emitió un informe de aseguramiento que constituye un soporte para la toma de decisiones.

Mi investigación demostró que, a pesar de que el proceso de Recuperación de la Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., es solamente una de las actividades de la organización, se pudo evaluar de manera integral dicho proceso sin ninguna limitación demostrándose de esta manera que fue factible la realización de la auditoría integral tal como se planteó inicialmente en la Hipótesis definida en el Capítulo I de esta tesis; y demostrando además, que las recomendaciones efectuadas constituyen un aporte para la toma de decisiones gerenciales, mismas que han sido aceptadas por los ejecutivos y demás integrantes de la Cooperativa Guaranda Ltda.

CONCLUSIONES

Los resultados alcanzados como producto de la realización de una auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., en el caso específico al proceso de recuperación de cartera del año 2013, permite a la entidad conocer algunos problemas operativos y de gestión en el componente analizado, los mismos que han sido evaluados, en base a la normativa con que cuenta la entidad y el manual de crédito, de modo que permita implantar tanto acciones correctivas como preventivas.

Es importante mencionar que los resultados de la ejecución de la Auditoria Integral al proceso de recuperación de cartera, aportan seguridad a la gestión empresarial, mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de cartera, dando lugar a una fiabilidad en los procesos crediticios y en la información financiera, consecuentemente se mejora la gestión operacional y permite corregir errores mediante la aplicación de las recomendaciones propuestas.

Al conocer de forma global el desempeño del departamento de crédito y cobranzas, se determinó que los empleados del área no cumplen a cabalidad las disposiciones señaladas en el reglamento interno vigente, debilidad que también afecta al proceso de recuperación de cartera, generando una falta de predisposición para tomar las acciones oportunas que se necesitan emprender para una cobranza eficiente de la cartera.

RECOMENDACIONES

Concluido el trabajo de investigación y en base a los resultados obtenidos en el presente trabajo se plasmó un conjunto de recomendaciones, mismas que servirán para generar de forma inmediata decisiones que compromete a los involucrados del área de crédito y cobranza, a fin de mejorar los procedimientos relativos a los procesos de concesión y recuperación de cartera.

Al poner en práctica la propuesta de auditoría integral a la recuperación de cartera, para minimizar el riesgo y fortalecer la gestión financiera, ante el incremento de la cartera de crédito de la cooperativa, permite que se estructure un programa sistemático para intensificar la cobranza de créditos vencidos y aquellos que no devengan interés, ya que en estos se deberán enfocar todas las gestiones tendientes a su recuperación por ser créditos en riesgo.

La entidad debe disponer a los funcionarios el cumplimiento de lo que establecen los procedimientos y el reglamento interno para la recuperación de cartera, además adoptar como política institucional, la necesidad de contratar personal idóneo para que proceda a la recuperación de la cartera sin relación de dependencia, pagando este servicio de acuerdo al monto de la recuperación.

BIBLIOGRAFÍA

Blanco, Y. (2006). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.

Bravo, M. (2003). *Auditoría integral*. Lima, Perú: editorial FECAT.

Comite de Auditoría del Instituto Americano de Contadore Publicos. (15 de Enero de 1968). Normas de auditoría generalmente aceptadas. *Normas de auditoría generalmente aceptadas*. EE.UU., EE.UU., EE.UU.: NAGA.

Cooperativa Guaranda Ltda. (2011-2014). Plan estratégico. Guaranda, Bolívar, Ecuador.

Cooperativa Guaranda Ltda. (12 de Junio de 2014). *www.guarandaltda.fin.ec*. Recuperado el 12 de Febrero de 2015, de *www.guarandaltda.fin.ec*: <http://www.guarandaltda.fin.ec/>

Cruz, O. (17 de Marzo de 2008). *www.monografía.com*. Recuperado el 10 de Febrero de 2015, de *www.monografía.com*: <http://www.monografias.com/trabajos55/indicadores-de-gestion/indicadores-de-gestion.shtml>

Estrategia Financiera. (1 de Marzo de 2006). *Estrategia Financiera*. Recuperado el 10 de enero de 2015, de *Estrategia Financiera*: <http://www.estrategiafinanciera.es>

Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE ediciones.

Fernandez, E. (01 de Junio de 2012). *www.tuguiacontable.com*. Recuperado el 10 de febrero de 2015, de *www.tuguiacontable.com*: <http://www.tuguiacontable.com/2012/06/el-proceso-de-auditoria.html>

Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa, gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Prentice Hall.

Informe COSO II. (s.f.).

JEZL Auditores. (12 de Enero de 2014). *www.jezl-auditores.com*. Recuperado el 08 de Febrero de 2015, de *www.jezl-auditores.com*: http://www.jezl-auditores.com/index.php?option=com_content&view=article&id=57%3Aniif-en-ecuador&catid=45%3Aniffs&Itemid=1

Jiménez, M. (2011). *Guía didáctica de auditoría de control interno de la maestría de auditoría integral*. Loja, Ecuador: Ediloja Cia. Ltda.


Sánchez, G. (2006). *Auditoría de estados financieros*. México: Prentice Hall.

Subía, J. (2011). Marco Conceptual de auditoría Integral. Loja, Loja, Ecuador: Ediloja Cia.Ltda.

Whittington, R., & Kurt, P. (2000). *Auditoría un enfoque integral*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.

ANEXOS

PLANIFICACION PRELIMINAR

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO C.O.A.C. GUARANDA LTDA.			No.: CCI-G-1/8
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Tiene la cooperativa un código de conducta y se lo ha difundido a todo el personal directivo y empleados?	X			Se rigen por los principios/valores que constan en el estatuto.
2	¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	X			
3	¿Consideras que las autoridades de la cooperativa cumplen con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	X			
4	¿La administración a través de sanciones trata de eliminar o reducir el riesgo de que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?		X		No se sanciona al personal por causas de fraudes a la entidad ya que no se han presentado este tipo de riesgos
5	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?	X			
6	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar las actividades? Cree que están capacitados para el cargo.	X			
7	¿Los empleados tienen el deseo ferviente de superarse competitivamente por el bienestar de la cooperativa y su desarrollo?	X			
8	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?	X			
9	¿Ante una fuerte crisis, o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	X			
10	¿Existen delegación de autoridad de responsabilidades?	X			
ELABORADO POR: María Ibarra		SUPERVISADO POR: Oscar Granda			
FECHA: 25-11-2014 FECHA:					



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **CCI-G-2/8**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
11	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	X			
12	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?		X		El personal está asignado por funciones y por áreas
13	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	X			
14	¿El nivel directivo posee una trayectoria para la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito?	X			Poseen un liderazgo amplio.
15	¿La administración impone agresivas metas financieras y expectativas para el personal operativo?		X		
16	¿Existe una relación cordial entre la Gerencia y los empleados?	X			
17	¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?	X			Se requiere dotar de más herramientas de trabajo.
18	¿Se realizan programas en fechas especiales?	X			
19	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X			Se basan en el estatuto social.
20	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?	X			
21	¿Los directivos tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?	X			La experiencia de los años en los cargos, les permite desempeñarse.
22	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?	X			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-11-2014

FECHA:



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **CCI-G-3/8**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
23	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	X			
24	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la entidad?	X			Cada uno conoce sus funciones.
25	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?		X		En las elecciones de la directiva.
26	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la funciones de los empleados?	X			
27	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	X			
28	¿Las políticas y procedimientos para contratar, reclutar y seleccionar al personal son adecuados?	X			
29	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?	X			
30	¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?		X		No se cuenta con indicadores para medir.
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.					
31	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	X			
32	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad?	X			
33	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	X			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-11-2014

FECHA:



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **CCI-G-4/8**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
34	¿Es confiable la preparación de estados financieros?	X			Se aplican las PCGA y demás normas, leyes exigentes.
35	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	X			
36	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo objetivos la administración de la entidad toma las debidas precauciones?	X			
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.					
37	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	X			
38	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?		X		A todos los riesgos se les da la misma importancia.
39	¿Al identificarlos se determinan si son factores internos y/o externos?	X			
40	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?	X			El manejo de los riesgos no es el adecuado, no se Puede comunicar a la organización.
41	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la organización?		X		Solo el área donde es identificado el riesgo
EVALUACIÓN DE RIESGO					
42	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X			
43	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?		X		
44	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	X			
45	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	X			
46	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa y su impacto?		X		Son limitados los controles, que se aplican.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-11-2014

FECHA:



**CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.**

No.: **CCI-G-5/8**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
	RESPUESTA AL RIESGO				
47	¿Existen controles que aseguran que las acciones de la dirección se lleve a cabo correctamente		X		Se manejan por el sistema de control establecido para todas las áreas.
48	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?	X			
49	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	X			
50	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?	X			
51	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	X			
52	¿Cada área opera coordinada e interrelacionadamente con las otras áreas de la organización?	X			
53	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	X			
54	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	X			
55	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas	X			
56	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		X		El departamento de cumplimiento de la entidad maneja indicadores en base al POA
57	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	X			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-11-2014

FECHA:



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **CCI-G-6/8**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
58	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la cooperativa?	X			
59	¿La comisión de créditos presenta informa de su gestión?	X			
60	¿Posee la cooperativa software para manejar el área contable y de crédito?	X			
61	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	X			
62	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	X			
63	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?		X		Ocasionalmente son supervisados los registros al momento que se desarrolla la actividad
64	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?	X			
65	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?	X			
66	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	X			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
67	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma tiempo indicado?	X			
68	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la entidad?	X			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-11-2014

FECHA:



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **CCI-G-7/8**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
69	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	X			
70	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?		X		
71	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?		X		Solo según el área de trabajo
72	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?	X			
73	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?		X		Solo según el área de trabajo
74	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	X			
75	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	X			
76	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	X			
77	¿Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones?	X			
78	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita?	X			
	ACTIVIDAD DE MONITOREO				
79	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-11-2014

FECHA:



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **CCI-G-8/8**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
80	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	X			
81	¿Se analizan los informes de auditoría?	X			
82	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?		X		No existe nadie a cargo.
83	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?	X			
84	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?	X			
85	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?	X			
86	¿Se realizan auditorias, para evaluar la situación de la cooperativa?	X			
87	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	X			
	CALIFICACION TOTAL	71	16		
	PONDERACION	87			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-11-2014

FECHA:



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **MER-G-1/1**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{71}{87}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 0,816 * 100\%$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 81,60\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15 - 50	51 - 75	76 - 95
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: ALTO

NIVEL DE RIESGO: BAJO



COMENTARIO

Según el cuestionario de control interno realizado a la entidad de manera general y el cálculo que se muestra en la matriz de evaluación de riesgo indica que el nivel de confianza es alto por lo tanto el nivel de riesgo es bajo, lo que muestra que la entidad cuenta con una estructura de control interno bien establecida.

Esto permite que el enfoque de auditoría este reflejado a obtener pruebas de cumplimiento y sustantivas, las mismas que aporten al análisis realizado, para dar recomendaciones a las deficiencias y posibles errores encontrados.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 28-11-2014

FECHA: 17-03-2015



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.**

No.:PA-G-1/1

Objetivos:

- Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa.

No.	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaborar el Plan de Auditoría	PAI-G	María Ibarra	17-11-2014
2	Realizar la Evaluación de control interno de la entidad	CCI-G	María Ibarra	25-11-2014
3	Determinar el nivel de confianza y riesgo	MER-G	María Ibarra	25-11-2014
4	Realizar una cédula descriptiva de la entidad	CD-CCG CD-AGCG CD-STC CD-OECG	María Ibarra	02-12-2014
5	Elaborar una cedula de marcas de auditoría	MA-CG	María Ibarra	23-01-2015

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 28-11-2014

FECHA:17-03-2015



PLAN DE AUDITORIA INTEGRAL
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: PAI-G-1/1

FASE	DESCRIPCIÓN	FECHA	No. DE DÍAS	PRODUCTO GENERADO
PLANIFICACIÓN	<p>PRELIMINAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento general de la COAC Guaranda Ltda., y su naturaleza jurídica. • Conocimiento de las actividades, operaciones y objetivos a cumplir. • Identificar las principales políticas institucionales. • Definir el componente de recuperación de cartera. 	Del 18 de Noviembre al 7 de Diciembre de 2014	19	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos soporte para conocerá la empresa en general. • Cédula narrativa de visita. • Cuestionarios de control interno en base al modelo COSO • Programas de Auditoría Financiera, de Control Interno, de Cumplimiento y de Gestión.
	<p>ESPECÍFICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de marco integral de control interno, análisis del riesgo y determinación del nivel de confianza. • Preparación de planes de auditoría específicos y elaboración de programa de trabajo 			
EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los procedimientos detallados en los programas de auditoría • Obtención de evidencia suficiente, competente y pertinente. • Desarrollar hojas de hallazgos por componente. 	Del 8 de Diciembre de 2014 al 4 de Enero de 2015	27	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de Auditoría Integral. • Papeles de trabajo de Auditoría Financiera, de Control interno, de Cumplimiento y de Gestión.

INFORME	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación del informe de auditoría integral, con conclusiones y recomendaciones. • Elaboración de la matriz de implementación de recomendaciones. • Comunicación y presentación del informe de auditoría integral a los usuarios de la información de la COAC Guaranda Ltda. • Entrega-recepción del plan de implementación de recomendaciones a los responsables 	Del 5 al 23 de Enero de 2015	18	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría Integral • Plan de implementación de recomendaciones
	TOTAL		64	
ELABORADO POR: María Ibarra		SUPERVISADO POR: Oscar Granda		
FECHA: 17-11-2014		FECHA:17-03-2015		



**CEDULA DESCRIPTIVA
CONSTITUCION DE LA COOPERATIVA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.**

No.: **CD-CCG-1/1**

No. 9844

EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO:

Que se ha enviado al Ministerio de Previsión Social la documentación correspondiente al Estatuto de la Cooperativa de AHORRO Y CREDITO "GUARANDA LTDA".

aprobado mediante Acuerdo Ministerial No. 6332 de 20 de mayo de 1.963 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 6 de junio de 1.963, con el número de orden 923; documentación que contiene todos los datos actualizados de acuerdo con las disposiciones constantes en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General;

Que, de conformidad con el Art. 20. del Acuerdo Ministerial No. 8460, de 10 de marzo de 1.967, las cooperativas tienen la obligación de encuadrar su estatuto y reglamentos internos a la Ley de Cooperativas y a su Reglamento General, para que puedan seguir haciendo uso de todos sus derechos;

A C U E R D A :

Art. 1o.- Declarar la existencia legal de la Cooperativa de AHORRO Y CREDITO "GUARANDA LTDA" domiciliada en la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, y aprobar las modificaciones introducidas a su Estatuto.

Art. 2o.- Reinscribir definitivamente en el Libro respectivo a la antedicha Cooperativa.

COMUNIQUESE.-Palacio Nacional, en Quito, a 6 de noviembre de 1967

POR EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA,
EL MINISTRO DE PREVISION SOCIAL Y TRABAJO, f).-Dr.
Milton Solórzano Constantino.-En fiel copia.-CERTIFICO.

EL SUBSECRETARIO DE PREVISION SOCIAL

Alberto Jajil Toobar
Dr. Alberto Jajil Toobar.

DIRECCION NACIONAL DE COOPERATIVAS.-Quito, a
Esta Cooperativa queda reinscrita en el Registro respectivo con el No. 185.

GRUPO:

CLAS:

Antonio...
SECRETARIO



RAZON: Siento como tal que esta copia fotostática es exacta al documento exhibido ante mí y devuelta al interesado contenido en 01 fojas útiles, en virtud de lo cual Doy Fe.
Guaranda, a... 25 SEP 2014

Blanca González Rúa
Blanca González Rúa
NOTARIA TERCERA DEL CANTON GUARANDA

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 02-12-2014

FECHA: 17-03-2015



CEDULA DESCRIPTIVA
ASPECTO GENERALES DE LA ENTIDAD
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **CD-AGCG-1/2**

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., actualmente funciona en legal y debida forma, jurídicamente es una sociedad de personas naturales que se unen para realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario.

La Matriz se encuentra domiciliada en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, teniendo oficinas operativas en varios cantones de la provincia, su responsabilidad es limitada a su capital social.

¿Quiénes Somos?

Somos una institución financiera referente de calidad y solidaridad, con un recurso humano comprometido en una cultura de servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus socios y clientes.

¿Qué Ofrecemos?

Ofrecemos productos y servicios financieros competitivos a nivel provincial, respondiendo a las demandas de los clientes con oportunidad, honestidad, disciplina, responsabilidad y solidaridad; potencializando esfuerzos a través de políticas y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los segmentos poblacionales atendidos.

MISIÓN

Somos una empresa financiera cooperativa bolivarenses controlada por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que presta a sus socios y clientes productos y servicios financieros competitivos; manejados por personal debidamente capacitado con amplia experiencia y afán de servicio a la colectividad.

VISIÓN

En el año 2014 la Cooperativa Guaranda Limitada se encuentra mejor posicionada y en continuo crecimiento en el mercado local y nacional; sus indicadores financieros y excelencia en el servicio se reflejan en la confianza del público; la calidez humana y responsabilidad social de su gobierno corporativo son motivo de garantía y seguridad.

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Igualdad, Honestidad, Disciplina, Perseverancia, Lealtad Y Responsabilidad social

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 02-12-2014

FECHA:17-03-2015



CEDULA DESCRIPTIVA
ASPECTO GENERALES DE LA ENTIDAD
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: CD-AGCG-2/2

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Solidez financiera
- Servicio personalizado
- Honestidad
- Calidad y productividad
- Crecimiento planificado y sostenido

ENFOQUE ESTRATÉGICO

- Estrategia de crecimiento
- Estrategia de inversiones
- Estrategia de productividad
- Participación en el mercado
- Satisfacción de socios y clientes
- Fidelización de socios
- Innovación en productos y servicios
- Servicio al cliente
- Alianzas estratégicas
- Clima organizacional.
- Tecnología y sistemas de información

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 02-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**CEDULA DESCRIPTIVA
SERVICIOS Y TIPOS DE CRÉDITO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.**

No.: CD-STC-1/1

SERVICIOS

- Ahorros a la Vista
- AhorroPremio
- PekeAhorro
- AhorroJuvenil
- AhorroPlanificado
- TransaccionesBásicas – Servicios sin costo
- Servicios Financieros sujetos a tarifas máximas
- ServiciosFinancierosTarifadosDiferenciados

TIPOS DE CREDITO

- Microcrédito
- Micro empresarial FINANCOOP.
- Crédito de Consumo
- Crédito de Vivienda
- Créditos de Promoción
- CrediFono
- CrediAnticipo

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 02-12-2014

FECHA:17-03-2015



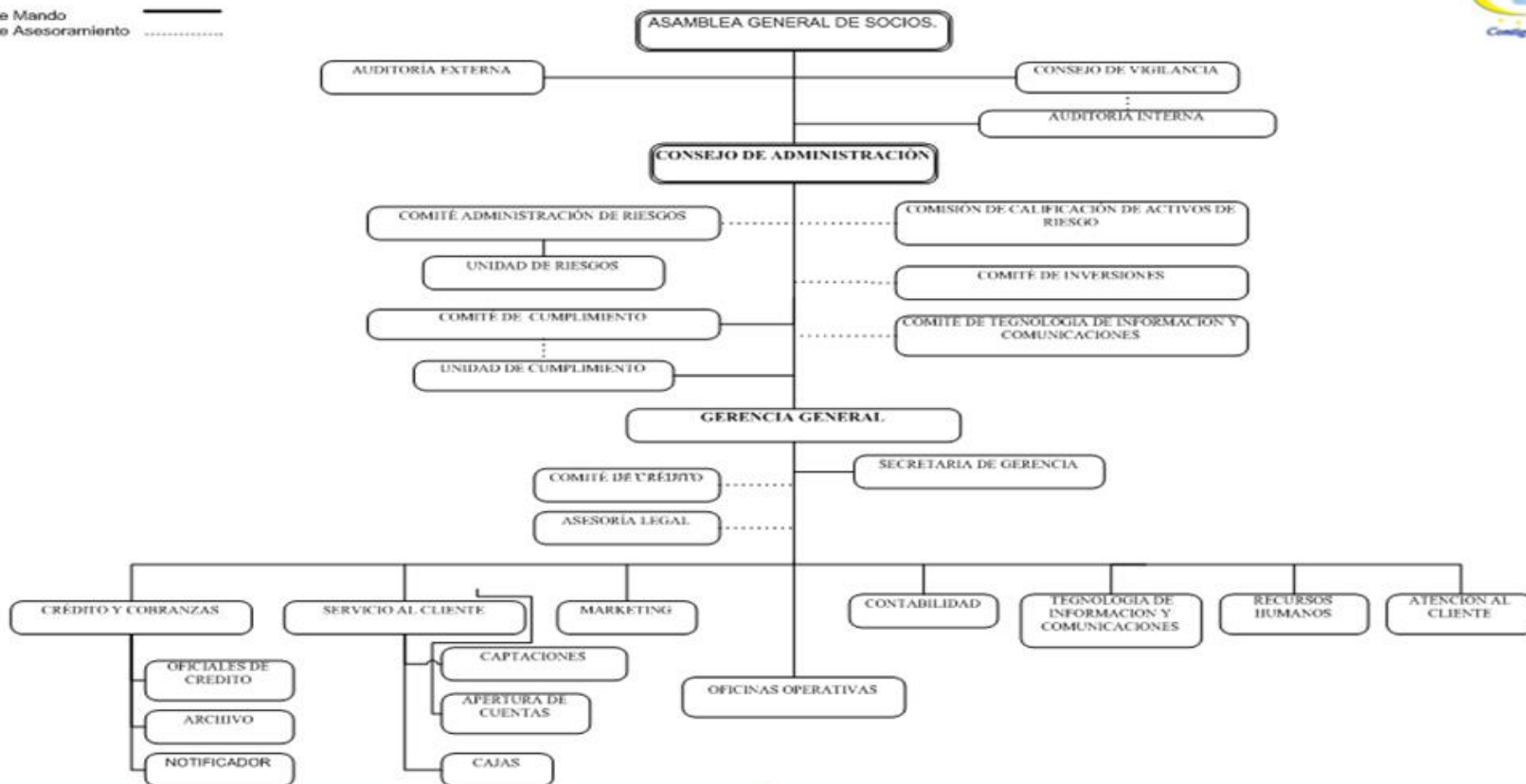
**CEDULA DESCRIPTIVA
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.**

No.: **CD-OECG-1/1**

Línea de Mando —————
Línea de Asesoramiento- - - - -



**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
COOPERATIVA GUARANDA LTDA**



ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 02-12-2014

FECHA: 17-03-2015



MARCAS DE AUDITOR
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.: **MAI-CG-1/1**

MARCAS	SIGNIFICADO
©	Comentario
✓	Revisado
✓✓	Verificado Cálculo
\	Revisado con relación al reglamento
∅	Cumple parcialmente con lo establecido
√	Comprobado
®	Registrado
Σ	Sumatoria
—	No consta
∅	No está correctamente elaborado

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 23-01-2015

FECHA: 17-03-2015



DETALLE DE PAPELES DE TRABAJO

C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.:DPT-CG-1/2

PAPELES DE TRABAJO	SIGNIFICADO
CCI-G	Cuestionario de Control Interno General
MER-G	Matriz de Evaluación de Riesgo General
PA-G	Programa de Auditoria General
CD-CCG	Cedula Descriptiva - Constitución COAC Guaranda Ltda.
CD-AGCG	Cedula Descriptiva - Aspectos Generales COAC Guaranda Ltda.
CD-STC	Cedula Descriptiva - Servicios y Tipos de Crédito COAC Guaranda Ltda.
CD-OECG	Cedula Descriptiva - Organigrama Estructural COAC Guaranda Ltda.
PAI-G	Plan de Auditoria Integral General
MAI-CG	Marcas de Auditoria Integral COAC Guaranda Ltda.
DPT-CG	Detalle de Papeles de Trabajo COAC Guaranda Ltda.
CCI-AF	Cuestionario de Control Interno Auditoria Financiera
MER-AF	Matriz de Evaluación de Riesgo Auditoria Financiera
PA-AF	Programa de Auditoria Financiera
CS-BG	Cedula Sumaria Balance General
PT-DCC	Papel de Trabajo - Distribución de Cartera
PT-DCCA	Papel de Trabajo - Distribución de Cartera por Agencia
PT-ACCA	Papel de Trabajo –Análisis de Colocación de Créditos por Año
PT-IF	Papel de Trabajo - Indicadores Financieros
HH-AF	Hoja de Hallazgos Auditoría Financiera
CCI-AC	Cuestionario de Control Interno Auditoria de Control Interno
MER-AC	Matriz de Evaluación de Riesgo Auditoria de Control Interno
PA-AC	Programa de Auditoria de Control Interno
PT-EG	Papel de Trabajo - Entrevista al Gerente
PT-EAC	Papel de Trabajo - Entrevista al Asesor de Crédito
PT-SCV	Papel de Trabajo - Seguimiento de los Créditos Vencidos
PT-VRA	Papel de Trabajo –Valoración, Respuesta al Riego y Actividades de Control
CS-IGC	Cédula Sumaria – Informes de Gestión de Cobranza
HH-AC	Hoja de Hallazgos Auditoría de Control Interno
CCI-ACL	Cuestionario de Control Interno Auditoria de Cumplimiento de Leyes
ELABORADO POR: María Ibarra	
SUPERVISADO POR: Oscar Granda	
FECHA: 23-01-2015	
FECHA:17-03-2015	



DETALLE DE PAPELES DE TRABAJO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

No.:DPT-CG-2/2

PAPELES DE TRABAJO	SIGNIFICADO
MER-ACL	Matriz de Evaluación de Riesgo Auditoria de Cumplimiento de Leyes
PA-ACL	Programa de Auditoria de Cumplimiento de Leyes
CS-NRE	Cédula Sumaria - Normativa Regulatoria Externa
CS-NRI	Cédula Sumaria - Normativa Regulatoria Interna
CA-RAN	Cédula Analítica – Reportes del Aplicativo de Notificaciones
PT-CPJ	Papel de Trabajo - Créditos con Problemas Judiciales
HH-ACL	Hoja de Hallazgos Auditoría de Cumplimiento de Leyes
CCI-AG	Cuestionario de Control Interno Auditoria de Gestión
MER-AG	Matriz de Evaluación de Riesgo Auditoria de Gestión
PA-AG	Programa de Auditoria de Gestión
PT-MOC	Papel de Trabajo - Morosidad por Oficial de Crédito
PT-MPCEC	Papel de Trabajo –Macroprocesos productivos de crédito y Estrategias de Recuperación de Cartera
CA-GC	Cédula Analítica – Gestiones para cobranza
PT-IG	Papel de Trabajo - Indicadores de Gestión
HH-AG	Hoja de Hallazgos Auditoría de Gestión
IAI-RC-CG	Informe de Auditoría Integral de Recuperación de Cartera de COAC Guaranda Ltda.
MRAI-RC-CG	Matriz de Recomendaciones de Auditoría Integral de Recuperación de Cartera de COAC Guaranda Ltda.


ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 23-01-2015

FECHA:17-03-2015

AUDITORIA FINANCIERA

		<p align="center">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO C.O.A.C. GUARANDA LTDA. AUDITORIA FINANCIERA RECUPERACIÓN DE CARTERA</p>			<p align="right">No.: CCI-AF-1/2</p>
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	¿Existe un sistema informático adecuado para el manejo de contabilidad?	X			El Sistema informático utilizado es el CONEXUS
2	¿Cuenta la entidad con un plan de cuentas apropiado?	X			Utilizan el establecido por la SBS
3	¿Existe un manual de procedimientos contables debidamente actualizado que describa brevemente la naturaleza de las partidas que deben incluirse en cada cuenta?	X			
4	¿Los libros de contabilidad se encuentran al día?	X			
5	¿Son adecuados los registros de contabilidad a las necesidades de información de la entidad?	X			
6	¿Se preparan estados financieros con la periodicidad establecida?	X			
7	¿El sistema de operaciones de crédito es apropiado que permita la facilidad de registro contable?	X			
8	¿En su defecto existe un sistema que evite duplicaciones u omisiones?	X			
9	¿Existe presupuesto de créditos?	X			
10	¿Existen pruebas de despacho de los créditos para la veracidad de sus registros?	X			
11	¿Al momento del pago de las cuotas de los créditos concedidos se realiza los registros contables correspondiente?	X			La contabilización es automática mediante el sistema informático CONEXUS
12	¿Se requiere la autorización previa de un funcionario para la cancelación de cuentas declaradas incobrables?		X		No es necesaria la autorización de un funcionario de la entidad para la cancelación de créditos considerados como incobrables.
13	¿Se efectúa el cálculo y débito de los intereses por mora?	X			El cálculo es automático mediante el sistema informático CONEXUS
14	¿Se cuentan con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación, en su caso se tiene creada alguna reserva?	X			Esta establecido en el manual de crédito capítulo 8
ELABORADO POR: María Ibarra		SUPERVISADO POR: Oscar Granda			
FECHA: 08-12-2014		FECHA: 17-03-2015			



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CCI-AF-2/2**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
15	Se establece las provisiones para créditos irrecuperables en base a una normativa establecida	X			Está establecido en el manual de crédito capítulo 8
16	Se castiga los créditos irrecuperables en base a una normativa establecida	X			Está establecido en el manual de crédito capítulo 9
17	¿En caso de que los créditos considerados como irrecuperables son cancelados posteriormente; se encuentran registrados en una cuenta especial?	X			
18	¿Contablemente se encuentran registrados los créditos por tiempo de morosidad?	X			
CALIFICACION TOTAL		17	1		
PONDERACION		18			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 08-12-2014

FECHA: 17-03-2015



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **MER-AF-1/1**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{17}{18}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 0,944 * 100\%$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 94,40\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15 - 50	51 - 75	76 - 95
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: ALTO

NIVEL DE RIESGO: BAJO



COMENTARIO

Según cuestionario de control interno y evaluación mediante la matriz de riesgo de auditoría financiera se determina que el nivel de confianza es alto por lo tanto el nivel de riesgo de control es bajo, es decir que la estructura de control interno es bastante favorable en el área financiera y la información financiera es razonable, sin referencias a cambios o modificaciones que se tengan que ejecutar ya que el control financiero es bien manejado dentro de la entidad.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**PROGRAMA DE AUDITORIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **PA-AF-1/1**

Objetivos:

1. Verificar la razonabilidad del Componente Recuperación de cartera, en referencia a los saldos presentados en el Estado Financiero del Año 2013

No.	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaborar un cuestionario de control interno referente a la información financiera y evaluar el nivel de confianza y riesgo.	CCI-AF MER-AF	María Ibarra	08-12-2014 12-12-2014
2	Obtener los Estados Financieros de los años 2012 y 2013	ANEXO 4 ANEXO 5	María Ibarra	22-12-2014
3	Realizar una cedula Sumaria de las cuentas del Balance General 2012 y 2013 referentes a la recuperación de cartera	CS-BG	María Ibarra	26-12-2014
4	Realizar una cedula Sumaria de las cuentas referentes a los créditos en base a su vencimiento	PT-DCC PT-DCCA PT-ACCA	María Ibarra	28-12-2014 29-12-2014 29-12-2014
5	Realizar índices de morosidad para análisis general de cartera de crédito en riesgo.	PT-DCC PT-DCCA PT-ACCA	María Ibarra	28-12-2014 29-12-2014 29-12-2014
6	Analizar en base a los indicadores de morosidad	PT-IF	María Ibarra	29-12-2014
7	Elaborar Hoja de Hallazgos	HH-AF	María Ibarra	28-01-2015
8	Elaborar Informe de Auditoría	IAI-RC-CG	María Ibarra	04-02-2015
9	Elaborar Matriz de Recomendaciones	MRAI-RC-CG	María Ibarra	06-02-2015

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 18-12-2014

FECHA: 17-03-2015



CEDULA SUMARIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CS-BG-1/6**

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO AÑO 2012	SALDO AÑO 2013	DIFERENCIAS	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE CARTERA	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE ACTIVOS
1	ACTIVO	24.516.953,69	29.957.993,94	5.441.040,25		
14	CARTERA DE CREDITOS	19.683.531,65	24.871.159,91	5.187.628,26		95,34%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7.527.871,97	10.110.232,71	2.582.360,74	49,78%	47,46%
140205	De 1 a 30 días	269.877,28	333.462,29	63.585,01	1,23%	1,17%
140210	De 31 a 90 días	540.685,60	666.655,05	125.969,45	2,43%	2,32%
140215	De 91 a 180 días	755.045,77	909.221,61	154.175,84	2,97%	2,83%
140220	De 181 a 360 días	1.368.463,86	1.620.922,36	252.458,50	4,87%	4,64%
140225	De más de 360 días	4.593.799,46	6.579.971,40	1.986.171,94	38,29%	36,50%
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595.347,47	1.284.462,47	689.115,00	13,28%	12,67%
140305	De 1 a 30 días	5.660,66	11.799,14	6.138,48	0,12%	0,11%
140310	De 31 a 90 días	12.262,67	22.300,43	10.037,76	0,19%	0,18%
140315	De 91 a 180 días	16.202,31	31.569,80	15.367,49	0,30%	0,28%
140320	De 181 a 360 días	33.931,56	65.568,06	31.636,50	0,61%	0,58%
140325	De más de 360 días	527.290,27	1.153.225,04	625.934,77	12,07%	11,50%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11.560.353,96	13.534.954,75	1.974.600,79	38,06%	36,29%
140405	De 1 a 30 días	584.691,49	781.789,46	197.097,97	3,80%	3,62%
140410	De 31 a 90 días	1.322.511,35	1.513.206,11	190.694,76	3,68%	3,50%

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 26-12-2014

FECHA: 17-03-2015



CEDULA SUMARIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CS-BG-2/6**

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO AÑO 2012	SALDO AÑO 2013	DIFERENCIAS	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE CARTERA	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE ACTIVOS
140415	De 91 a 180 días	2.032.594,91	2.105.552,57	72.957,66	1,41%	1,34%
140420	De 181 a 360 días	2.668.655,57	3.193.630,39	524.974,82	10,12%	9,65%
140425	De más de 360 días	4.951.900,64	5.940.776,22	988.875,58	19,06%	18,17%
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95.690,39	141.423,81	45.733,42	0,88%	0,84%
142605	De 1 a 30 días	10.351,29	14.450,75	4.099,46	0,08%	0,08%
142610	De 31 a 90 días	13.808,86	18.437,29	4.628,43	0,09%	0,09%
142615	De 91 a 180 días	18.815,53	24.177,01	5.361,48	0,10%	0,10%
142620	De 181 a 360 días	28.439,99	35.606,42	7.166,43	0,14%	0,13%
142625	De más de 360 días	24.274,72	48.752,34	24.477,62	0,47%	0,45%
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13.930,17	11.471,97	-2.458,20	-0,05%	-0,05%
142705	De 1 a 30 días	409,7	409,7	0,00	0,00%	0,00%
142710	De 31 a 90 días	614,55	614,55	0,00	0,00%	0,00%
142715	De 91 a 180 días	614,55	614,55	0,00	0,00%	0,00%
142720	De 181 a 360 días	1.229,10	1.229,10	0,00	0,00%	0,00%
142725	De más de 360 días	11.062,27	8.604,07	-2.458,20	-0,05%	-0,05%

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 26-12-2014

FECHA: 17-03-2015



CEDULA SUMARIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CS-BG-3/6**

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO AÑO 2012	SALDO AÑO 2013	DIFERENCIAS	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE CARTERA	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE ACTIVOS
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434.383,31	443.326,90	8.943,59	0,17%	0,16%
142805	De 1 a 30 días	47.119,78	47.154,61	34,83	0,00%	0,00%
142810	De 31 a 90 días	57.918,22	53.965,69	-3.952,53	-0,08%	-0,07%
142815	De 91 a 180 días	77.090,82	72.321,06	-4.769,76	-0,09%	-0,09%
142820	De 181 a 360 días	113.091,08	104.177,56	-8.913,52	-0,17%	-0,16%
142825	De más de 360 días	139.163,41	165.707,98	26.544,57	0,51%	0,49%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39.689,42	67.685,19	27.995,77	0,54%	0,51%
145005	De 1 a 30 días	4.084,06	5.467,80	1.383,74	0,03%	0,03%
145010	De 31 a 90 días	9.624,92	17.509,52	7.884,60	0,15%	0,14%
145015	De 91 a 180 días	5.980,64	18.796,93	12.816,29	0,25%	0,24%
145020	De 181 a 270 días	5.004,06	9.894,55	4.890,49	0,09%	0,09%
145025	De más de 270 días	14.995,74	16.016,39	1.020,65	0,02%	0,02%
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4.508,70	1.435,95	-3.072,75	-0,06%	-0,06%
145110	De 31 a 90 días	204,85	204,85	0,00	0,00%	0,00%
145115	De 91 a 270 días	1.229,10	1.229,10	0,00	0,00%	0,00%
145120	De 271 a 360 días	614,55	0	-614,55	-0,01%	-0,01%

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 26-12-2014

FECHA: 17-03-2015



CEDULA SUMARIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CS-BG-4/6**

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO AÑO 2012	SALDO AÑO 2013	DIFERENCIAS	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE CARTERA	% DE CRECIMIENTO REFERENTE AL TOTAL DE ACTIVOS
145125	De 361 a 720 días	2.458,20	0	-2.458,20	-0,05%	-0,05%
145130	De más de 720 días	2	2	0,00	0,00%	0,00%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423.073,30	637.190,89	214.117,59	4,13%	3,94%
145205	De 1 a 30 días	17.593,27	15.317,06	-2.276,21	-0,04%	-0,04%
145210	De 31 a 90 días	79.909,93	87.865,67	7.955,74	0,15%	0,15%
145215	De 91 a 180 días	89.669,56	85.995,82	-3.673,74	-0,07%	-0,07%
145220	De 181 a 360 días	115.566,23	133.674,00	18.107,77	0,35%	0,33%
145225	De más de 360 días	120.334,31	314.338,34	194.004,03	3,74%	3,57%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.011.317,04	-1.361.024,73	-349.707,69	-6,74%	-6,43%
149910	(Cartera de créditos de consumo)	-144.256,71	-250.603,31	-106.346,60	-2,05%	-1,95%
149915	(Cartera de créditos de vivienda)	-24.784,01	-21.076,48	3.707,53	0,07%	0,07%
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	-817.583,27	-1.064.651,89	-247.068,62	-4,76%	-4,54%
149990	(Provisión general para cartera de créditos)	-24.693,05	-24.693,05	0,00	0,00%	0,00%

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 26-12-2014

FECHA: 17-03-2015



CEDULA SUMARIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CS-BG-5/6**

CARTERA DE CRÉDITO A DICIEMBRE DEL 2013

PRODUCTO	DICIEMBRE, 2012	NOVIEMBRE, 2013	DICIEMBRE, 2013	VAR. MENSUAL		VAR. ANUAL	
				ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO
Cartera Total	19.683.531,65	23.430.587,46	24.871.159,91	6,15%	1.440.572,45	26,36%	5.187.628,26
Cartera Por Vencer	19.683.573,40	23.398.446,58	24.929.649,93	6,54%	1.531.203,35	26,65%	5.246.076,53
Cartera Vencida	467.271,42	700.900,30	706.312,03	0,77%	5.411,73	51,16%	239.040,61
Cartera No Devenga Intereses	544.003,87	668.415,10	596.222,68	-10,80%	- 72.192,42	9,60%	52.218,81
Cartera Riesgo	1.011.275,29	1.369.315,40	1.302.534,71	-4,88%	- 66.780,69	28,80%	291.259,42
Provisión	1.011.317,04	1.337.174,52	1.361.024,73	1,78%	23.850,21	34,58%	349.707,69
Cartera Neta	20.694.848,69	24.767.761,98	26.232.184,64	5,91%	1.464.422,66	26,76%	5.537.335,95

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 26-12-2014

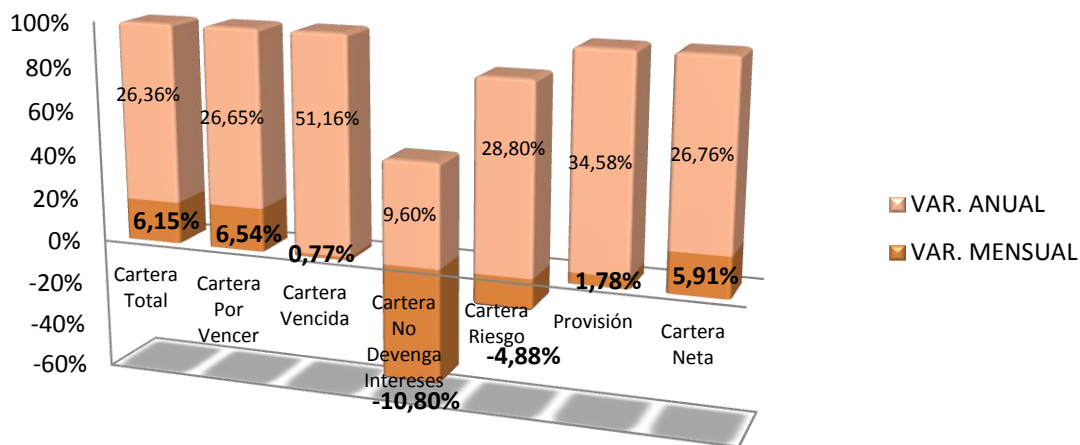
FECHA: 17-03-2015



CEDULA SUMARIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CS-BG-6/6**

VARIACION DE CARTERA DE CREDITO



COMENTARIO

Se realizó el análisis de comparación del Balance General del año 2013 con referencia al año 2012, de manera general se observó que los saldos presentados son razonables, en cuanto a la cartera de crédito siendo el 95,34% referente al total de activos, se encuentra con un incremento significativo de \$ 5.187.628,26, valores que representan materialidad dentro de la entidad e incremento considerable de la cartera de crédito.

Además se determina que la mayor morosidad promedio es de 1 a 90 días, pero se recalca que la morosidad en créditos microempresariales es de más de 360 días lo que indica que hay que buscar alternativas de cobro para este tipo de créditos.

Ref.: ANEXO 8

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 26-12-2014

FECHA: 17-03-2015



DISTRIBUCION DE COLOCACIONES DE CARTERA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-DCC-1/4

TIPO DECARTERA	FECHA	CARTERA CONSUMO	CARTERA MICROEMPRESA	CARTERA VIVIENDA
CARTERA POR VENCER	31-ene	7.420.429,44	11.708.013,39	669.409,41
	28-feb	7.595.670,04	11.717.968,05	663.222,58
	31-mar	7.740.187,08	11.755.497,72	696.482,88
	30-abr	7.897.488,94	11.953.591,35	749.672,58
	31-may	8.289.699,90	12.033.194,27	823.613,40
	30-jun	8.761.160,76	11.849.938,93	890.414,84
	31-jul	8.926.993,08	12.189.033,22	980.416,61
	31-ago	9.079.383,35	12.052.807,77	1.006.867,77
	30-sep	9.351.696,40	12.123.541,25	1.046.524,01
	31-oct	9.523.056,66	11.948.484,13	1.171.105,26
	30-nov	9.781.869,39	12.430.359,83	1.195.216,36
	31-dic	10.110.232,71	13.543.954,75	1.284.462,47
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	31-ene	107.623,86	487.548,75	13.725,32
	28-feb	127.109,41	509.045,58	13.520,47
	31-mar	136.573,76	584.312,46	13.315,62
	30-abr	131.433,67	508.919,99	13.110,77
	31-may	152.075,83	561.452,17	17.039,43
	30-jun	118.255,14	532.293,30	12.701,07
	31-jul	170.752,93	479.596,17	12.496,22
	31-ago	183.536,94	566.680,27	12.291,37
	30-sep	166.794,64	505.355,43	12.086,52
	31-oct	168.844,67	532.245,24	11.881,67
	30-nov	166.557,12	490.181,16	11.676,82
	31-dic	141.423,81	443.326,90	11.471,97

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 28-12-2014

FECHA: 17-03-2015



DISTRIBUCION DE COLOCACIONES DE CARTERA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-DCC-2/4

TIPO DECARTERA	FECHA	CARTERA CONSUMO	CARTERA MICROEMPRESA	CARTERA VIVIENDA
CARTERA VENCIDA	31-ene	44.419,62	438.114,77	4.713,55
	28-feb	48.533,39	453.743,46	1.231,10
	31-mar	45.787,28	490.359,81	1.435,95
	30-abr	49.575,50	515.624,10	1.640,80
	31-may	56.473,81	539.085,63	1.978,98
	30-jun	53.808,05	543.634,04	2.050,50
	31-jul	62.230,79	562.307,16	2.255,35
	31-ago	60.164,38	595.436,67	2.460,20
	30-sep	65.350,80	608.285,16	821,40
	31-oct	58.852,00	618.545,93	1.026,25
	30-nov	65.536,44	634.133,76	1.231,10
	31-dic	67.685,19	637.190,89	1.435,95
CARTERA TOTAL	31-ene	7.572.472,92	12.633.676,91	687.848,28
	28-feb	7.771.312,84	12.680.757,09	677.974,15
	31-mar	7.922.548,12	12.830.169,99	711.234,45
	30-abr	8.078.498,11	12.978.135,44	764.424,15
	31-may	8.498.249,54	13.133.732,07	842.631,81
	30-jun	8.933.223,95	12.925.866,27	905.166,41
	31-jul	9.159.976,80	13.230.936,55	995.168,18
	31-ago	9.323.084,67	13.214.924,71	1.021.619,34
	30-sep	9.583.841,84	13.237.181,84	1.059.431,93
	31-oct	9.750.753,33	13.099.275,30	1.184.013,18
	30-nov	10.013.962,95	13.554.674,75	1.208.124,28
	31-dic	10.319.341,71	14.624.472,54	1.297.370,39

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 28-12-2014

FECHA: 17-03-2015



DISTRIBUCION DE COLOCACIONES DE CARTERA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **PT-DCC-3/4**

TIPO DECARTERA	FECHA	CARTERA CONSUMO	CARTERA MICROEMPRESA	CARTERA VIVIENDA
MOROSIDAD	31-ene	2,05%	7,91%	2,75%
	28-feb	2,31%	8,22%	2,22%
	31-mar	2,36%	9,14%	2,12%
	30-abr	2,29%	8,57%	1,97%
	31-may	2,52%	9,15%	2,31%
	30-jun	1,96%	9,08%	1,66%
	31-jul	2,61%	8,55%	1,50%
	31-ago	2,68%	9,64%	1,47%
	30-sep	2,48%	9,19%	1,23%
	31-oct	2,39%	9,63%	1,10%
	30-nov	2,37%	9,04%	1,08%
	31-dic	2,07%	7,98%	1,00%

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

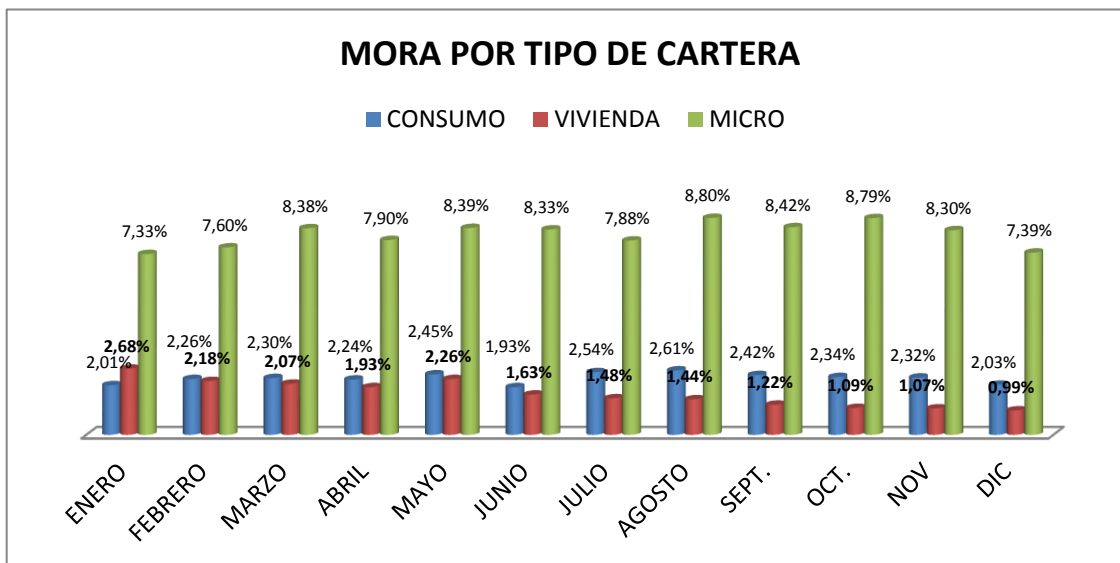
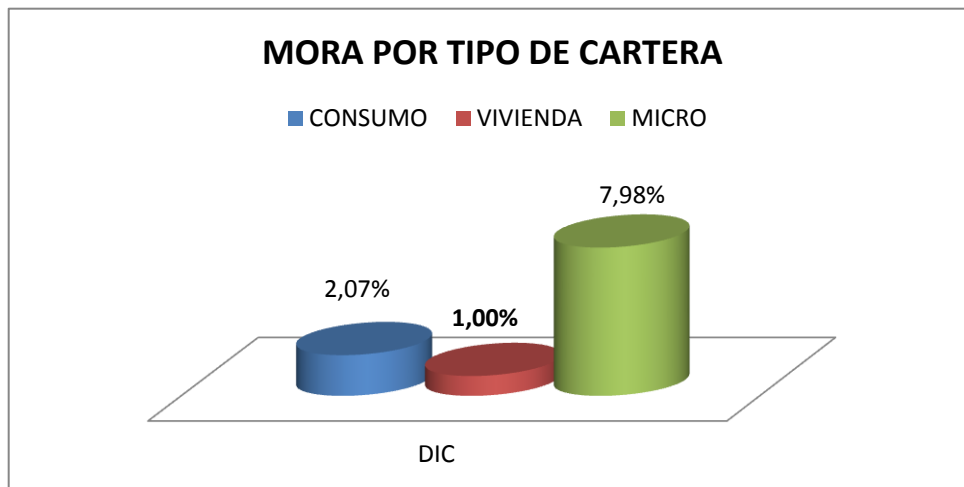
FECHA: 28-12-2014

FECHA: 17-03-2015



DISTRIBUCION DE COLOCACIONES DE CARTERA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **PT-DCC-4/4**



COMENTARIO

Se ha considerado la ejecución del análisis de los créditos distribuidos por tipo de crédito para mostrar el índice de morosidad en el que recae cada uno de ellos, siendo los créditos microempresariales los que exceden la morosidad promedio de la entidad, por el monto colocado para este tipo de crédito ya que netamente la provincia se dedica a la actividad agropecuaria, y es para esto que son solicitados los créditos.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 28-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**DISTRIBUCION DE COLOCACION DE CARTERA
POR AGENCIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **PT-DCCA-1/6**

TIPO DE CARTERA	FECHA	CARTERA CONSUMO (en dólares)			CARTERA MICROEMPRESA (en dólares)			CARTERA VIVIENDA (en dólares)	
		CALUMA	GUARANDA	ECHEANDIA	CALUMA	ECHEANDIA	GUARANDA	ECHEANDIA	GUARANDA
CARTERA POR VENCER	31-ene	1.040.590,67	5.950.114,16	429.724,61	2.704.157,67	2.431.772,25	6.572.083,47	0,00	669.409,41
	28-feb	1.108.795,14	6.052.637,52	434.237,38	2.740.174,77	2.437.594,46	6.540.198,82	0,00	663.222,58
	31-mar	1.179.178,07	6.120.831,49	440.177,52	2.844.594,93	2.467.727,10	6.443.175,69	0,00	696.482,88
	30-abr	1.199.496,21	6.228.908,14	469.084,59	2.904.584,53	2.501.931,85	6.547.074,97	0,00	749.672,58
	31-may	1.273.425,85	6.479.164,61	537.109,44	2.982.632,28	2.401.267,18	6.649.294,81	0,00	823.613,40
	30-jun	1.302.018,29	6.856.373,91	602.768,56	2.885.154,89	2.316.236,20	6.648.547,84	40.000,00	850.414,84
	31-jul	1.353.118,88	6.969.047,13	604.827,07	3.087.903,36	2.319.518,38	6.781.611,48	39.722,22	940.694,39
	31-ago	1.354.657,97	7.141.879,57	582.845,81	3.163.547,06	2.234.222,72	6.655.037,99	39.444,44	967.423,33
	30-sep	1.380.715,01	7.354.159,47	616.821,92	3.057.553,73	2.337.550,59	6.728.436,93	39.166,66	1.007.357,35
	31-oct	1.419.906,36	7.487.268,62	615.881,68	2.919.106,18	2.377.850,66	6.651.527,29	38.888,88	1.132.216,38
	30-nov	1.456.545,79	7.662.505,86	662.817,74	2.910.157,42	2.726.715,51	6.793.486,90	38.888,88	1.156.327,48
31-dic	1.593.271,57	7.827.996,76	688.964,38	3.094.087,75	3.274.255,04	7.175.611,96	55.811,10	1.228.651,37	

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 29-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**DISTRIBUCION DE COLOCACION DE CARTERA
POR AGENCIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **PT-DCCA-2/6**

TIPO DE CARTERA	FECHA	CARTERA CONSUMO (en dólares)			CARTERA MICROEMPRESA (en dólares)			CARTERA VIVIENDA (en dólares)	
		CALUMA	GUARANDA	ECHEANDIA	CALUMA	ECHEANDIA	GUARANDA	ECHEANDIA	GUARANDA
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	31-ene	24.653,27	80.058,09	2.912,50	174.075,58	58.919,81	254.553,36	0,00	13.725,32
	28-feb	24.343,40	99.853,51	2.912,50	178.432,46	84.919,64	245.693,48	0,00	13.520,47
	31-mar	20.037,71	114.098,55	2.437,50	150.452,18	103.269,11	330.591,17	0,00	13.315,62
	30-abr	17.693,06	110.582,34	3.158,27	145.637,08	94.938,31	268.344,60	0,00	13.110,77
	31-may	18.298,22	124.731,86	9.045,75	128.928,85	117.067,21	315.456,11	0,00	17.039,43
	30-jun	14.822,61	101.582,53	1.850,00	159.749,46	90.082,44	282.461,40	0,00	12.701,07
	31-jul	24.326,30	141.939,15	4.487,48	139.126,81	78.564,64	261.904,72	0,00	12.496,22
	31-ago	10.399,84	169.278,85	3.858,25	139.823,90	82.685,33	344.171,04	0,00	12.291,37
	30-sep	11.990,21	152.991,94	1.812,49	135.049,07	74.919,37	295.386,99	0,00	12.086,52
	31-oct	15.644,13	150.142,22	3.058,32	124.679,30	86.957,51	320.608,43	0,00	11.881,67
	30-nov	35.250,03	129.002,94	2.304,15	130.868,20	83.639,33	275.673,63	0,00	11.676,82
	31-dic	24.430,44	116.318,37	675,00	121.794,76	57.395,03	264.137,11	0,00	11.471,97

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 29-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**DISTRIBUCION DE COLOCACION DE CARTERA
POR AGENCIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.:PT-DCCA-3/6

TIPO DE CARTERA	FECHA	CARTERA CONSUMO (en dólares)			CARTERA MICROEMPRESA (en dólares)			CARTERA VIVIENDA (en dólares)	
		CALUMA	GUARANDA	ECHEANDIA	CALUMA	ECHEANDIA	GUARANDA	ECHEANDIA	GUARANDA
CARTERA VENCIDA	31-ene	7.611,26	35.550,40	1.257,96	135.305,59	66.542,46	236.266,72	0,00	4.713,55
	28-feb	9.374,80	37.900,63	1.257,96	139.881,06	69.843,95	244.018,45	0,00	1.231,10
	31-mar	8.585,81	35.468,51	1.732,96	155.915,76	76.941,25	257.502,80	0,00	1.435,95
	30-abr	8.966,62	38.846,75	1.762,13	169.206,07	84.690,59	261.727,44	0,00	1.640,80
	31-may	10.469,64	43.740,65	2.263,52	177.641,34	89.509,99	271.934,30	0,00	1.978,98
	30-jun	9.022,41	43.312,40	1.473,24	180.853,26	92.285,86	270.494,92	0,00	2.050,50
	31-jul	10.677,98	49.550,40	2.002,41	185.931,21	103.539,46	272.836,49	0,00	2.255,35
	31-ago	10.831,60	47.173,44	2.159,34	200.358,84	99.328,72	295.749,11	0,00	2.460,20
	30-sep	11.681,52	51.939,11	1.730,17	204.337,65	98.908,91	305.038,60	0,00	821,40
	31-oct	12.883,08	43.484,58	2.484,34	219.117,73	98.994,08	300.434,12	0,00	1.026,25
	30-nov	14.848,35	47.449,58	3.238,51	227.511,59	104.194,16	302.428,01	0,00	1.231,10
31-dic	15.819,12	50.065,07	1.801,00	224.023,47	107.763,57	305.403,85	0,00	1.435,95	

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 29-12-2014

FECHA: 17-03-2015



DISTRIBUCION DE COLOCACION DE CARTERA

POR AGENCIA

C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

AUDITORIA FINANCIERA

RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-DCCA-4/6

TIPO DE CARTERA	FECHA	CARTERA CONSUMO (en dólares)			CARTERA MICROEMPRESA (en dólares)			CARTERA VIVIENDA (en dólares)	
		CALUMA	GUARANDA	ECHEANDIA	CALUMA	ECHEANDIA	GUARANDA	ECHEANDIA	GUARANDA
CARTERA TOTAL	31-ene	1.072.855,20	6.065.722,65	433.895,07	3.013.538,84	2.557.234,52	7.062.903,55	0,00	687.848,28
	28-feb	1.142.513,34	6.190.391,66	438.407,84	3.058.488,29	2.592.358,05	7.029.910,75	0,00	677.974,15
	31-mar	1.207.801,59	6.270.398,55	444.347,98	3.150.962,87	2.647.937,46	7.031.269,66	0,00	711.234,45
	30-abr	1.226.155,89	6.378.337,23	474.004,99	3.219.427,68	2.681.560,75	7.077.147,01	0,00	764.424,15
	31-may	1.302.193,71	6.647.637,12	548.418,71	3.289.202,47	2.607.844,38	7.236.685,22	0,00	842.631,81
	30-jun	1.325.863,31	7.001.268,84	606.091,80	3.225.757,61	2.498.604,50	7.201.504,16	40.000,00	865.166,41
	31-jul	1.388.123,16	7.160.536,68	611.316,96	3.412.961,38	2.501.622,48	7.316.352,69	39.722,22	955.445,96
	31-ago	1.375.889,41	7.358.331,86	588.863,40	3.503.729,80	2.416.236,77	7.294.958,14	39.444,44	982.174,90
	30-sep	1.404.386,74	7.559.090,52	620.364,58	3.396.940,45	2.511.378,87	7.328.862,52	39.166,66	1.020.265,27
	31-oct	1.448.433,57	7.680.895,42	621.424,34	3.262.903,21	2.563.802,25	7.272.569,84	38.888,88	1.145.124,30
	30-nov	1.506.644,17	7.838.958,38	668.360,40	3.268.537,21	2.914.549,00	7.371.588,54	38.888,88	1.169.235,40
31-dic	1.633.521,13	7.994.380,20	691.440,38	3.439.905,98	3.439.413,64	7.745.152,92	55.811,10	1.241.559,29	

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 29-12-2014

FECHA: 17-03-2015



DISTRIBUCION DE COLOCACION DE CARTERA

POR AGENCIA

C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

AUDITORIA FINANCIERA

RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-DCCA-5/6

TIPO DE CARTERA	FECHA	CARTERA CONSUMO (en dólares)			CARTERA MICROEMPRESA (en dólares)			CARTERA VIVIENDA (en dólares)	
		CALUMA	GUARANDA	ECHEANDIA	CALUMA	ECHEANDIA	GUARANDA	ECHEANDIA	GUARANDA
MOROSIDAD	31-ene	3,10%	1,94%	0,97%	11,44%	5,16%	7,47%	0,00%	2,75%
	28-feb	3,04%	2,28%	0,96%	11,62%	6,35%	7,49%	0,00%	2,22%
	31-mar	2,43%	2,44%	0,95%	10,77%	7,30%	9,13%	0,00%	2,12%
	30-abr	2,22%	2,40%	1,05%	10,84%	7,18%	8,10%	0,00%	1,97%
	31-may	2,26%	2,60%	2,11%	10,28%	8,60%	8,83%	0,00%	2,31%
	30-jun	1,83%	2,11%	0,55%	11,81%	7,87%	8,32%	0,00%	1,73%
	31-jul	2,59%	2,75%	1,07%	10,53%	7,85%	7,89%	0,00%	1,57%
	31-ago	1,57%	3,03%	1,03%	10,75%	8,15%	9,62%	0,00%	1,52%
	30-sep	1,71%	2,79%	0,57%	11,10%	7,44%	8,92%	0,00%	1,28%
	31-oct	2,01%	2,59%	0,90%	11,78%	7,82%	9,34%	0,00%	1,14%
	30-nov	3,44%	2,30%	0,84%	12,31%	6,89%	8,51%	0,00%	1,12%
31-dic	2,53%	2,13%	0,36%	11,18%	5,04%	7,94%	0,00%	1,05%	

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 29-12-2014

FECHA: 17-03-2015



DISTRIBUCION DE COLOCACION DE CARTERA

POR AGENCIA

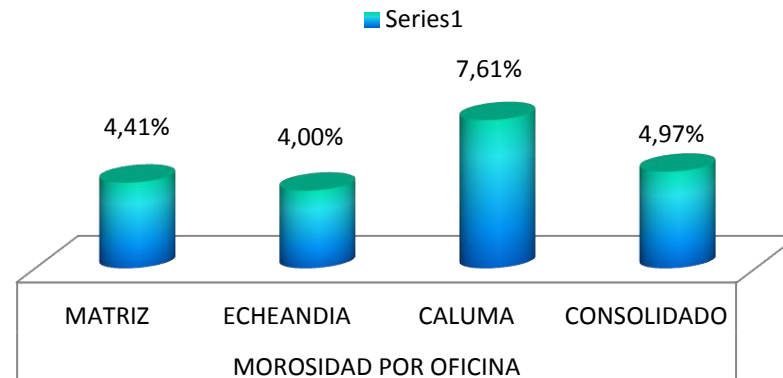
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

AUDITORIA FINANCIERA

RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **PT-DCCA-6/6**

MOROSIDAD POR OFICINA



© COMENTARIO

He realizado el análisis de la distribución de colocación de crédito por agencia con las que cuenta la Coop. Guaranda Ltda., para conocer cuál es la agencia con problemática de morosidad, recayendo la responsabilidad de créditos con mayor vencimiento en la agencia Caluma, cantón en el cual la mayoría de la población se dedican a la actividad agropecuaria, por lo tanto los créditos más solicitados son los microempresariales, créditos que fueron analizados en papel de trabajo **PT-DCC**.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 29-12-2014

FECHA: 17-03-2015



ANÁLISIS COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR AÑO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **PT-ACCA-1/3**

OFICINA	CRÉDITOS COLOCADOS /2013			% MORA
	NUMERO	MONTO	MONTO VENCIDO	
MATRIZ	1743	16.981.092,42	356.904,87	2,10%
CALUMA	1038	5.073.427,11	239.842,59	4,73%
ECHEANDIA	686	4.186.665,12	109.564,57	2,62%
	3467	26.241.184,65	706.312,03	2,69%

OFICINA	CRÉDITOS COLOCADOS /2012			% MORA
	NUMERO	MONTO	MONTO VENCIDO	
MATRIZ	2145	10.318.328,80	14.083,43	0,14%
CALUMA	1003	3.625.031,48	21.847,99	0,60%
ECHEANDIA	721	2.717.392,78	11.408,34	0,42%
	3869	16.660.753,06	47.339,76	0,28%

OFICINA	CRÉDITOS COLOCADOS /2011			% MORA
	NUMERO	MONTO	MONTO VENCIDO	
MATRIZ	2329	9.752.839,97	81.481,10	0,84%
CALUMA	1011	3.459.810,00	60.822,10	1,76%
ECHEANDIA	823	3.024.005,00	42.276,52	1,40%
	4163	16.236.654,97	184.579,72	1,14%

COMENTARIO

De acuerdo al análisis ejecutado se observa que los créditos que presentan mayor problema de morosidad son los colocados en el año 2013, comenzando a evidenciar desde el año 2011, concluyendo que los mismos corresponden a créditos concedidos en campañas promocionales a los cuales se aplicaban políticas más flexibles en cuanto al requerimiento de encaje o garantía.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 29-12-2014

FECHA: 17-03-2015



INDICADORES FINANCIEROS
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **PT-IF-1/1**

INDICADOR	RESULTADO
CALIDAD DE ACTIVOS:	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	3,87
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	96,13
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	116,01
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	2,07
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	1,00
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	7,98
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	5,22
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	119,84
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA	163,28
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	98,53
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	104,49
INTERMEDIACION FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	116,02
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	14,89
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	2,04
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	14,02
CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	10,13
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	18,77
CARTERA POR VENCER TOTAL	16,88
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO	
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	31,02

COMENTARIO

Se determina que la morosidad promedio de los créditos concedidos en el año 2013 supera en un 22% de lo establecido en el reglamento de la entidad, y que las provisiones calculadas y registradas cubren totalmente la cartera problemática y además se denota una eficiencia financiera.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 29-12-2014

FECHA: 17-03-2015



HOJA DE HALLAZGOS
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA FINANCIERA
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **HH-AF-1/1**

TITULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ORIGEN A LA MOROSIDAD POR PERIODO	Los créditos colocados en el año 2013, según lo analizado son los que presentan mayor problema de morosidad, pues sus saldos se incrementa considerablemente al pasar de USD 184.580 al monto total de USD 706.312 valor que representa el 2,69% del total del rubro.	Los créditos deben ser concedidos bajo la normativa establecida por la entidad, como indica el Manual de Crédito CAPITULO 3: POLITICAS GENERALES DE CREDITO "3.2. Es obligación del personal involucrado en el proceso de crédito conocer las disposiciones legales sobre el análisis, aprobación, evaluación, instrumentación y créditos, así como también los procedimientos de inscripción, custodia, cesión de garantías y en general todos los aspectos legales que tienen relación con la toma de decisiones	Créditos concedidos con políticas flexibles en cuanto al requerimiento de encaje o garantía.	Situación que ha propiciado que se incremente la morosidad.	De acuerdo con la prueba realizada, se visualiza que los créditos que presentan mayor problema de morosidad son los colocados en el año 2013, pues sus saldos se incrementa considerablemente al pasar de USD 184.580 al monto total de USD 706.312 valor que representa el 2,69% del total del rubro; pero su origen se empieza a evidenciar en el año 2011 y 2012, debido a que los mismos corresponden en gran parte a créditos concedidos en campañas promocionales, en las que se aplicaban políticas más flexibles en cuanto al requerimiento de encaje o garantía, situación que puede haber propiciado	Considerar para futuras promociones la definición de políticas que siendo flexibles, proporcionen a la Cooperativa las garantías necesarias para la recuperación de este tipo de créditos, así mismo estas políticas deberán asegurar que el análisis realizado propenda a una colocación adecuada.

		crediticias....”			los eventos presentados.	
ELABORADO POR: María Ibarra			SUPERVISADO POR: Oscar Granda			
FECHA: 28-01-2015			FECHA: 17-03-2015			

AUDITORI DE CONTROL

No.		PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A	
1		¿Se han fijado niveles de aprobación de los créditos según el monto?	X			
2		¿Se exigen garantías suficientes para los créditos?	X			
3		¿Existe disposición por escrito que en el pagaré conste la firma del conyugue?	X			
4		¿Cuándo el socio se acerca a pagar una cuota del crédito se emite el comprobante de crédito?	X			
5		¿Si se realiza el pago se actualiza los saldos del crédito?	X			
6		¿Existe un manual de cobranzas?		X		Existe el manual de crédito en el cual de detalla un capitulo donde están establecidas políticas de cobranza.
7		¿El Consejo de Administración ha fijado políticas para la recuperación de cartera?	X			
8		¿Se verifica el cumplimiento de la normativa que regula al proceso de recuperación de cartera?		X		En base a las políticas establecidas se ejecuta la cobranza sin verificaciones de cumplimiento posteriores.
9		¿Se notifica oportunamente a los deudores y garantes del vencimiento de sus deudas?	X			
10		¿El departamento de crédito informa de los saldos que se encuentran en morosidad?	X			
11		¿Se cuenta con asesoramiento legal en el caso de llegar a instancias por falta de pago?	X			
ELABORADO POR: María Ibarra			SUPERVISADO POR: Oscar Granda			
FECHA: 08-12-2014			FECHA:17-03-2015			



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: CCI-AC-2/2

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
12	¿Se han aplicado auditorías al proceso de recuperación de cartera?	X			
13	¿Se entrega los pagarés al socio en el momento que se cancela el crédito?		X		Posteriormente a la cancelación total del crédito el socio tiene que solicitar la devolución del pagaré.
	CALIFICACION TOTAL	10	3		
	PONDERACION	13			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 08-12-2014

FECHA:17-03-2015



**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: MER-AC-1/1

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{10}{13}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 0,769 * 100\%$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 76,90\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15 - 50	51 - 75	76 - 95
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: ALTO

NIVEL DE RIESGO: BAJO

NIVEL DE RIESGO: BAJO

© COMENTARIO

Según cuestionario de control interno y evaluación mediante la matriz de riesgo para auditoría de control interno se determina que el nivel de confianza es alto por lo tanto el nivel de riesgo de control es bajo, es decir que el sistema de control que maneja la entidad para la recuperación de cartera es bastante favorable, con ciertas limitaciones al momento de ejecutar los proceso de recuperación de cartera, como el manejo de la función crediticia por parte de los oficiales de crédito.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **PA-AF-1/1**

Objetivos:

- Evaluar el sistema de control interno y verificar si es adecuado en base de las actividades que se ejecutan para el cumplimiento de los objetivos del proceso de recuperación de cartera

No.	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Aplicar mediante el COSO II, cuestionarios y evaluar el nivel de confianza y riesgo	CCI-AC MER-AC	María Ibarra	08-12-2014 12-12-2014
2	Realizar el Manual de Referencia	MR-AC	María Ibarra	05-01-2015
3	Realizar Entrevista al gerente	PT-EG	María Ibarra	08-01-2015
4	Realizar Entrevista al asesor de crédito	PT-EAC	María Ibarra	08-01-2015
5	Elaborar una cédula analítica en cuanto al proceso de recuperación de cartera	PT-SCV PT-VRA CS-IGC ANEXO 7 ANEXO 8 ANEXO 9	María Ibarra	12-01-2015
6	Realizar la hoja de hallazgos.	HH-AC	María Ibarra	28-01-2015
7	Elaborar Informe de Auditoría	IAI-RC-CG	María Ibarra	04-02-2015
8	Elaborar Matriz de Recomendaciones	MRAI-RC-CG	María Ibarra	06-02-2015

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 18-12-2014

FECHA: 17-03-2015



MANUAL DE REFERENCIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:MR-AC-1/1

COMPONENTE	F	O	C	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	ENFOQUE PRELIMINAR	INTRUCCIONES
DESCONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE LAS NORMATIVA VIGENTE Y GESTIÓN CREDITICIA		X	X	El personal tiene poco conocimiento sobre la normativa	No existe evaluación permanente al personal para estas actividades	SUSTANTIVO: Realizar entrevistas al jefe de crédito CUMPLIMIENTO: Verificar que la normativa que posee la entidad este acorde a la establecida por la SEPS	En base a la aplicación de entrevista analice que el personal tenga un grado de conocimiento de la normativa
LA ENTIDAD NO CUENTE CON POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA		X	X	No existe una metodología adecuada para la recuperación de cartera	No se está tomando en cuenta lo factores importantes para la recuperación de cartera	SUSTANTIVO: Realizar entrevistas al Gerente General sobre las políticas de recuperación de cartera CUMPLIMIENTO: Verificar que la metodología de recuperación de cartera de la entidad este de acuerdo con la establecida por la SEPS	Realizar entrevistas al personal sobre el conocimiento de la metodología existente que la SEPS establece.
ELIMINAR CARTERA VENCIDA Y QUE NO DEVENGA INTERÉS	X	X		Que la Cartera vencida y que no devenga interés incrementalmente	Que la Cartera vencida y que no devenga interés se tenga que recuperar por medio de garantías.	SUSTANTIVO: Establecer criterio de control en el análisis de la aprobación del crédito CUMPLIMIENTO: Concientizar al deudor el compromiso que tiene con la cooperativa.	Dar a conocer la normativa y procedimientos para la aprobación de créditos y a través de esto hacer que el cliente interno concientice al externo.

F: Financiero, O: Operativo, C: Cumplimiento

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 05-01-2015

FECHA:17-03-2015



ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-EG-1/2

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA COAC GUARANDA LTDA.

1. Cree usted que los Procedimientos de Control son importantes dentro de la Institución.

Si, al menos considero que los procedimientos de control implantados en la institución han ayudado a sobrellevar los problemas que se nos han presentado, dentro del desarrollo de nuestras labores, pero en la actualidad y con los cambios que se viven, estos procedimientos ya no son muy útiles, para nosotros.

2. La Cooperativa cuenta con un mecanismo de Control Interno, explique.

Si, nuestra institución cuenta con un mecanismo de control interno, pero este fue elaborado desde que nuestra institución inicio sus labores, pero creo que se debe cambiarlo de acuerdo a nuestra realidad.

3. Existe capacitación sobre Procedimientos de Control Interno

No, no existe ese tipo de capacitación, sino más bien nos capacitan a través de programas de desarrollo para las microempresas, y más se basan al campo humano, pero básicamente se centran en la ética y conocimiento de nosotros mismos, en donde la confianza al cliente es muy importante para nosotros.

4. Usted cree que el Control Interno garantiza la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

En nuestra institución si se manejan estos términos, y básicamente considero que las mismas van de la mano con el control interno, ya que estos básicamente nos han ayudado al cumplimiento de objetivos y a mejorar los procesos así como cumplir con las normas y políticas establecidas por las autoridades de nuestra fundación.

5. Quién es el responsable al momento de otorgar créditos.

El responsable del papeleo es el Asesor de Créditos, la comisión de crédito analiza también siempre llevan mi aprobación.

6. Existen políticas sobre recuperación de cartera.

Si, existen políticas para la recuperación de cartera, entre ellas tenemos las notificaciones de retraso al cliente, las visitas personales así como las llamadas telefónicas estas se realiza cada mes, posteriormente se envía la documentación del socio a nuestra Matriz, para que se inicien el trámite judicial correspondiente en caso de que se requiera.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 08-01-2015

FECHA:17-03-2015



**ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.:PT-EG-2/2

7. Existe un seguimiento a las cuentas vencidas.

Si, mediante nuestros abogados, se ha logrado recuperar ciertas cuentas vencidas.

8. Se archivan en un lugar seguro todos los documentos y comprobantes quedan seguimiento a la Recuperación de Cartera.

Si la documentación se archiva, para el cobro mediante juicio si este lo requiere.

9. Piensa usted que la Aplicación de Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida ayudará a evitar errores futuros.

Sí, creo que sí, pero siempre y cuando estos estén acorde a nuestras necesidades ya la realidad por la que atraviesa nuestra entidad.

© ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se puede evidenciar que en la entidad los procedimientos de control son importantes, estos están acorde a las necesidades de la misma, ya que han ayudado a solucionar ciertos problemas, es decir que se debería crear nuevos procedimientos de control que permitan normar estos procesos, además que la institución si cuenta con un mecanismo de control interno, pero este no permite regular en su totalidad las actividades y procesos operativos, la entidad considera importante capacitar al personal, y esta se central campo del desarrollo micro empresarial, es conveniente considerar incluir ellas capacitaciones temas como los de control interno que permitan detectar errores.

Si existe una persona específica que se responsabilice de los créditos entregados los clientes de la entidad, demostrando la control en esta operación yaqué si existen políticas para la recuperación de cartera, pero se debe realizar un reajuste de las mismas, para un mejor retorno de la cartera vencida, notando la necesidad de contar con un determinado procedimiento de control, para la recuperación de cartera vencida.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 08-01-2015

FECHA:17-03-2015



**ENTREVISTA REALIZADA AL ASESOR DE CRÉDITO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **PT-EAC-1/2**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COAC
GUARANDA LTDA.**

1. Porque motivo cree usted que existe cartera vencida.

El motivo principal por el cual existe cartera vencida en nuestra entidad es por el retraso en el pago de las cuotas por parte de nuestros clientes.

2. Que requisitos se solicitan al momento de otorgar créditos.

Bueno los requisitos que nosotros solicitamos, al momento de otorgar un crédito son; copias de los documentos personales, copia del último pago de un servicio básico, y ellos obligatoriamente nos deben firmar un pagaré conjuntamente con los garantes.

3. La aprobación de créditos, se realiza previa autorización de gerencia.

Sí, pero antes la comisión de crédito la analiza para que gerencia firme la autorización para la emisión de créditos, se procede a depositar el dinero a sus cuentas personales.

4. Los clientes cumplen con los plazos establecidos para el pago de cuotas.

Nuestro lema principal es la confianza que se brinda al cliente pero esto ha traído consigo muchos problemas, y existen clientes que si cumplen con los plazos establecidos, pero un diez por ciento no lo cumple.

5. Que procedimientos de control se utilizan para la recuperación de cartera.

Se utilizan, las llamadas telefónicas, las visitas personales, se les envía las notificaciones a todos nuestros morosos y si ya no se recibe respuesta a estas se envía toda la documentación del mismo al asesor legal para dar seguimiento a esta deuda por juicio, posteriormente se procede al embargo de sus bienes o según la resolución del Juez.

6. Cada qué tiempo se realiza el análisis de cartera.

Cada semana por que el retazo para nosotros significa mora es decir que se considera la mora y la cuota vigente pendiente de pago, y semanalmente existe un doce por ciento de cartera vencida.

7. Cree usted que sería factible la aplicación de Procedimientos de control para el análisis de cartera vencida.

Si, ya que los mismos ayudarán a disminuir la cartera vencida que se mantiene al momento nuestra institución, pero estos deberían estar acorde a nuestras necesidades para lograr alcanzar más solvencia.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 08-01-2015

FECHA: 17-03-2015



**ENTREVISTA REALIZADA AL ASESOR DE CRÉDITO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.:PT-EAC-2/2

© Análisis e Interpretación:

La entrevista demuestra que los procedimientos que se debe seguir para la recuperación de cartera en la institución, son muy flexibles, es por esto que el porcentaje de riesgo es muy alto, además que no se realizan en los tiempos establecidos, también se nota que al momento de otorgar un crédito no existe una persona específica que se responsabilice de esta actividad, asimismo se entrega los créditos sin realizar un análisis profundo del cliente, observando la falta de control que existe en el manejo de Cartera Vencida.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 08-01-2015

FECHA:17-03-2015



SEGUIMIENTO DE LOS CREDITOS VENCIDOS
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT- SCV-1/3

PROCESO DE COBRANZAS

1. El Oficial de Crédito obtiene el Reporte de:
Cartera Vigente y vencida
2. El Oficial de Crédito imprime los Reportes y efectúa las notificaciones correspondientes.
Control: El Oficial de Crédito es el encargado de elaborar las notificaciones correspondientes además debe firmarlos y hacer que firme el Jefe de Crédito.
3. El Oficial de Crédito planifica el recorrido por fechas y zonas.
4. El Oficial de Crédito efectúa las notificaciones mediante la entrega de una comunicación escrita en la que se hace referencia al status de vencimiento de la cuota y a la necesidad del pago inmediato de la misma, las notificaciones son los siguientes notificaciones:
Primera: Al socio de 6 días de vencido, segunda: Al socio de 14 días de vencido, tercera: A los garantes de 22 días de vencido, cuarta: Al socio y garantes de 30 días de vencido (extra judicial) y quinta: Al socio y garantes de 38 días de vencido, con firma de abogado
5. El Oficial de Crédito tras su entrega hace firmar el registro que le reciban la notificación.
6. El Oficial de Crédito entrega el Registro a la responsable de archivo para que registre en los respectivos files, además entrega el registro al área de cajas para el ingreso en las tablas de amortización el costo por notificación.
Control: El Oficial de Crédito, es el encargado de registrar en la carpeta del socio solamente las notificaciones vía llamadas telefónicas.

PROCESO DE DEMANDA

1. En el caso de no obtener resultado en los pagos por parte del socio, después de las notificaciones, se entrega el file a la jefa de crédito para que se analice en gerencia y autorice iniciar el juicio.
2. El Responsable de Crédito realiza el proceso de inicio del juicio (ver proceso trámite judicial)
3. El Responsable de Crédito entrega una copia de la demanda legalizada al Oficial.
4. El oficial de crédito entrega la copia a deudores y garantes.
5. El Oficial de Crédito hace las averiguaciones en la oficina de citaciones de la corte de justicia para efectuar las citaciones
6. El Oficial de Crédito realiza las citaciones e informa al Responsable de Crédito.
7. El Responsable de Crédito informa al Abogado para que continúe con el trámite.
8. Emitida la sentencia del juicio el oficial entrega una copia a deudores y garantes
Control: El Oficial de crédito realiza el mismo procedimiento tanto en el juicio ejecutivo como en el de insolvencia.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-01-2015

FECHA:17-03-2015



SEGUIMIENTO DE LOS CREDITOS VENCIDOS
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT- SCV-2/3

GUARANDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Macroproceso: Crédito Consumo
Proceso: Concesión de Crédito



Subproceso: Cobranza, Notificación de Créditos Vencidos

Estado: Definitivo

Responsable: Oficial de Crédito

Fecha: 2012

Pág.: 1 de: 1



ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-01-2015

FECHA:17-03-2015



SEGUIMIENTO DE LOS CREDITOS VENCIDOS
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **PT-SCV-3/3**

NOTIFICACIÓN DE RECORDATORIO

TIPO DE NOTIFICACIÓN	TIEMPO DE RECORDATORIO
Notificación de recordatorio	Antes de la fecha de vencimiento (pagos Trimestrales y fijos mayores a un mes).
Llamada Telefónica	Al siguiente día de vencida la cuota.
Primer Aviso	Al quinto día de vencida la cuota.
Segundo Aviso	A los 5 días de entregado el primer aviso.
Aviso de Garantía	A los 5 días de entregado el segundo aviso.
Extrajudicial	A los 5 días de entregado el aviso de Garantía.
Escrito del Abogado con Gerencia	A los 5 días de entregado el aviso extrajudicial.
Entrevista con el Asesor Legal de Cooperativa	A los 5 días de entregado el escrito del Abogado.

TRANSFERENCIA A PROCESO LEGAL

En el caso que el oficial de crédito haya agotado todas las gestiones extrajudiciales de cobro, se encarga al abogado externo o al asesor legal de la cooperativa su recuperación.

TIEMPOS DE MOROSIDAD

TRAMITE	TIPOS DE MOROSIDAD
A	En pagos de plazo fijo haber cumplido 40 días de morosidad
B	Hallarse vencidas 2 amortizaciones mensuales consecutivas
C	Encontrarse vencida 1 amortización trimestral
D	Al no tener respuesta la entrevista con el oficial de Crédito y el asesor legal, a los 8 días de transcurrida esta última acción preventiva.
E	En los préstamos vencidos con garantía hipotecaria se observara en el proceso de ejecución de cobro un máximo de 50 días, contados desde la primera amortización vencida.
F	En caso de no poder ejecutar el proceso de cobranza extrajudicial por causas debidamente justificadas por parte de oficial de crédito y verificadas por el jefe (a) del departamento, se dará inicio al trámite judicial a los 40 días de vencida la amortización parcial o el vencimiento total.

© COMENTARIO

Mediante la comparación de la normativa establecida con los anexos 8 y 9 que son documentos que representan la gestión realizada por los oficiales de crédito para la recuperación de cartera se determina que la unidad de cobranza tiene deficiencia en la gestión realizada para la recuperación de cartera, por lo que es importante que se considere las actividades de control planteadas en las matrices de riesgo establecidas en el PT-VRA

Ref.: **ANEXO 6,7,8 Y 9; y PT-VRA**

VISADO CON RELACIÓN AL REGLAMENTO

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-01-2015

FECHA: 17-03-2015



**VALORACIÓN, RESPUESTA AL RIESGOS Y
ACTIVIDADES DE CONTROL
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.:PT-VRA-1/4

OBJETIVOS	VALOR	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
Incrementar con calidad el nivel de colocación de créditos anual en un 25%.	E	Que no existan los fondos necesarios para el incremento del crédito.	Realizar una revisión de los montos de los créditos y financiarlos a tiempo.
Gestionar la recuperación de la cartera por vencer en un 93.5% mensual, cartera vencida en un 3,5% mensual y de cartera castigada en un 3% mensual.	E	Que no se cuente con los recursos necesarios para poder cumplir con el plan de acción de recuperación de cartera.	Estructurar mejor el plan de acción y dotar de los recursos necesarios para su cumplimiento.
Mantener un control permanente de cuentas y saldos de los clientes para realizar los débitos en caso de ser necesarios.	EC	Que en la cuenta de ahorros o corriente no exista fondos disponibles.	Revisar periódicamente en el sistema los saldos de los clientes para poder realizar respectivos desembolsos por falta de pago.
Mantener un control permanente de la cartera a través del establecimiento de metas de recuperación entre los operadores de crédito.	EC	Que no se recupere la cartera de acuerdo a lo establecido.	Revisar semanalmente la cartera por vencer evitando que se convierta en vencida.
Garantizar la entrega de avisos de vencimientos con 30 días de anticipación, por medio de visitas o notificaciones telefónicas.	E	Que no se comunique a todos los clientes su crédito por vencer.	Organizar y delegar responsabilidades para la entrega oportuna de avisos de vencimiento.
Incrementar los convenios con instituciones públicas o privadas que permitan fortalecer y disminuir el riesgo de los créditos de consumo.	ECN	Que algunas instituciones no quieran el servicio crediticio o que puedan liquidarse y perderse del mercado.	Mantener y difundir convenios con instituciones públicas o privadas.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 23-01-2015

FECHA:17-03-2015



**VALORACIÓN, RESPUESTA AL RIESGOS Y
ACTIVIDADES DE CONTROL
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.:PT-VRA-2/4

OBJETIVOS	VALOR	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
Control de inversión lo que permitirá dar seguimiento adecuado a los créditos evitando el desvío de las inversiones y asegurando el incremento de la producción.	EC	Que el dinero otorgado para el desarrollo de la producción sea utilizado para cuestiones personales.	Planificar semanalmente calendarios para las respectivas visitas de control a los lugares de inversión.
Solicitar a Casa Matriz la asignación de recursos para el financiamiento de compra de tierras, cuyos requerimientos son elevados y hacen difícil a la Sucursal la concesión.	EN	Burocracia existente en el proceso de asignación de recursos.	Coordinar con Casa Matriz un tiempo mínimo para la asignación de dichos créditos.

E= Que tiene relación con la efectividad y eficiencia de las operaciones.

C= Que tiene relación con la confiabilidad de la información.

N= Que tiene relación con leyes y normativas aplicables.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 23-01-2015

FECHA:17-03-2015



**VALORACIÓN, RESPUESTA AL RIESGOS Y
ACTIVIDADES DE CONTROL
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **PT-VRA-3/4**

RIESGO	RESPUESTA	EFECTO	COSTO/BENEFICIO
Morosidad:	<p>Evitarlo: Es un riesgo inherente, no existe forma de evitarlo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al analizar a los sujetos de crédito en base a los factores citados, se reduce tanto el impacto como la probabilidad de riesgo. 	<p>Costos: operativos del Departamento de Crédito y Cobranzas. El costo del contrato, con la Asesoría Legal.</p> <p>Beneficio: Recuperación adecuada de la cartera.</p>
	<p>Reducir: Para reducir el riesgo de morosidad, se tiene que analizar a los sujetos de crédito en base a los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reputación: historial de crédito (cruce de información con la central de riesgos), demás obligaciones que haya tenido. • Capacidad de pago: roles de pago, negocios, estados financieros, deudas contraídas. • Garantías: la presentación de los tipos de garantías que respalde, así como la reputación de sus garantes. 		
	<p>Compartir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El % que se provisiona para cuentas incobrables, será otra opción para compartir el impacto. 		

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-01-2015

FECHA: 17-03-2015



**VALORACIÓN, RESPUESTA AL RIESGOS Y
ACTIVIDADES DE CONTROL
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.:PT-VRA-4/4

Cobranza Administrativa. Actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora.

Cobranza Operativa. Para evitar que la operación vencida acumule más días de vencido y se perjudique a la institución con generación de provisiones, el oficial de crédito y el abogado de la Cooperativa harán las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple de las dos personas a cliente y garante.

Cobranza Prejudicial. Se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la Cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

Cobranza Judicial. Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado. El abogado cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. Por esta vía de cobro se persigue el patrimonio del prestatario en mora y/o de su garante, para que con el producto de la venta de los bienes que integran dicho patrimonio, se satisfaga la totalidad de las obligaciones adeudadas por el cliente.

© COMENTARIO

La Cooperativa Guaranda Ltda. cuenta con políticas y procedimientos que regulan el proceso de cobranzas, pero no se ha realizado capacitaciones permanentes al personal de crédito, respecto a la gestión y políticas que se deben aplicar, por lo que realiza una valoración de los riesgos a presentarse dentro del cumplimiento de lo establecido y las actividades de control que se deberían ejecutar para un mejor manejo del sistema de control, analizando la reacción de la entidad hacia el riesgo de morosidad, la cual ha sido comprobada mediante documentos de gestión realizados para la cobranza, dando referencia a las actividades que realiza la entidad para la recuperación de cartera y dándome cuenta que no todas son bien establecidas, además en base a una muestra tomada de la información generada por la entidad y dos visitas realizadas con los oficiales de crédito a los deudores para la entrega de notificaciones y gestiones ejecutadas para la recuperación de cartera, se detalla las actividades que se destacan para la cobranza.

Ref.: **ANEXO 8 Y 9; PT-IG CA-GC**

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-01-2015

FECHA:17-03-2015



**CEDULA SUMARIA – INFORMES DE GESTION DE
COBRANZA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.:CS-IGC-1/1

CAPÍTULO 7 donde manifiesta “El responsable de crédito emitirá mensualmente informes consolidados de la gestión crediticia, para que los analice y evalúe la Gerencia y el Consejo de Administración.”

© COMENTARIO

En referencia al Anexo 10 y según el análisis realizado a los informes de gestión se puede dar cuenta que contienen información insuficiente para que los niveles directivos y ejecutivos realicen una adecuada toma de decisiones, porque no incluyen datos sobre el movimiento de los créditos colocados y la gestión realizada en la recuperación de cartera, referente a las causas que originan el incremento de la morosidad, novedades de control y supervisión sobre los procedimientos de cobranzas; en contra de lo establecido en el Manual de Crédito y Cobranzas.

Ref.: **ANEXO 10**

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-01-2015

FECHA:17-03-2015




HOJA DE HALLAZGOS
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **HH-AC-1/1**

TITULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACION
DEBILIDAD EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	La unidad de cobranza presenta deficiencias en la ejecución de sus actividades para la recuperación de cartera	Es importante que se considere las actividades de control planteadas en las matrices de riesgo y los procedimientos de crédito establecidos en el manual de crédito y flujos de procesos.	Falta de difusión de los procedimientos y procesos establecidos en el manual de crédito y flujogramas; y capacitación al personal	Afectando al debido cumplimiento de las políticas emitidas por los niveles de dirección y administración con la consecuente disminución de la eficiencia de las operaciones de recuperación.	La unidad de cobranza presenta deficiencias en la ejecución de sus actividades para la recuperación de cartera, por falta de difusión de los procedimientos y procesos establecidos en el manual de crédito, en los flujos de procesos y por falta de capacitación al personal; situación que afecta al debido cumplimiento de las políticas emitidas por los niveles de dirección y administración, con la consecuente disminución de la eficiencia de las operaciones de recuperación.	Considerar la difusión de las políticas, procesos y procedimientos referente a los trámites que se debe ejecutar para que la recuperación de cartera, los cuales deben ser realizados por el oficial de crédito con el fin de definir estándares de desempeño y calidad que guíen el desarrollo de actividades.

<p>INSUFICIENTE INFORMACIÓN CREDITICIA PARA LA TOMA DE DECISIONES</p>	<p>Los informes de gestión contienen información insuficiente para que los niveles directivos y ejecutivos tomen decisiones adecuadas para la gestión que se debe realizar para la recuperación de cartera</p>	<p>Transgrede la normativa vigente establecida en el manual de crédito en el capítulo 7 donde manifiesta “El responsable de crédito emitirá mensualmente informes consolidados de la gestión crediticia, para que los analice y evalúe la Gerencia y el Consejo de Administración.”</p>	<p>La causa es la inexistencia de una información necesaria que permita el análisis y evaluación del servicio de crédito.</p>	<p>Afectando a la toma de decisiones oportunas e incremento de la morosidad</p>	<p>Los informes de gestión presentados por los oficiales de crédito no contienen información insuficiente para que los niveles directivos y ejecutivos realicen una adecuada toma de decisiones, porque no incluyen datos sobre el movimiento de los créditos colocados y la gestión realizada en la recuperación de cartera, referente a las causas que originan el incremento de la morosidad, novedades de control y supervisión sobre los procedimientos de cobranzas; en contra de lo establecido en el Manual de Crédito y Cobranzas.</p>	<p>Los informes de gestión del área de crédito y cobranzas deben contener un análisis cualitativo y cuantitativo del movimiento de las operaciones de concesión y recuperación de cartera, señalando conclusiones y recomendaciones que orienten y faciliten la toma de decisiones de carácter gerencial.</p>
<p>ELABORADO POR: María Ibarra</p>		<p>SUPERVISADO POR: Oscar Granda</p>				
<p>FECHA: 28-01-2015</p>		<p>FECHA: 17-03-2015</p>				

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO C.O.A.C. GUARANDA LTDA. AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES RECUPERACIÓN DE CARTERA			No.: CCI-ACL-1/1
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	¿La cooperativa cuenta con manuales y reglamentos internos?	X			
2	¿El personal tiene conocimiento de la normativa que tiene que aplicar en cada una de las áreas de trabajo?		X		Falta de difusión de los procedimientos y procesos establecidos en el manual de crédito y capacitación al personal
3	¿A la entidad le regulan leyes externas?	X			La Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros
4	¿El departamento de crédito cumple con las leyes, reglamentos, instructivos, regulaciones, etc. establecidas?	X			
5	¿Cuenta el departamento de crédito con peritos evaluadores?		X		Superintendencia de Bancos y Seguros
6	¿El departamento de crédito y cobranza cuenta con un asesor legal?	X			
7	¿Existe un Manual específico para Recuperación de Cartera?		X		Existe un Manual de Crédito estando inmerso en el capítulo 7 parte referente a la recuperación de cartera
8	¿Existen políticas que ayuden a la recuperación de cartera?	X			Existe políticas establecidas en base al tipo de crédito
9	¿La aplicación de la normativa que regula la recuperación de cartera muestra beneficios en el proceso?	X			
10	¿Las políticas establecidas ayudan a generar una confiable recuperación de cartera?	X			
11	¿La entidad reguladora revisa constantemente el cumplimiento de las leyes establecidas?		X		Solo mediante auditorías de la Superintendencia de Bancos y Seguros
12	¿La entidad genera un informe en cuanto a la aplicación de la normativa y su cumplimiento?		X		La entidad cuenta con un departamento de cumplimiento pero no sea registrado ningún informe detallado.
	CALIFICACION TOTAL	7	5		
	PONDERACION	12			
ELABORADO POR: María Ibarra		SUPERVISADO POR: Oscar Granda			
FECHA: 08-12-2014		FECHA: 17-03-2015			



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **MER-ACL-1/1**

CALIFICACIÓN TOTAL
NIVEL DE CONFIANZA = _____

PONDERACIÓN
NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{7}{12}$

NIVEL DE CONFIANZA = $0,58 * 100\%$

NIVEL DE CONFIANZA = 58,33%

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15 - 50	51 - 75	76 - 95
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: MEDIO

NIVEL DE RIESGO: MEDIO

COMENTARIO

Según cuestionario de control interno y evaluación mediante la matriz de riesgo para auditoría de cumplimiento de leyes se determina que el nivel de confianza es medio por lo tanto el nivel de riesgo de control es moderado, es decir que el cumplimiento de todas las normativas que regulan la entidad no son cumplidas completamente generando incertidumbre lo cual genera que se ejecute varias pruebas de cumplimiento y sustantivas, además se denota que por la falta de difusión y capacitación al personal responsable de cobranzas se recae en riesgos de morosidad.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**PROGRAMA DE AUDITORIA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **PA-ACL-1/1**

Objetivos:

- Establecer que las operaciones, actividades y procesos se han ejecutado conforme a la normativa interna y externa que rige a la institución

No.	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaborar un cuestionario de control interno referente al cumplimiento de leyes y evaluar el nivel de confianza y riesgo.	CCI-ACL MER-ACL	María Ibarra	08-12-2014 12-12-2014
2	Obtener manuales, normas y reglamentos referentes a la recuperación de cartera	ANEXO 1 ANEXO 3 ANEXO 6	María Ibarra	05-01-2015
3	Realizar una cedula descriptiva de las políticas de recuperación de cartera.	CS-NRE CS-NRI	María Ibarra	14-01-2015
4	Realizar un listado de los créditos otorgados y seleccionar una muestra de aquellos que están en problemas judiciales	CA-RAN PT-CPJ	María Ibarra	18-01-2015
5	Verificar que el proceso de recuperación de cartera cumpla con las disposiciones legales vigentes.	CA-RAN CS- NRIANEXO 8 ANEXO 9	María Ibarra	05-01-2015
6	Realizar una Hoja de hallazgo	HH-ACL	María Ibarra	28-01-2015
7	Elaborar Informe de Auditoría	IAI-RC-CG	María Ibarra	04-02-2015
8	Elaborar Matriz de Recomendaciones	MRAI-RC-CG	María Ibarra	06-02-2015

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 18-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**CEDULA SUMARIA - NORMATIVA REGULATORIA
EXTERNA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **CS-NRE-1/2**

VARIABLE (LOEPS).

SE TRATÓ EN EL CAPÍTULO II EN EL APARTADO 2.1.1; LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO DEL ECUADOR.

VARIABLE (LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO).

DISPOSICIONES REFORMATORIAS DE LA LEPS.

- **Reformas a la ley de régimen tributario interno.**

SEGUNDA.-En la Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 10 numeral 11, sustituir el texto:

1) "Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca." por el siguiente:

"Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria, para el Sector Financiero o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, para el Sector Financiero Popular y Solidario, lo establezca."

2) "Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible" por el siguiente: "Si la Junta Bancaria o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en sus respectivos sectores, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible."

- **Reformas al reglamento de aplicación de la ley de régimen tributario interno**

PRIMERA.- A continuación del tercer artículo enumerado posterior al artículo 23, incorpórense los siguientes:

VARIABLE (LEY ORGÁNICA DEROGATORIA A LA LEY DE BUROS DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y REFORMATORIA A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DEL REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS, A LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO Y LA LEY DE COMPAÑÍAS).

La Ley, tiene como finalidad proteger los derechos de los ciudadanos respetando su información crediticia.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 14-01-2015

FECHA: 17-03-2015



NORMATIVA REGULATORIA EXTERNA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: CS-NRE-2/2

La normativa busca regular la organización y funcionamiento de la información crediticia de las personas naturales y jurídicas, mediante la creación del Registro de Datos Crediticios, que tiene como finalidad prestar el servicio de referencias crediticias, basado en el análisis de historial de cumplimiento de obligaciones de carácter crediticio de las personas.

El cuerpo legal determina que la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos es la única institución que puede recopilar la información crediticia proveniente de: registro crediticio de la Superintendencia de Bancos y Seguros; Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria; y, Registro Crediticio de la Superintendencia de Compañías.

En este marco, se crea el Registro de Datos Crediticios, con la finalidad de prestar el servicio de referencias crediticias, basado en el análisis de historial de cumplimiento de obligaciones de carácter crediticio de las personas. En caso de atraso en los pagos se cobrará un interés por mora equivalente a la tasa legal pactada incrementada en un 10%, además en reconocimiento al servicio de gestión de cobranzas realizado se deberá cancelar el 10% del valor de la cuota vencida.

© COMENTARIO:

La información que se recalca en este papel de trabajo son reglamentos que regulan de manera externa a la Coop. Guaranda Ltda., y la cual es de gran importancia para la misma ya que permite tener un enfoque del manejo de las actividades que se desarrollan en el proceso de recuperación de cartera, y dar parámetros de cumplimiento para evitar infringir en sanciones y multas, lo que señala que la entidad cumple con lo establecido en cuanto a la aplicación de reglamentos externos según análisis realizado en la auditoría integral.

Ref.: **ANEXO 2**

f \ / ISADO CON RELACIÓN AL REGLAMENTO

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 14-01-2015

FECHA: 17-03-2015



**CEDULA SUMARIA - NORMATIVA REGULATORIA
INTERNA - MANUAL DE CRÉDITO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **CS-NRI-1/2**

CAPITULO 7: SUPERVISION DE LOS CREDITOS Y GESTION DE CREDITOS PROBLEMATICOS

7.1. Recuperación y seguimiento de los créditos

La recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, está bajo la responsabilidad del Oficial de Crédito y supervisada por el Jefe de Crédito y Cobranzas.

7.2. Transferencia al proceso legal

La Cooperativa contará con abogados externos y con el Asesor Legal de la institución, mismos que se encargarán de los trámites legales para la cobranza judicial de los socios morosos de la cooperativa.

7.3. Mecanismos de Renegociación

7.3.1. Restructuraciones

Se denomina restructuración de un crédito al acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito impago.

CAPITULO 8: CALIFICACION DE RIESGOS DE CARTERA DE CREDITO Y CONSTITUCION DE PROVISIONES

8.1. Comisión especial de calificación de activos de riesgo

La Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo, es un organismo técnico con habilidad de analizar y apreciar la más probable evolución de los activos. Deberá efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente, frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

8.2. Integrantes

El Consejo de Administración designa la Comisión Especial que tendrá la responsabilidad de realizar la calificación global de los activos de riesgo y determinar los requerimientos de provisiones.

8.3. Políticas de calificación

Los funcionarios del Departamento de Crédito y Cobranzas y de la Comisión de Activos de Riesgo, deberán cumplir estrictamente las normas establecidas en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, especialmente en lo señalado en el Título VII "De los Activos y de los Límites de Crédito", Subtítulo II "De la calificación de activos y constitución de provisiones", Capítulo I "Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros".

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 14-01-2015

FECHA: 17-03-2015



**CEDULA SUMARIA - NORMATIVA REGULATORIA
INTERNA - MANUAL DE CRÉDITO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **CS-NRI-2/2**

CAPITULO 9: DEL CASTIGO DE LOS CRÉDITOS

9.1. Definición

Es el proceso mediante el cual se da de baja una obligación cuyo deudor estuviere en mora tres años, luego de haber realizado las gestiones judiciales y extrajudiciales debidas.

9.2. Políticas para el castigo de los créditos

El castigo de los créditos se efectuará de acuerdo a las siguientes políticas:

© COMENTARIO

Se revisó el cumplimiento de las políticas, reglamentos y resoluciones emitidas en el manual de crédito y de determinó que las actividades se realizan enmarcadas parcialmente a las disposiciones legales, por razones de falta de difusión y conocimiento por parte de los oficiales de crédito y además se observó que no han cumplido con lo establecido en el numeral 7.2 del capítulo VII como se muestra en esta cedula sumaria; dejando de lado el inicio de demandas respecto a que la mayoría son créditos concedidos en las Agencias, otros que cuentan con promesas de pago a corto plazo, otros cuyo saldo adeudado es relativamente bajo; y, 8 corresponden a un programa del FODEPI, sobre los que no se cuenta con el pagaré; sin embargo, se concluya que no se está realizando una gestión de recuperación de acuerdo a la normativa interna.

Ref.: **PT-CPJ, PT-SCV, PT-VRA, ANEXO 6,8,Y,9**

I \ / ISADO CON RELACIÓN AL REGLAMENTO

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 14-01-2015

FECHA: 17-03-2015



**CEDULA ANALITICA-REPORTES DEL
 APLICATIVO DE NOTIFICACIONES
 C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
 AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
 RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **CA-RAN-1/1**



GUARANDA Ltda.
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

REGRESAR

REPORTE

REPORTE DE NOTIFICACIONES POR SOCIO

CODIGO	FECHA	SOCIO	CREDITO	NOMBRES	TIPO DE NOTIFICACION	MENSAJE RECIBIDO	REVISION DE COMPROMISO	LINEA DE CREDITO	DESTINO DEL CREDITO	OFICIAL	TRAMITE DEL CREDITO
pr-29470-21/06/2013	21/06/2013	27050	460102020350	VERONICA JANETH CHIMBO PILCO	PRIMERA NOTIFICACION	Recibe mamá		CONSUMO	CAPITAL DE TRABAJO	AIDE YANEZ	NINGUNO
se-29470-28/06/2013	28/06/2013	27050	460102020350	VERONICA JANETH CHIMBO PILCO	SEGUNDA NOTIFICACION	Proxima semana cancelara		CONSUMO	CAPITAL DE TRABAJO	AIDE YANEZ	NINGUNO
ga-29470-04/07/2013	04/07/2013	27050	460102020350	VERONICA JANETH CHIMBO PILCO	NOTIFICACION GARANTIA	Debajo de la puerta		CONSUMO	CAPITAL DE TRABAJO	AIDE YANEZ	NINGUNO
ex-29470-13/07/2013	13/07/2013	27050	460102020350	VERONICA JANETH CHIMBO PILCO	EXTRAJUDICIAL	Recibe mamá		CONSUMO	CAPITAL DE TRABAJO	AIDE YANEZ	NINGUNO

© COMENTARIO

La Cooperativa cuenta con un aplicativo en el cual se debe registrar todas las acciones tendientes a la recuperación de cartera y en base a una muestra tomada de dichas gestiones se realizó un análisis al estado de los créditos que están vigentes a la fecha de la auditoría y se constató de que no muchos de ellos han sido sancionados o notificados por la morosidad en la que recaen y que ciertos créditos al ser revisados no cumplen con los trámite que los abogados gestionan para su dudosa recuperación, además se verificó que existen créditos en los cuales no se reportan las diferentes acciones y notificaciones realizadas, debido a que no se está alimentando el aplicativo conforme lo establecido en el Manual de Crédito, por lo que no se realiza un seguimiento de los acuerdos de pago alcanzados.

Ref.: **PT-CPJ Y ANEXO 8**

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 14-01-2015

FECHA: 17-03-2015



CREDITOS CON PROBLEMAS JUDICIALES
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-CPJ-1/3

CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CARTERA VENCIDA	RECUPERACION	CALIF.	AHORROS	TIPO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	COMPROMISO	ABOGADO A CARGO
13060	0201444759	PANTOJA PANTOJA SHIRLEY JACQUELINE	555.56	MENSUAL (FE)	D	13.95	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			
22925	0201054509	GOMEZ SANTILLAN EDISON UFREDO	673.32	MENSUAL (FE)	E	20.93	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			
27564	0917911042	ESCOBAR VITERI ALEXANDRA .	1,500.00	TRIMESTRAL	E	15.68	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			
29522	1205890054	CANDO SOLANO MERY ROSARIO	444.45	MENSUAL (FE)	E	21.84	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			
26050	0201863305	CHIMBO PILCO VERONICA JANETH	5,777.80	MENSUAL (FE)	E	20.16	VISITA OFICIAL - ABOGADO	13/07/2013	Perito entrega liquidación	
27440	1203743586	VERA GARCÍA SANDRA KATTY	1,875.00	TRIMESTRAL	E	324.86	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			
27903	0201556065	SISA REA ÁNGEL MIGUEL	3,125.00	TRIMESTRAL	E	22.5	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			
30169	0201245452	GALARZA MACIAS DIANA MARITZA	750.00	MENSUAL (FE)	E	119.67	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			
29012	0200045722	TOAPANTA YUMISEBA ÁNGEL GONZALO	1,999.93	MENSUAL		37.49	VISITA SOCIO COAC	17/03/2013	Hija SayonaraToapanta igualar el18/03/2013	7 letras de crédito vencida se inicia tramites judicial
28978	0201740750	PÉREZ YENNY PATRICIA	777.79	MENSUAL (FE)	E	41.4	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			7 letras de crédito vencidas y no se inicia trámite judicial, no existe ingresados mensajes alguno en el sistema

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 18-01-2015

FECHA:17-03-2015



CREDITOS CON PROBLEMAS JUDICIALES
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-CPJ-2/3

CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CARTERA VENCIDA	RECUPERACION	CALIF.	AHORROS	TIPO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	COMPROMISO	ABOGADO A CARGO
27146	0927534339	FRANCO FARAH IVAN CANIEL	2,625.00	TRIMESTRAL	E	23.05	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO		Trámite judicial Ab. Wilson del Salto	Crédito totalmente vencido
28858	0201818960	LEMA YANEZ IVAN MARCELO	1.333.36	MENSUAL (FE)	E	22.31	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO		Trámite judicial Ab. Mario Vásconez	Crédito con 10 letras vencidas
28209	0202070967	SISA LLUMITAXI ÁNGEL FABIÁN	5.000.00	TRIMESTRAL	E	46.77	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			Vencido 8 cuotas trimestrales monto de 5000.00 dólares ni una sola letra de crédito abonada crédito totalmente vencido no se inicia demanda judicial según anexo de cartera judicial, no reporta mensajes en el sistema.
29645	0202333456	ALLAN VARGAS JENNY STEFANIA	1.312.47	MENSUAL (FE)	E	42.84	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			10 letras de crédito vencida no se inicia acciones legales
29412	0202336533	OROZCO NARANJO CARLOS RUBÉN	833.34	MENSUAL (CADA 30 DÍAS)	E	23.63	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO		Trámite judicial Ab. Mario Vásconez	
18169	0201262524	MARTÍNEZ HURTADO ZOILA DOLORES	2,498.60	MENSUAL (FE)	E	21.22	VISITA OFICIAL - ABOGADO	23/03/2013	Abg. entrega Sentencia y copia se entrega Oficial Ab. Wilson del Salto	

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 18-01-2015

FECHA:17-03-2015



CREDITOS CON PROBLEMAS JUDICIALES
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-CPJ-3/3

CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CARTERA VENCIDA	RECUPERACION	CALIF.	AHORROS	TIPO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	COMPROMISO	ABOGADO A CARGO
28972	0917200008	VITERI VITERI GEORGEANA SOFÍA	2,000.04	MENSUAL (FE)	E	10.96	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO		Trámite judicial Ab. Danilo Sánchez	
28266	0201984945	TRUJILLO CARRASCO CLEMENCIA CECILIA	1,555.56	MENSUAL (FE)	E	42.5	ENTREGA SENTENCIA	25/03/2013	Recibe mamá del Garante Sr. Diego Calo	
24929	0201338373	JIMÉNEZ COELLO MARÍA EUGENIA	2,833.33	MENSUAL (FE)	E	180.67	VISITA OFICIAL - ABOGADO		Trámite judicial Ab. Mario Vásconez	

NOTA: No se incluye la fecha que se inició el trámite judicial razón por la cual no se puede determinar la gestión realizada

© COMENTARIO

En base a una muestra tomada de socios con créditos en riesgo se analizado que la Cooperativa ha encargado la recuperación legal de su cartera vencida a varios Abogados Externos, quienes deben presentar informes trimestrales de las gestiones realizadas, estableciendo para el efecto un formato con los datos necesarios para monitorear su cumplimiento; sin embargo, los informes han sido presentados en un formato diferente y no contienen suficiente información que permita controlar el avance de los procesos de recuperación de cartera; evidenciándose además que varios casos se encuentran paralizados por falta de gestiones por parte de los abogados.

Este análisis y comparación se la ejecuto con un ejemplar que está plasmado en el Anexo 9

Ref.: **ANEXO 8 Y 9**

✓ COMPROBADO

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 18-01-2015

FECHA:17-03-2015



HOJA DE HALLAZGOS
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES
RECUPERACIÓN DE CARTERA


No.: **HH-ACL-1/2**

TITULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE DEMANDA JUDICIAL	Existencia de créditos en riesgo que no han iniciado trámite judicial.	No se está realizando una gestión de recuperación de acuerdo a la normativa interna, (Numeral 7.2, Capítulo VII del manual de crédito vigente).	No se ha iniciado trámite judicial a los créditos en riesgo, concedidos en agencias, que cuentan con promesas de pago, el saldo adeudado es bajo y créditos que corresponden a FODEPI de los cuales no cuentan con el pagaré para iniciar una acción legal.	Se evidencia un total de 80 créditos que al 31 de diciembre de 2013 se encuentran de 4 hasta 14 letras vencidas que no han iniciado trámite judicial por morosidad.	Al analizar el grado de morosidad de la cartera vencida, se evidenció que al 31 de diciembre de 2013, hay 80 créditos que presentan de 4 a 14 letras vencidas, sin que se haya iniciado el trámite judicial, contraviniendo lo establecido en el numeral 7.2 del capítulo VII del Manual de Crédito, no se han iniciado demandas respectivas debido a que son créditos concedidos en las Agencias, otros que cuentan con promesas de pago a corto plazo, otros cuyo saldo adeudado bajo; y, 8 corresponden a un programa del FODEPI	Debe disponer que se agoten las gestión para la recuperación de los pagarés correspondientes a los créditos del FODEPI, a fin de iniciar las acciones legales para su recuperación; además, debe definir un monto que se considere como de baja cuantía, a partir del cual se realizarán obligatoriamente gestiones de cobranza judicial; y, que de igual manera se preste mayor atención a los créditos vencidos de las Agencias, que presentan mayores indicadores de morosidad.

<p>FALTA DE REGISTRO EN EL APLICATIVO DE NOTIFICACIONES</p>	<p>Existen créditos vencidos en los cuales no reportan la gestión realizada para su recuperación.</p>	<p>No se está alimentando el aplicativo conforme lo establecido, en el manual de crédito.</p>	<p>No se identifica todas las políticas y actividades a realizar tendientes a la recuperación de cada crédito.</p>	<p>Créditos vencidos sin notificación que generan mayor morosidad.</p>	<p>Con la finalidad de facilitar el control del proceso de recuperación de cartera, la cooperativa cuenta con un aplicativo en el cual se debe registrar todas las acciones tendientes a recuperar los 508 créditos vencidos, que al 31 de diciembre de 2013, suman un total de USD 706.312; sin embargo, al analizar una muestra de dichas gestiones en base a los reportes proporcionados por dicho sistema, se verificó que existen créditos en los cuales no se reportan las diferentes acciones y notificaciones realizadas, debido a que no se está alimentando el aplicativo conforme lo establecido en el Manual de Crédito, por lo que no se realiza un seguimiento de los acuerdos de pago alcanzados.</p>	<p>Debe disponer que los oficiales de crédito ingresen oportunamente, en el aplicativo de cobranzas, la información correspondiente a las gestiones realizadas, con la finalidad de contar con datos que permitan monitorear el avance de los procesos de recuperación y la toma de decisiones gerenciales.</p>
-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>INFORMES INCOMPLETOS SOBRE EL AVANCE DE TRÁMITES JUDICIALES</p>	<p>No se ha cumplido con la aplicación del formato requerido por el Asesor Legal de la entidad.</p>	<p>Los abogados externos, deben presentar informes trimestrales de las gestiones realizadas, estableciendo para el efecto un formato con los datos necesarios para monitorear su cumplimiento y seguimiento de los créditos que se encuentran en trámite judicial</p>	<p>Se detallan una serie de falencias en las gestiones de los abogados, como el hecho que no realizan la entrega de deprecatorios.</p>	<p>Situación que obviamente retrasa el proceso de recuperación de cartera.</p>	<p>La Cooperativa ha encargado la recuperación legal de su cartera vencida a Abogados Externos, quienes deben presentar informes trimestrales de las gestiones realizadas, estableciendo para el efecto un formato con los datos necesarios para monitorear su cumplimiento; sin embargo, el Asesor Legal de la entidad que es responsable de controlar el avance de los procesos, comunica a la Gerencia que los informes correspondientes al 31 de diciembre de 2013, han sido presentados en un formato diferente y no contienen suficiente información que permita controlar eficientemente.</p>	<p>La Cooperativa deberá exigir que los Abogados externos cumplan los requerimientos institucionales, estableciendo sanciones o multas por retrasos o incumplimientos, las que deben constar como parte de las condiciones contractuales, para lo cual deben suscribirse los adendums correspondientes</p>
<p>ELABORADO POR: María Ibarra</p>		<p>SUPERVISADO POR: Oscar Granda</p>				
<p>FECHA: 28-01-2015</p>		<p>FECHA: 17-03-2015</p>				

AUDITORÍA DE GESTIÓN

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO C.O.A.C. GUARANDA LTDA. AUDITORIA DE GESTIÓN RECUPERACIÓN DE CARTERA			No.: CCI-AG-1/2
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	¿Antes de la autorización de un desembolso de crédito se realiza un estudio razonado que asegure su destino?	X			
2	¿Se analiza el riesgo de crédito?	X			
3	¿Se verifican los títulos de propiedad del cliente o garante?	X			
4	¿Se realiza un análisis exhaustivo para la concesión de crédito con un nivel bajo de riesgo?	X			
5	¿Si el monto del crédito excede el límite autorizado requiere de otro proceso?		X		Todos los créditos otorgados son regulados con las políticas establecidas en el manual de crédito de la entidad.
6	¿El sector crediticio efectúa la calificación y análisis de los clientes?	X			
7	¿Existen flujogramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión y recuperación de un crédito?	X			El personal conoce el proceso de crédito
8	¿Cuenta el Dpto. con indicadores de gestión?	X			Detallado en el POA
9	¿Existe una persona encargada de notificar a los clientes en caso de morosidad?	X			
10	¿Se revisan debidamente los saldos pendientes para determinar cuáles son los clientes morosos?	X			Utilizan un aplicativo de notificaciones
11	¿Las cuentas atrasadas y las incobrables se revisan por algún funcionario ajeno al Departamento?	X			Se involucra personal de Crédito, Legal y Gerencia
12	¿Se informa periódicamente a una persona responsable acerca de la cartera vencida y por vencer?	X			Se emiten reportes previos al vencimiento y actualización de cartera vencida
13	¿Se realiza arqueos de los pagarés?	X			Cada semestre
ELABORADO POR: María Ibarra		SUPERVISADO POR: Oscar Granda			
FECHA: 08-12-2014		FECHA: 17-03-2015			



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CCI-AG-2/2**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
14	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por morosidad o descuentos?	X			
15	¿Se mantiene un registro de los créditos en función de la antigüedad de saldos?	X			
16	¿Se cuenta con información del nivel de deuda confiable y actualizada?	X			
17	¿Existe un Manual para la recuperación de la Cartera?		X		Existe un manual de crédito donde refleja la recuperación de cartera en el capítulo 7
18	Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?	X			
19	Se realizan las gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida?	X			
	CALIFICACION TOTAL	17	2		
	PONDERACION	19			

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 08-12-2014

FECHA: 17-03-2015



MATRIZ DE EVALUACION DE RIESGO
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **MER-AG-1/1**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{17}{19}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 0,895 * 100\%$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 89,50\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15 - 50	51 - 75	76 - 95
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: ALTO

NIVEL DE RIESGO: BAJO

COMENTARIO

Según cuestionario de control interno y evaluación mediante la matriz de riesgo para auditoría de gestión se determina que el nivel de confianza es alto por lo tanto el nivel de riesgo de control es bajo, es decir que la gestión que se maneja dentro de la organización es aceptable, lo que indica la aplicación de pruebas de cumplimiento, encontrándose con limitaciones referentes a la concesión de créditos al momento de aplicar las políticas establecidas, que debilita la calidad de la cartera pues no existe la confianza suficiente respecto de la adecuada, colocación y recuperación de los créditos

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 12-12-2014

FECHA: 17-03-2015



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: PA-AG-1/1

Objetivos:

- Examinar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que la entidad utilizó para alcanzar sus objetivos

No.	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Aplicar mediante el COSO II, cuestionarios y evaluar el nivel de confianza y riesgo	CCI-AG MER-AG	María Ibarra	08-12-2014 12-12-2014
2	Obtener el plan operativo anual del año 2013.	ANEXO 2	María Ibarra	05-01-2015
3	Evaluar los procesos para la recuperación de cartera a través de trámites judiciales	ANEXO 9 CA-GC	María Ibarra	05-01-2015
4	Determinar los indicadores de desempeño	PT-IG	María Ibarra	20-01-2015
5	Del manual de crédito efectuar un estudio de los procesos para la supervisión y gestión de los cartera vencida	PT-SCV PT-VRA PT-MPCEC	María Ibarra	23-01-2015
6	A través de una muestra revisar en el aplicativo de cobranzas las gestiones realizadas por cada oficial para la recuperación de cartera	PT-MOC CA-GC ANEXO 8	María Ibarra	25-01-2015
7	Realizar la hoja de hallazgos.	HH-AG	María Ibarra	28-01-2015
8	Elaborar Informe de Auditoría	IAI-RC-CG	María Ibarra	04-02-2015
9	Elaborar Matriz de Recomendaciones	MRAI-RC-CG	María Ibarra	06-02-2015

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 18-12-2014

FECHA: 17-03-2015



MOROSIDAD POR OFICIAL DE CREDITO MATRIZ

C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

AUDITORIA DE GESTIÓN

RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-MOC-1/1

OFICAL DE CREDITO		TONINHO ESCOBAR	AIDE YANEZ	LUIS CHAVEZ	MILTON PILAMUNGA	HUGO MOYA	TOTAL
No. CREDITOS		519	592	767	741	443	3062
SALDO TOTAL		2.269.432,57	2.934.473,50	3.679.913,06	3.108.518,98	1.815.136,37	13.807.474,43
MOROSIDAD HASTA 7 DÍAS	No. Crd	13	16	20	50	19	118
	Saldo	60.159,78	41.426,33	39.559,55	198.530,10	36.954,23	376.629,99
	%	52,07	39,62	15,19	36,71	45,85	
MOROSIDAD HASTA 15 DIAS	No. Crd	7	2	14	14	4	41
	Saldo	20.891,46	1.588,90	34.069,35	34.419,41	9.527,74	100.496,86
	%	18,08	1,52	13,08	6,36	11,82	
MOROSIDAD HASTA 30 DÍAS	No. Crd	5	6	8	14	3	36
	Saldo	4.151,29	11.037,49	9.666,59	20.573,42	5.416,63	50.845,42
	%	3,59	10,56	3,71	3,80	6,72	
MOROSIDAD MAS DE 30 DIAS	No. Crd	15	38	80	106	19	258
	Saldo	30.344,51	50.497,71	177.151,35	237.330,22	28.698,23	574.022,02
	%	26,26	48,30	68,02	53,13	35,61	
MOROSIDAD DEL OFICIAL	No. Crd	40	62	122	184	45	453
	Saldo	115.547,04	104.550,43	260.446,84	540.853,15	80.596,83	1.101.994,29
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

✓ REVISADO

✓✓ VERIFICADO EL CALCULO

© **COMENTARIO**

Los oficiales de crédito tienen una elevada carga de trabajo, pues manejan un promedio de 600 operaciones en el periodo 2013, lo cual dificulta la realización de las gestiones de recuperación directa y incremental de la morosidad pues cada oficial tiene cartera heredada de otros oficiales de crédito; acción que dificulta establecer la responsabilidad de cada oficial por la mora existente, además se procedió a analizar el comportamiento de la morosidad de las operaciones colocadas en la Matriz desde el mes de abril de 2013, a fin de determinar el porcentaje que afecta a cada oficial.

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-01-2015

FECHA: 17-03-2015



MACRO PROCESOS PRODUCTIVOS DE CREDITO Y ESTRATEGIAS PARA

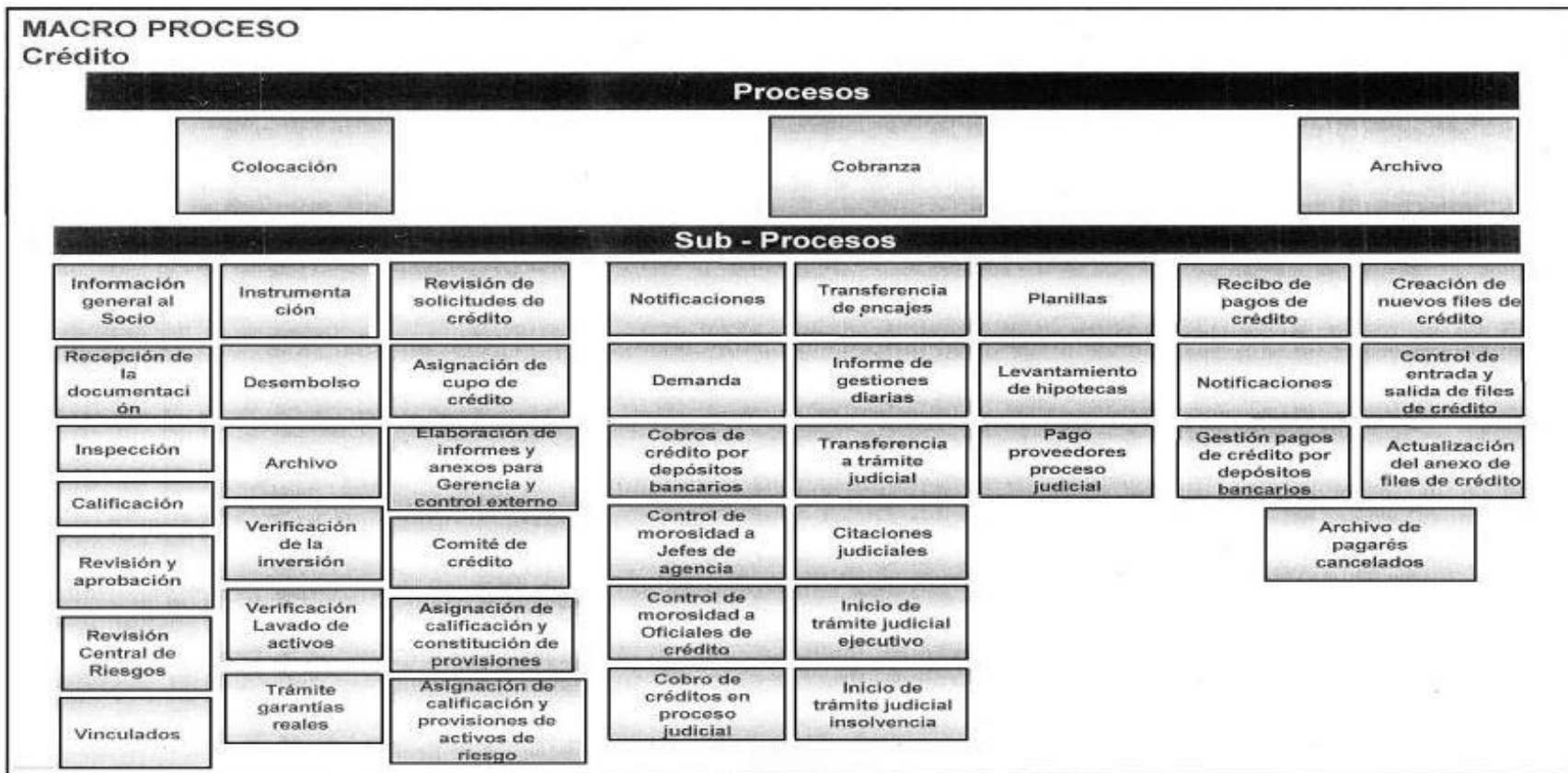
COBRANZA

C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

AUDITORIA DE GESTIÓN

RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.:PT-MPCEC-1/2



ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 05-01-2015

FECHA:17-03-2015



**MACRO PROCESOS PRODUCTIVOS DE
CREDITO Y ESTRATEGIAS PARA COBRANZA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.:PT-MPCEC-2/2

- Conocer las políticas de la institución, en qué condiciones fue otorgado el crédito, tasas de interés, etc., esto le dará ventaja pues en el momento de la negociación tendrá muchos argumentos técnicos, convincentes y efectivos.
- Conocer al deudor, saber de su economía, recuerde que no es lo mismo cobrar a un abogado que a un campesino pues el lenguaje tiene que ser diferente, ¿qué clase de deudor es? es un deudor profesional, ignorante, subversivo, cada uno de ellos merecerá una buena estrategia que permita llegar hasta la conclusión de recaudo.
- Promover al personal del área crédito a la recuperación de cartera mediante un programa de incentivos
- Establecer una meta de recuperación dependiendo del porcentaje de cartera que posee. La meta no será fija, variará proporcionalmente de acuerdo al comportamiento del índice de morosidad.
- Otorgar la misma importancia a todas las carteras. Aunque siempre exigen mayor firmeza las deudas de mayor monto y antigüedad, no olvide los adeudos recientes.
- Contratar una agencia externa. Elegir esta solución puede ahorrar gastos internos y aumentar la eficiencia administrativa, pues el personal especializado con que cuenta una agencia, tiene el tiempo necesario para tratar y perseguir al deudor.
- Hacer seguimiento permanente para mantener vínculo con el cliente.
- Estructurar las sanciones para el deudor moroso, difundirlas desde el proceso de selección y durante todo el tiempo que duren los desembolsos y la recuperación, y aplicarlas cuando se cumplan las condiciones previstas.
- Presentar planes de descuentos con base en el cumplimiento de los pagos de los clientes
- Ayudar a renegociar la deuda del cliente cuando este en problemas.

© COMENTARIO

En base a las estrategias planteadas se determinó que la Coop. Guaranda, no tiene establecidas estrategias directas para la recuperación de cartera, concluyéndose que los oficiales de crédito no aplican oportunamente las normas establecidas por falta de conocimiento y capacitación como está establecido en el POA.

Ref.: **PT-EAC, PT-SCV, ANEXO 2 y 10**

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 23-01-2015

FECHA:17-03-2015



CEDULA ANALITICA DE LAS GESTIONES PARA COBRANZA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CA-GC-1/5**

CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CARTERA VENCIDA	RECUPERACION	CALIF.	TIPO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	COMPROMISO	ACTIVIDADES
29470	201500725	MESA CÁRDENAS VERÓNICA PATRICIA	51.20	MENSUAL (FE)	B1	VISITA OFICIAL - ABOGADO	13/04/2013		OPERATIVA
33151	202021762	RIERA BONILLA PATRICIA SOLANGE	83.33	MENSUAL (FE)	B1	se realiza 4 notificaciones extrajudicial	13/04/2013		OPERATIVA
11935	201424371	AVILEZ VELOZ DORIS MARICELA	91.57	MENSUAL (FE)	B1	NOTIFICACIÓN GARANTÍA	29/03/2013		OPERATIVA
29399	201125267	TUAPANTA LUMBI ÁNGEL RODRIGO	113.16	MENSUAL (FE)	B2	VISITA SOCIO COAC	06/04/2013	Esposa deudor pagará una cuota en Abr. 15, otra cuota en May.28 y otra cuota en Jun 15	ADMINISTRATIVA
23421	201853454	FERNANDEZ PUNINA SEGUNDO WILLIAN	125.00	MENSUAL (FE)	B2	NOTIFICACIÓN GARANTÍA	04/04/2013	Wilson Moposita garante entregara	OPERATIVA
28058	201885704	CARRILLO NARANJO CRISTIAN VIMICIO	138.89	MENSUAL (FE)	B2	Entrevista	06/04/2013	Garantes comunicaran al deudor	OPERATIVA
10196	201053444	GAVILANEZ AGUACHELA LUIS ALBERTO	166.67	MENSUAL (FE)	B1	SEGUNDA NOTIFICACIÓN	04/04/2013		ADMINISTRATIVA
29533	200928620	MOPOSITA GUAMAM JULIO CESAR	166.67	MENSUAL (FE)	B1	NOTIFICACIÓN GARANTÍA	21/03/2013		OPERATIVA
24408	201090164	HACHI ESCOBAR MARIO XAVIER	250.00	MENSUAL (FE)	B1	LLAMADA TELEFÓNICA	14/03/2013		ADMINISTRATIVA
27479	900381500	CERCADO GONZÁLEZ JOSÉ COLON	375.00	TRIMESTRAL	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
27564	917911042	ESCOBAR VITERI ALEXANDRA	2.685.00	SEMESTRAL	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-01-2015

FECHA:17-03-2015



**CEDULA ANALITICA DE LAS GESTIONES PARA
COBRANZA
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

No.: **CA-GC-2/5**

CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CARTERA VENCIDA	RECUPERACION	CALIF.	TIPO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	COMPROMISO	ACTIVIDADES
28491	1206157149	CONTRERAA IZQUIERDO WILINTON JOEL	3806,96	SEMESTRAL	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
11304	1709630162	RAMIREZ RAMÍREZ FRANCISCO NAPOLEÓN	166.66	MENSUAL (FE)	C1	SEGUNDA NOTIFICACIÓN	06/04/2013	Debajo de la puerta	ADMINISTRATIVA
16584	200956886	JIMENEZ ESPIN MEUDA LEONOR	222.24	MENSUAL (FE)	C2	LLAMADA TELEFÓNICA	05/04/2013		ADMINISTRATIVA
29603	201988409	GUERRERO GONZÁLEZ ANDREA PAULINA	250.00	(FE)	C1	Notificación Garantía	08/03/2013		OPERATIVA
23183	20166807	SERRANO PURCACHI ZOILA MARGARITA	277.78	MENSUAL (FE)	C1	Entrevista	01/04/2013	tipo de notificación 3 entrevistas con ningún compromiso	OPERATIVA
23400	901393629	ESCOBAR CHAVEZ HOLGER ALEXANDER	333.34	MENSUAL (FE)	C2	DEPARTAMENTO LEGAL	16/03/2013		JUDICIAL
28228	200969616	AREVALO NINABAMDA MARÍA MANUELA	333.34	MENSUAL (FE)	C1	DEPARTAMENTO LEGAL	07/04/2013	Se acercará a la Cooperativa	JUDICIAL
30055	1303214414	VARGAS VEGA YOLANDA VEATRIZ	555.56	MENSUAL (FE)	C1	Entrevista	04/04/2013	Cancelaré esta semana	ADMINISTRATIVA
25085	200893493	PUNINA CAYAMBE MARÍA ROSARIO	1,250.00	TRIMESTRAL	E	DEPARTAMENTO LEGAL	14/03/2013	Recibe garantes	JUDICIAL
13013	201025657	IZURIETA CANDO SONIA EULALIA	333.33	MENSUAL (FE)	D	DEPARTAMENTO LEGAL	14/03/2013	Debajo puerta	JUDICIAL
27966	201505468	SISALEMA GARCÍA HENRY EDUARDO	383.34	MENSUAL (FE)	C2	VISITA OFICIAL - ABOGADO	30/03/2013	Abg. entrega demanda presentada en corte el 29 marzo 2013, copia se entrega a oficial	JUDICIAL

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-01-2015

FECHA: 17-03-2015



CEDULA ANALITICA DE LAS GESTIONES PARA COBRANZA

C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

AUDITORIA DE GESTIÓN

RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: CA-GC-3/5

CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CARTERA VENCIDA	RECUPERACION	CALIF.	TIPO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	COMPROMISO	ACTIVIDADES
25108	201808763	SISA ZARUMA NORMA SESIBEL	500.01	MENSUAL (FE)	D	DEPARTAMENTO LEGAL	15/03/2013	No se ingresa mensajes en sistema 4 letras de crédito vencidas el 25 de abril se vencela 5 letra.	JUDICIAL
28230	201541778	NARANJO LLUMIGUANO MARÍA MARTHA	216.64	MENSUAL (FE)	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
21593	201758984	OLALLA CHARCO MARIO WILFRIDO	477.76	MENSUAL (FE)	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
13060	201444759	PANTOJA PANTOJA SHIRLEY JACQUELINE	555.56	MENSUAL (FE)	D	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
22925	201054509	GOMEZ SANTILLAN EDISON UFREDO	673.32	MENSUAL (FE)	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
27564	917911042	ESCOBAR VITERI ALEXANDRA	1,500.00	TRIMESTRAL	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
29522	1205890054	CANDO SOLANO MERY ROSARIO	444.45	MENSUAL (FE)	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
26766	201863305	CHIMBO CUVI ALEX FERNANDO	694.45	MENSUAL (FE)	E	VISITA OFICIAL - ABOGADO	18/03/2013	Perito entrega liquidación y se abona \$ 56.00	OPERATIVA
27440	1203743586	VERA GARCÍA SANDRA KATTY	1,875.00	TRIMESTRAL	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
27903	201556065	SISA REA ÁNGEL MIGUEL	3,125.00	TRIMESTRAL	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL
30169	201245452	GALARZA MACIAS DIANA MARITZA	750.00	MENSUAL (FE)	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO			PREJUDICIAL

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-01-2015

FECHA:17-03-2015



CEDULA ANALITICA DE LAS GESTIONES PARA COBRANZA

C.O.A.C. GUARANDA LTDA.

AUDITORIA DE GESTIÓN

RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: CA-GC-4/5

CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	CARTERA VENCIDA	RECUPERACION	CALIF.	TIPO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	COMPROMISO	ACTIVIDADES
29012	200045722	TOAPANTA YUMISEBA ÁNGEL GONZALO	1,999.93	MENSUAL		VISITA SOCIO COAC	17/03/2013	Hija Sayonara Toapanta igualar el 18/03/2013 7 letras de crédito vencida se inicia tramites judicial	OPERATIVA
29412	202336533	OROZCO NARANJO CARLOS RUBÉN	833.34	MENSUAL (CADA 30 DÍAS)	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO		Trámite judicial Ab. Mario Vásconez	JUDICIAL
18169	201262524	MARTÍNEZ HURTADO ZOILA DOLORES	2,498.60	MENSUAL (FE)	E	VISITA OFICIAL - ABOGADO	23/03/2013	Abg. entrega Sentencia y copia se entrega Oficial	JUDICIAL
28972	917200008	VITERI VITERI GEORGEANA SOFÍA	2,000.04	MENSUAL (FE)	E	NO EXISTEN VALORES CON ESTE SOCIO		Trámite judicial Ab. Danilo Sánchez	JUDICIAL
28266	201984945	TRUJILLO CARRASCO CLEMENCIA CECILIA	1,555.56	MENSUAL (FE)	E	ENTREGA SENTENCIA	25/03/2013	Recibe mamá del Garante Sr. Diego Calo	JUDICIAL
24929	201338373	JIMÉNEZ COELLO MARÍA EUGENIA	2,833.33	MENSUAL (FE)	E	VISITA OFICIAL - ABOGADO		Trámite judicial Ab. Mario Vásconez	JUDICIAL

ACTIVIDAD	MUESTRA	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	6	15,38%
OPERATIVA	10	25,64%
PREJUDICIAL	12	30,77%
JUDICIAL	11	28,21%
TOTAL MUESTRA	39	100,00%

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-01-2015

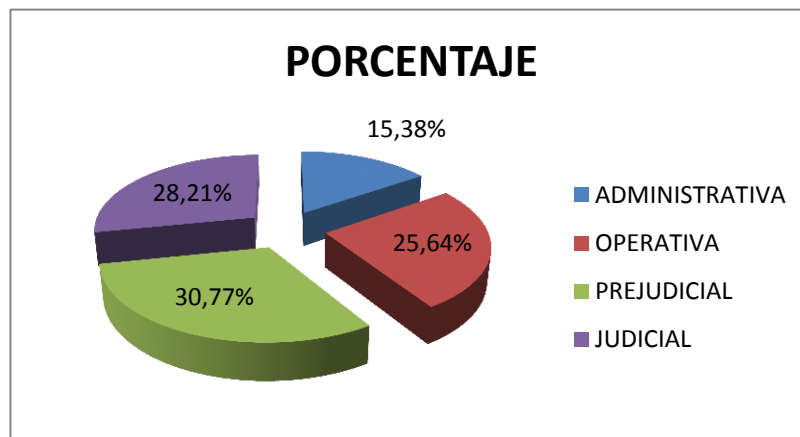
FECHA: 17-03-2015



CEDULA ANALITICA DE LAS GESTIONES PARA COBRANZA

C.O.A.C. GUARANDA LTDA. AUDITORIA DE GESTIÓN RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **CA-GC-5/5**



© **COMENTARIO**

Se analizó las actividades que se realizan para la recuperación de cartera, la cuales están detalladas en el tipo de cobranza mencionadas anteriormente, tomando en cuenta que la actividad que más se tiene que recurrir para la recuperación de cartera es la judicial y pese a que la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos que regulan el proceso de cobranzas, no se ha realizado la difusión y capacitación al personal de crédito, respecto a la gestión, normas y políticas que se deben aplicar, antes y después del otorgamiento de las operaciones crediticias; lo que debilita la calidad de la cartera pues no existe la confianza suficiente respecto de la adecuada, colocación y recuperación de los créditos; concluyéndose que los oficiales de crédito no aplican oportunamente las normas establecidas por falta de conocimiento y capacitación, repercutiendo en la eficacia de sus operaciones.

Ref.: **PT-SCV, PT-VRA, ANEXO 2, 8 Y 9**

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 25-01-2015

FECHA: 17-03-2015



INDICADORES DE GESTIÓN
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **PT-IG-1/1**

DENOMINACION	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	CALCULO	ANALISIS
ATENCIÓN AL CLIENTE	Eficiencia	(# de clientes atendidos/# de clientes recibidos)*100	$(3597/12000)*100 = 29,98\%$ ✓✓	Con este indicador se logró determinar que el 29,98% del total de clientes han sido atendidos, contando así con todos los beneficios de la institución, esto demuestra que el 70.02% no fue atendido por el incumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento General de Crédito ©
SOLICITUD DE CRÉDITOS	Eficiencia	(Tiempo establecido en el reglamento/Tiempo que toma la aprobación de un crédito)*100	$(5 \text{ días}/30 \text{ días})*100=16,67\%$ ✓✓	Del análisis realizado a 20 créditos el 83,33% muestra la falta de cumplimiento del manual de crédito capítulo 3 DISPOSICIONES GENERALES DE CREDITO, literal b Atender la demanda crediticia en forma ágil, eficiente y segura, provocando una incremento y demora en los trámites lo que ocasiona molestia al cliente. ©
COLOCACIÓN DE CRÉDITOS	Eficacia	(Colocación de créditos monto real/Monto presupuestado)*100	$(24,871,159.91 / 23.620.237,98) * 100 = 105,30\%$ ✓✓	El 105,30% representa el grado de cumplimiento de colocaciones de crédito en cuanto al monto presupuestado ©
RECUPERACIÓN DE CARTERA	Eficacia	(Recuperación Cartera Monto Real/ Monto Presupuestado)*100	$12.407.174,00 / 11.930.753,00 = 1.0399 * 100 = 103,99\%$ ✓✓	El 103,99% representa el cumplimiento total del objetivo presupuestado para la cartera lo cual es un índice favorable para la institución disminuyendo el riesgo de morosidad. ©
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Eficacia	(Reclamos recibidos/Población atendida)*100	$125 / 3597 = 0,0347 * 100 = 3,48\%$ ✓✓	El 3,48% representa la insatisfacción del cliente del total de la población atendida en el año 2013, esto significa que existe una buena relación en cuanto a los servicios y a la información que brinda el funcionario hacia el cliente. ©
CAPACITACIÓN	Economía	# Total de Personal Capacitado/ # Total del Personal del Departamento de crédito y cobranza	$2 / 10 = 0,2 * 100 = 20\%$ ✓✓	La Institución no proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimiento y habilidades que aumenten sus competencias y así desempeñarse con éxito en su función. ©

✓✓ **VERIFICADO CALCULO COMENTARIO**

ELABORADO POR: María Ibarra

SUPERVISADO POR: Oscar Granda

FECHA: 20-01-2015

FECHA:17-03-2015



HOJA DE HALLAZGOS
C.O.A.C. GUARANDA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN
RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.: **HH-AG-1/1**

TITULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
MOROSIDAD POR OFICIAL	Redistribución de la cartera asignada a cada oficial de crédito contratado en el año 2013	Reasignación se ha realizado cambiando de usuario en el sistema informático, sin ningún documento que respalde dicho procedimiento	La transferencia de usuario de la cartera colocada se realiza sin ningún documento que respalde dicho proceso Cada oficial tiene cartera heredada de otros oficiales de crédito	Lo que dificulta establecer la responsabilidad por cada oficial de la mora existente en las operaciones de crédito colocados	los oficiales de crédito tenían una elevada carga de trabajo, pues manejaban un promedio de 700 operaciones, por lo que la cooperativa decidió contratar 3 oficiales adicionales a fin de reducir los índices de morosidad a un máximo del 3% por oficial, lo que provocó una redistribución de la cartera asignada a cada uno; sin embargo, esta reasignación se ha realizado cambiando de usuario en el sistema informático, sin ningún documento que respalde dicho procedimiento, por lo que cada oficial tiene cartera heredada de otros oficiales de crédito; acción que dificulta establecer la responsabilidad de cada oficial.	Considerar para futuras transferencias de cartera entre oficiales de crédito, que se debe respaldar tal acción a través de un documento, con el fin de establecer responsabilidades sobre el otorgamiento de cada operación.

DESCONOCIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LAS POLITICAS PARA COBRANZA	La cooperativa si cuenta con políticas para efectuar la cobranza sin embargo no se ha realizado capacitaciones permanentes al personal de crédito, respecto a la gestión, normas y políticas que se deben aplicar, antes y después del otorgamiento de las operaciones crediticias.	En el plan operativo anual señala la implementación de un sistema de capacitación integral de la Cooperativa, que incluya eventos, cursos y pasantías, generando como resultado el 100% del personal capacitado para mejorar la eficacia de la gestión del personal de cobranzas	La entidad no se ha realizado la capacitación integral programada para el personal de crédito, respecto de la gestión, normas y políticas que se deben aplicar, previos y posteriores al otorgamiento de créditos.	Los oficiales de crédito no aplican oportunamente las normas establecidas por falta de conocimiento y capacitación, repercutiendo en la eficacia de sus operaciones	Pese a que la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos que regulan el proceso de cobranzas, no se ha realizado la difusión y capacitación al personal de crédito, en contra de lo establecido en el plan operativo anual en el cual señala la implementación de un sistema de capacitación integral de la Cooperativa, que incluya eventos, cursos y pasantías, generando como resultado el 100% del personal capacitado, procedimiento no ejecutado y que debilita la calidad de la cartera pues no existe la confianza suficiente respecto de la adecuada, colocación y recuperación de los créditos.	Debe disponer que la cooperativa desarrolle talleres prácticos de capacitación sobre la aplicación de los procesos de concesión y recuperación de cartera, con la finalidad de que los oficiales de crédito alcancen el conocimiento suficiente sobre las normas, políticas y procedimientos que deben aplicar en dichos procesos.
ELABORADO POR: María Ibarra		SUPERVISADO POR: Oscar Granda				
FECHA: 28-01-2015		FECHA: 17-03-2015				

Estatuto aprobado 2013	anexo 1
Plan operativo anual 2011-2014	anexo 2
Reglamento aplicable Superintendencia de Bancos	anexo 3
Estados financieros	anexo 4
Notas explicativas a los estados financieros 2013	anexo 5
Manual de crédito	anexo 6
Procedimiento de crédito de consumo	anexo 7
Reportes de notificaciones	anexo 8
Trámites judiciales de créditos	anexo 9
Reporte de actividades de cobranza	anexo 10