



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 Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada de Portoviejo, año 2013.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Mendoza Jiménez, Luisa Maribel

DIRECTOR: Posligua Altamirano, Adrián Fernando, Msc.

CENTRO UNIVERSITARIO PORTOVIEJO

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Señor

Adrián Fernando Posligua Altamirano, Msc.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado “Examen de Auditoría Integral al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.de Portoviejo, año 2013” realizado por Mendoza JiménezLuisa Maribel, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Guayaquil, 20 de marzo de 2015

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Luisa Maribel Mendoza Jiménez**, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “Examen de Auditoría Integral al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. de Portoviejo año 2013”, de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo el CPA Adrián Fernando Posligna Altamirano, Msc. 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, conceptos, 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 o trabajos de fin de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.”

f).....

Autora: Mendoza Jiménez Luisa Maribel

C.I.: 1309016275

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y empeño dedico este trabajo a Dios por concederme la gracia de vivir y la fortaleza y voluntad para alcanzar las metas que me propongo.

A mis padres, mis hijos, mi esposo, familiares y amigos que siempre han creído en mis capacidades para llevar a cabo cualquier proyecto, dedico este triunfo y mi compromiso de buscar siempre la excelencia personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por regalarme la bendición de vivir.

A mis Padres, hermanos y familiares por ser el apoyo incondicional que siempre me ha animado para seguir adelante.

A mis hijos y mi esposo por estar siempre a mi lado y constituirse en la razón de ser de mi constante lucha en el camino de la superación.

A mis compañeros de Maestría, por su constante ayuda, dedicación y colaboración durante el desarrollo de la misma.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., especialmente a la Econ. Keirina Álvarez, por haberme brindado la apertura necesaria para la realización del presente trabajo.

Al Msc. Adrián Posligua Altamirano y todo el personal de la Universidad Técnica Particular de Loja por su importante aporte y dirección en el desarrollo de este trabajo y a lo largo del desarrollo de la maestría.

Y a todos quienes de una u otra forma han aportado para la culminación de este trabajo.

Luisa Mendoza Jiménez

Índice de contenidos

Carátula	i
Certificación del director	ii
Autoría y Cesión de los derechos	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Resumen Ejecutivo	1
Abstrac	2
Introducción	3
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	3
1.1 Descripción del estudio y justificación	6
1.2 Objetivos y resultados esperados	10
1.2.1 Objetivos	10
1.2.2 Resultados esperados	11
1.3 Presentación de la memoria	11
1.4Hipótesis	12
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1 Marco teórico	14
2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento	14
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento	15
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral	15
2.2.1 Auditoría Financiera	15
2.2.2 Auditoría de Control Interno	17
2.2.3 Auditoría de Cumplimiento	18
2.2.4 Auditoría de Gestión	20
2.3 Proceso de la Auditoría Integral	21
2.3.1 Planeación	22
2.3.2 Ejecución	23
2.3.3 Comunicación	25

2.3.4 Seguimiento	26
-------------------	----

CAPITULO III

Análisis de la Empresa

3.1 Introducción	28
3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional, análisis FODA	29
3.2 Cadena de valor	32
3.2.1 Procesos gobernantes	33
3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor	38
3.2.3 Procesos habilitantes	38
3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de Créditos de Consumo	41

CAPITULO IV

Informe de examen de auditoría integral al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada de Portoviejo, año 2013	43
--	----

CAPITULO V

Demostración de la Hipótesis	69
Conclusiones y Recomendaciones	70
Bibliografía	72
Anexos	74

Índice de Cuadros

Cuadro No. 01: Estructura de los Ingresos en el año 2013	8
Cuadro No. 02: Estructura de los Costos y Gastos en el año 2013	9

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente existe una creciente demanda de servicios que mejoren la credibilidad de las empresas ante usuarios internos y externos, además de asegurar que sus actividades se realicen dentro de estándares establecidos. Se trata de los servicios de aseguramiento.

Estos servicios, se basan en la evaluación objetiva de las operaciones administrativas y financieras de un ente, cuyos resultados plasmados en un informe, ofrecen la posibilidad de emitir recomendaciones para una acertada toma de decisiones, a fin de obtener eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas y objetivos.

El examen de Auditoría Integral efectuado al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada de Portoviejo, por el periodo 2013, está basado en el cumplimiento de actividades para la realización de un examen integral a un área misional de la empresa, pues se relaciona con el cumplimiento de los objetivos institucionales y la Misión de la empresa, y, se efectuará para detectar falencias que afecten el normal desenvolvimiento de sus actividades en relación a las áreas financiera, legal, de gestión y de control interno.

PALABRAS CLAVE: Aseguramiento, Auditoría Integral, misional, financiera, legal, gestión y control interno

ABSTRACT

There is an increasing demand for services that improve the credibility of enterprises to internal and external users, and ensure that its activities are conducted within established standards. This is the assurance services.

These services are based on an objective assessment of the administrative and financial operations of an entity, the results reflected in a report, have the potential to make recommendations for a successful decision-making in order to gain effectiveness, efficiency and effectiveness the achievement of goals and objectives.

Examination of Integral Audit made the process of consumer loans the credit union Limited Trade Portoviejo, for the period 2013 is based on the performance of activities for conducting a comprehensive review on a mission area of the company , as it relates to compliance with the institutional objectives and mission of the company, and will be carried out to detect any flaws that may affect the normal development of its activities in relation to the legal, financial areas of management and control procedure.

KEYWORDS: Assurance, Comprehensive audit, missional, financial, legal, audit and internal control management

INTRODUCCIÓN

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar evidencia sobre un área o proceso específico, o de toda una organización, con el fin de emitir criterios sobre: la información financiera, determinando su razonabilidad en base a las afirmaciones de integridad, veracidad y correcta valuación; la estructura y aplicación de un adecuado control interno; la verificación del cumplimiento de normas y leyes pertinentes y la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial.

El examen de auditoría integral practicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada de la ciudad de Portoviejo, por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2013, comprende las actividades necesarias para la ejecución de un examen integral a un área misional de la empresa, ya que se refiere a un proceso crítico y relevante de la entidad que se constituye en la esencia de la misma.

La Cooperativa Comercio Ltda., constituida el 29 de abril de 1985 inició sus actividades el 01 de julio de 1985, y, obtuvo la calificación para operar como intermediaria financiera mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos en octubre de 1985.

El área de Créditos de la Cooperativa Comercio se constituye en uno de los procesos misionales de la entidad, pues se encarga de la concesión de préstamos, sean estos de consumo, vivienda, comercial y microempresa, a través de la verificación de la información proporcionada por los solicitantes, así como el análisis de otra información obtenida de terceros (buró de crédito, referencias, entre otras), para determinar la viabilidad del otorgamiento de los créditos, asegurando su recuperación.

El presente trabajo, comprende cinco capítulos, que muestran la revisión y el análisis realizado al área de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada, durante el año 2013, mismo que se llevó a cabo en base a un análisis preliminar para verificar el objeto social de la entidad, es decir la razón de ser de la misma, considerando su rol protagónico en el desarrollo de las actividades económicas del cantón Portoviejo. Con el diagnóstico previo y la evaluación de los factores internos y externos, positivos y negativos que afectan a la Cooperativa, se hizo necesaria la realización de un examen integral a una de las áreas más importantes de la empresa, contando para ello con aval del Gerente General, ingeniero Fabián Santana Cobeña y con la autorización de las autoridades de la Universidad Técnica Particular de Loja, por el hecho de representar un valioso aporte que contribuya al mejoramiento de los procesos de esta importante área de la entidad en análisis.

Para el desarrollo del trabajo se aplicaron técnicas de auditoría y procedimientos de control, obteniendo como resultado el informe de auditoría, que refleja el análisis efectuado al área auditada, en los aspectos financiero, de control interno, de cumplimiento de la normativa aplicable y de gestión, detectando riesgos, áreas críticas, y presentando las respectivas recomendaciones que se proponen para mitigar los riesgos a los que se encuentra expuesta la Cooperativa.

Cabe indicar que el personal de la Cooperativa ha proporcionado de manera oportuna la información solicitada y también se obtuvo información general en la página web de la entidad.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del estudio y justificación

En un amplio sentido, podemos concebir al sistema financiero de cualquier país como el conjunto de instituciones cuya función primordial es la de receptar dinero del público (depositantes) y luego colocarlo entre sus clientes en forma de préstamos.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra conformado por varias instituciones como: Bancos, Cooperativas de ahorro y crédito, Mutualistas, Sociedades Financieras y Compañías emisoras de tarjetas de crédito.

Las instituciones antes señaladas están reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo esta última encargada de la regulación de las cooperativas de ahorro y crédito

Entre las instituciones el sistema financiero se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito COMERCIO Ltda., que es una entidad de derecho privado, cuyo objetivo principal es la intermediación financiera, promoviendo la cooperación económica y social entre los socios, así como fomentar la educación, difundir y practicar los principios del cooperativismo. Fue constituida el 29 de abril de 1985 en la ciudad de Portoviejo, iniciando sus actividades el 01 de julio del mismo año. Mediante resolución# 85-027-DC emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros el 24 de octubre de 1985, se otorga la calificación para operar como una entidad de intermediación financiera autorizada.

A partir de mayo de 2011 las Cooperativas Ahorro y Crédito pasan a formar parte del nuevo Régimen del Sector Financiero Popular y Solidario con la aprobación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Sin embargo, en el proceso de incorporación al nuevo marco y órgano regulatorio hasta mediados del 2013, la cooperativa funcionó bajo la regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Cooperativa es propietaria y funciona en el edificio de cuatro plantas ubicado en la ciudad de Portoviejo, parroquia 12 de Marzo, en la calle Chile entre Pedro Gual y 9 de Octubre, con los siguientes servicios:

- Ahorro e inversiones con productos de cuenta de Ahorros y Certificados de depósitos;
- Préstamos personales mediante diversos productos de consumo, vivienda y microempresa;
- Créditos empresariales mediante los productos de crédito comercial y avales;

- Servicios financieros por los canales: ventanillas, cajero automático y transferencias electrónicas.

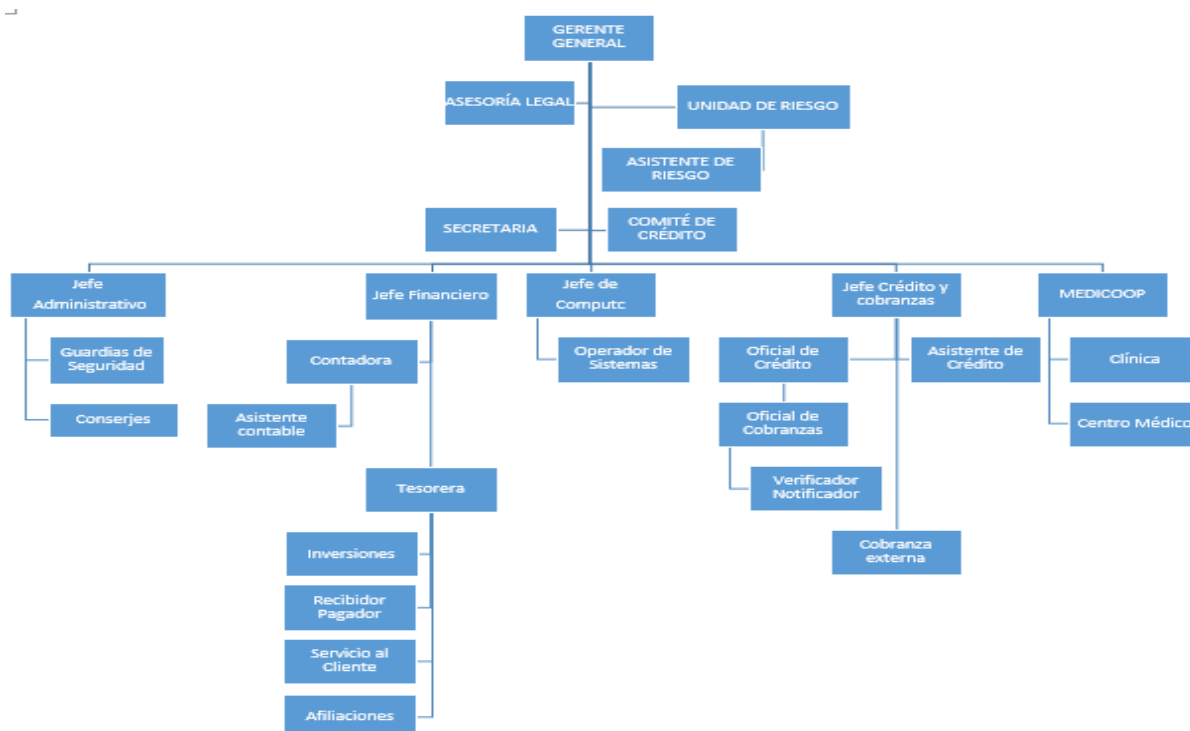
Su MISIÓN es Brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado, con tratos justos y condiciones convenientes, confiando y desarrollando el potencial económico de nuestros socios.

Como su VISIÓN, consideran que serán una Cooperativa de ahorro y crédito líder con cobertura nacional y presencia en los principales cantones de Manabí, conformada por un equipo de personas innovadoras y solidarias, trabajando con profesionalismo, calidez y visión social.

Entre sus objetivos estratégicos están:

- ✓ Ser una cooperativa de ahorro y crédito líder con cobertura nacional y presencia en los principales cantones de Manabí.
- ✓ Ser un equipo de personas innovadoras y solidarias, trabajando con profesionalismo, calidez y visión social.
- ✓ Brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado, con tratos justos y condiciones convenientes.
- ✓ Confiar y desarrollar el potencial económico de nuestros socios.

Su estructura orgánica se muestra en el siguiente gráfico:



Volumen de operaciones

El principal mercado que tiene la Cooperativa Comercio Ltda. corresponde a empleados y profesores del sector público (Municipio de Portoviejo, Consejo Provincial de Manabí, Corte Superior de Justicia, Universidad Técnica de Manabí, escuelas y colegios fiscales, etc.) pensionistas del IESS (jubilados y montepío) y microempresarios (Comerciantes, trabajadores autónomos, Choferes profesionales, etc.) de la zona urbana de Portoviejo.

Durante cada mes se atienden en promedio a: 1) 8.000 socios que cobran sus remuneraciones y pensiones mensuales mediante transferencias SPI en sus cuentas de ahorros (USD3,5 millones); 2) 400.000 transacciones en las 5 ventillas de atención al público en ahorros; 3) 9.600 retiros de los dos cajeros automáticos disponibles; 4) 130 afiliaciones y apertura de nuevas cuentas; 5) 250 certificados de plazo fijo (nuevos/renovados); y, 6) 350 operaciones mensuales de créditos de consumo y microcréditos (USD2,5 millones).

De acuerdo a los Estados Financieros del año 2013, la siguiente fue la estructura de sus Ingresos y Gastos:

CUADRO No 01
Estructura de los Ingresos en el año 2013
Valores en dólares

CÓDIGO	CUENTA	VALORES EN DÓLARES	RELACIÓN PORCENTUAL RESPECTO DE LOS INGRESOS
5	TOTAL INGRESOS(a)	4.695.962,42	100%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	4.368.529,26	93,03%
5101	Depósitos	30.546,11	1%
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	110.973,94	3%
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	4.227.009,21	97%
510405	Cartera de créditos comercial	147.765,44	3%
510410	Cartera de créditos de consumo (b)	3.000.456,51	71%
510415	Cartera de créditos de vivienda	103.111,64	2%
510420	Cartera de créditos para la microempresa	882.550,18	21%
510435	Cartera de créditos reestructurada	21.349,90	1%
510450	De mora	71.775,54	2%
52	COMISIONES GANADAS	5.719,75	0,12%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	82.229,10	1,75%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	52.008,68	1,11%
56	OTROS INGRESOS	187.475,63	3,99%

RELACIÓN ENTRE LOS INGRESOS PROVENIENTES DE INTERESES Y DESCUENTOS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL TOTAL DE INGRESOS (b/a)	64%
--	-----

Como se observa en el cuadro que antecede, el 93,03% del total de Ingresos corresponde a los Intereses y Descuentos Ganados, siendo éste el rubro con mayor peso dentro de los Ingresos; y, el 97% de los Intereses y Descuentos Ganados lo conforman los **Intereses y Descuentos de Cartera de Créditos**, cuyo componente más importante son los Intereses ganados en la Cartera de Créditos de Consumo, el cual representa el **71%**.

Respecto de los Gastos, la estructura se puede observar en el cuadro siguiente, donde el rubro con mayor representatividad corresponde a los Gastos de Operación:

CUADRO No. 02
Estructura de los Costos y Gastos en el año 2013
Valores en dólares

CÓDIGO	CUENTA	VALORES EN DÓLARES	RELACIÓN PORCENTUAL RESPECTO DE LOS INGRESOS
5	TOTAL INGRESOS	4.695.962,42	100%
4	TOTAL COSTOS Y GASTOS	4.111.201,08	87,55%
41	INTERESES CAUSADOS	827.439,92	17,62%
44	PROVISIONES	247.882,10	5,28%
45	GASTOS DE OPERACION	2.982.428,61	63,51%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	53.450,45	1,14%
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	584.761,34	12,45%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	180.580,36	3,85%

Como se evidencia en los cuadros anteriores, de acuerdo a la estructura de los Estados Financieros en el año 2013 el rubro más significativo dentro de los ingresos de la Cooperativa, es el ingreso proveniente de los Intereses y Descuentos Ganados en la **Cartera de Créditos de Consumo**, el cual constituye el 64% del total de ingresos.

Impacto en el entorno

La ciudad de Portoviejo es la capital de la provincia de Manabí; está dividido en 16 parroquias, 9 urbanas y 7 rurales; registra el 20.5% de la población manabita y el 2% de la población nacional. Conforme el último censo nacional de población y vivienda registra 280.000 habitantes en 71.462 hogares.

Portoviejo es el Centro de Desarrollo Regional, el nivel de ocupación es del 36%, de los cuales el 44.3% son empleados en relación de dependencia de entes públicos y privados, el

25.2% laboran por cuenta propia, 16.5% son jornaleros, 4.4% son empleados domésticos, 4% son patronos o socios de negocios, 1.7% son trabajadores no remunerados y 7% ignora su actividad.

Concentra la representación del sector público administrativo con cobertura provincial, actividades de comercio y servicios, principalmente servicios financieros con oficinas de 13 bancos, 5 cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y otras 10 cooperativas de ahorro y crédito no reguladas repartidas en el área urbana y rural.

Las cifras que registra el sistema financiero regulado, según información de la Superintendencia de Bancos y Seguros al 3 de julio de 2012, son las siguientes (cifras redondeadas en millones de dólares): 200.000 Depositantes; \$126 MM en ahorros; \$66 MM en depósitos a plazo fijo; \$168 MM en cartera de consumo y Micro; 5.87% Morosidad.

1.2 Objetivos y resultados esperados

1.2.1 Objetivos

General:

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada, correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Específicos:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.2.2 Resultados esperados

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

1.3 Presentación de la memoria

El presente documento corresponde al Trabajo de Fin de Maestría para obtener el Título de Magister en Auditoría Integral, con el tema: “EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LIMITADA DE PORTOVIEJO, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2013”, el cual consiste en ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral para opinar sobre la razonabilidad de los estados financieros, así como sobre el cumplimiento de la normativa, el grado de gestión institucional y la estructura del control interno.

Siendo la Cartera de Créditos de Consumo, la más importante de la entidad, tanto por ser a la que se destina la mayor parte de recursos como la que genera más de la mitad de los ingresos del presupuesto, es de vital importancia asegurarse de que ésta sea manejada de la mejor manera posible, y el presente trabajo generará recomendaciones que vayan en beneficio de la organización y por ende de sus clientes.

Esta tesis está estructurada de cinco capítulos que a continuación se describen brevemente:

En el Capítulo I “Introducción” se describe el objeto de estudio y la justificación del área a examinar; así mismo se detallan los objetivos, los resultados esperados de la Auditoría Integral, mismos que serán detallados en el Informe.

El Capítulo II “Marco Referencial”, comprende la descripción de los conceptos y definiciones más importantes relacionados con la auditoría integral, utilizando libros, guías y demás bibliografía apoyo que tenga información al respecto. Este capítulo se desarrolla en tres partes: Marco teórico, Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral y Proceso de la Auditoría Integral.

En el Capítulo III se realiza un análisis de la empresa en revisión, se verifica la misión, la visión, la estructura orgánica haciendo un análisis de los procesos gobernantes y los

agregadores de valor, destacando finalmente la importancia del examen de auditoría integral al proceso de créditos de consumo.

El capítulo IV constituye el Informe del examen de auditoría practicado, en el cual se detallan los hallazgos detectados con los correspondientes sustentos y

Y finalmente, en el Capítulo V se demuestra la hipótesis establecida inicialmente y se efectúan respectivas conclusiones y se presenta el plan de implementación de recomendaciones para mitigar o eliminar las falencias encontradas.

En el desarrollo del presente trabajo de tesis se consideró una de las áreas más importantes de la institución, como es el Área de Créditos, siendo este un proceso gobernante de la entidad. El Área de Créditos de la Cooperativa Comercio es considerada la más valiosa para la empresa, ya que está directamente relacionada con su Misión y constituye la razón de ser de la misma.

1.4 Hipótesis

El examen de Auditoría Integral al proceso de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, permitirá obtener una visión completa de los aspectos financieros, de gestión, de cumplimiento y de control interno y generará un informe de aseguramiento en base al cual se adopten las decisiones gerenciales en pro de mejorar el desempeño de la entidad.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

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

Cada vez se hace más determinante para las empresas tanto públicas como privadas, la necesidad de efectuar un control que abarque los aspectos estratégicos de la organización.

Realizar un control hacia un solo enfoque, refleja un análisis incompleto sobre las actividades de la empresa, por lo tanto, es necesario efectuar un examen integral que brinde una visión amplia de varios aspectos que se complementan y que determinan la buena marcha de la misma. En este contexto es importante referirse a la Auditoría Integral.

Blanco Luna, Y. (2007) afirma:

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. (p. 1)

El Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento – IAASB, establece para los servicios de aseguramiento una estructura conceptual que fortalezca la credibilidad de la información, llevándolo a un nivel alto o moderado, y con ello tiene tres propósitos:

- Describir los objetivos y elementos de los servicios de aseguramiento.
- Establecer estándares y orientaciones a los contadores profesionales que tienen la intención de proveer un alto nivel de aseguramiento.
- Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo de estándares específicos para los servicios de aseguramiento.

Cabe indicar que la norma internacional dictada por el IAASB tiene la intención de proveer un alto nivel de aseguramiento, mas no sustituye las Normas Internacionales de Auditoría (ISAs).

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

Blanco Luna, Y. (2007) establece:

El objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden 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, probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. (p. 3)

Los elementos que se requieren para un servicio de aseguramiento, de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría son:

- Una relación tripartita que implique:
 - Contador profesional
 - Una parte responsable
 - Supuesto destinatario de la información;

- Tema o asunto determinado
 - Criterios confiables
 - Proceso de contratación y
 - Conclusión.

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

2.2.1 Auditoría Financiera

Gabriel Sánchez (2006), afirma: La Auditoría de Estados Financieros 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 estructurada de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de las transacciones. (p. 2)

La Auditoría Financiera, comprende la búsqueda y verificación de los informes contables, para en base a estos, expresar una opinión acerca de que los estados financieros presentan razonablemente la situación económica de la entidad, de acuerdo con la normativa contable que aplica.

Los insumos necesarios para la realización de una auditoría financiera son los Estados Financieros, y de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera un juego completo de Estados Financieros incluye:

- ✓ Estado de Situación Financiera, tradicionalmente conocido como Balance General
- ✓ Estado de Resultados u Operaciones, denominado también Estado de Pérdidas y
- ✓ Ganancias, de Gastos y Rendimientos
- ✓ Estado de Variaciones en el Capital Contable, Estado de Cambios en la Situación
- ✓ Financiera o Estado de Cambios en el Patrimonio
- ✓ Estado de Flujos de Efectivo
- ✓ Notas aclaratorias a los estados financieros.

Velásquez (2012), refiere:

Relación del objetivo de la auditoría financiera con las afirmaciones.- Los procedimientos de auditoría están diseñados para obtener evidencia sobre las afirmaciones de la gerencia que acompañan los estados financieros. Cuando los auditores han reunido suficiente evidencia de auditoría sobre cada afirmación importante de los estados financieros, cuentan con bastante certeza para sustentar su opinión. (p. 16)

Concepto y tipos de afirmación

Una afirmación es una aseveración o declaración hecha generalmente por la gerencia de una entidad, comunicada explícita e implícitamente a través de los estados financieros.

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

- La *veracidad* de las transacciones individuales y de los saldos;
- La *integridad* de las transacciones individuales y la consecuente razonabilidad de los saldos;
- La adecuada *valuación y exposición* en los estados contables, de los saldos resultantes de las transacciones individuales.

Velásquez (2012), señala:

La veracidad

También definida como existencia u ocurrencia; es decir, que los activos, pasivos, y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido.

La integridad

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

La valuación y exposición

Expresa que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Así también, que las cuentas están descritas y clasificadas en los estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y se presentan todas las revelaciones materiales. (p. 16, 17)

De igual forma se verificará el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes, emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, vigentes en el año 2013.

2.2.2 Auditoría de Control Interno

Estupiñán (2011), indica:

Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 25)

Esta definición, que nace del enfoque contemporáneo del control interno denominado Informe COSO, hace referencia a cinco componentes dentro del proceso administrativo, los cuales se detallan a continuación:

- a) Ambiente de control.-** Es la base de los demás componentes de control y consiste en el establecimiento de un entorno que propicie la actividad del personal respecto del control de sus actividades.
- b) Evaluación de riesgos.-** Consiste en detectar y analizar los riesgos importantes, que podrían afectar el logro de los objetivos y determinar la forma de mitigarlos o mejorarlos.
- c) Actividades de control.-** Se expresan mediante políticas y procedimientos que deben realizar tanto la gerencia como el resto del personal, a fin de garantizar que los riesgos se manejen de manera eficiente y se cumplan los objetivos.
- d) Información y comunicación.-** Se refiere al establecimiento de canales de difusión respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, de manera tal, que se permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades en el tiempo y forma oportunos.
- e) Supervisión y seguimiento.-** Se realiza para verificar que se estén aplicando las medidas correctivas sugeridas ante las desviaciones presentadas, con el propósito de asegurar la efectividad del control interno.

Así también, se evaluará la adecuada Administración del Riesgo Crediticio de Consumo, en base a las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria, que estuvieron vigentes en el año 2013.

2.2.3 Auditoría de Cumplimiento

Blanco Luna Y. (2007) señala:

La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas y 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 les son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad. (p. 189)

Blanco Luna Y. (2007) señala:

La responsabilidad del cumplimiento de la legislación en el desempeño de las operaciones de una entidad recae sobre los administradores, quienes deberán establecer procedimientos de control para evaluar el cumplimiento de las normas generales y específicas correspondientes a cada caso.

La NIA 250 y la NEA 6 refieren que es responsabilidad de la administración, asegurar que las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos. Estas normas establecen políticas y procedimientos para prevenir y detectar incumplimientos, entre las cuales podemos mencionar:

- Monitorear los requisitos legales y asegurar que los procedimientos de operación estén diseñados para cumplir estos requisitos.
- Instituir y operar sistemas apropiados de control interno.
- Desarrollar, hacer público, y seguir un código de conducta.
- Asegurar que los empleados estén apropiadamente entrenados y comprenden el Código de Ética.

- Monitorear el cumplimiento del Código de Ética y actuar apropiadamente para disciplinar a los empleados que dejan de cumplir con él.
- Contratar asesores legales para ayudar en el monitoreo de los requisitos legales.
- Mantener un registro de las leyes importantes con las que la entidad tiene que cumplir dentro de su industria particular y un registro de quejas. (p. 189)

2.2.4 Auditoría de Gestión

Velásquez (2013), afirma que:

La 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 metas y objetivos propuestos.

Se ejecuta a través de un equipo de trabajo multidisciplinario, a fin de evaluar en forma objetiva y profesional los niveles de Eficiencia, Eficacia y Calidad. (p. 14).

Según Subía (2013) La auditoría de gestión, a su vez, pretende evaluar:

- La eficiencia: en relación al uso de recursos materiales, humanos y financieros. Involucra el análisis de presupuestos empresariales y operativos; su ejecución y evaluación.
- La eficacia: el cumplimiento de las metas y objetivos en los diferentes niveles de la organización. Se revisa el plan operativo y estratégico, así como los planes de inversiones y adquisiciones para determinar el logro de lo programado. En caso de entidades públicas, se determina el alineamiento con la misión institucional y de ésta con los Planes de Desarrollo emitidos por el Gobierno.
- La calidad: la satisfacción percibida por los clientes. Incluye como procedimientos la revisión de los resultados tabulados de las encuestas. (p. 22)

Ahora bien, estas variables deben ser medidas, y su evaluación puede hacerse a través del uso de indicadores.

Franklin (2007), asegura que:

El uso de indicadores en la auditoría administrativa obedece a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión de una organización.

En este sentido, aporta elementos sustanciales para promover la mejora continua de los procesos, bienes y servicios, el empleo puntual de los recursos y abre la posibilidad de instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de su objeto. (p. 147)

El fin primordial de emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes. (p.154)

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

El proceso de la Auditoría se resume en las siguientes etapas:

- Planificación (Preliminar y Específica)
- Ejecución
- Comunicación de resultados y
- Seguimiento.

Estas etapas a su vez comprenden procedimientos mediante los cuales se buscan obtener ciertos resultados. A continuación se detallan los mismos:

<u>FASE</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>PROCEDIMIENTOS APLICADOS</u>	<u>EVIDENCIA</u>	<u>RESULTADOS</u>
1	DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	* Visita de observación. * Obtención de información * Revisión de la información. * Definición de alcance y objetivos * Identificar áreas potenciales * Plan de Trabajo.	PAPELES DE TRABAJO	* Informe de visita previa * Informe de conocimiento y diagnóstico * Informe de Planificación preliminar
1.1	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	* Análisis de la información y documentación. * Evaluación del Control Interno * Análisis de Riesgo y determinación del Nivel de Confianza * Elaboración de Programas de Trabajo	PAPELES DE TRABAJO	* Matriz de Recomendaciones * Matriz de niveles de Riesgos y de Confianza * Cuestionario de Control Interno * Programas de Trabajo * Informe de Planificación Específica.
2	EJECUCIÓN	* Aplicación de Programas de Trabajo * Obtención de evidencia * Desarrollo de hallazgos por componente * Coordinación y Supervisión * Definición de la estructura del informe * Redacción del Informe	PAPELES DE TRABAJO	* Programas de Auditoría aplicados * Informe de Control Interno * Archivo corriente * Documentación de la ejecución

FASE	DESCRIPCIÓN	PROCEDIMIENTOS APLICADOS	EVIDENCIA	RESULTADOS
3	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	* Comunicación parcial de resultados * Identificación de observaciones y oportunidades de mejoras * Discusión con el cliente y definición de compromisos.	PAPELES DE TRABAJO	*Informe de comunicación de resultados
4	SEGUIMIENTO	* Diseño * Implementación * Evaluación	PAPELES DE TRABAJO	* Matriz de Seguimiento de recomendaciones

2.3.1 Planeación

Una vez que el Auditor adquiera el compromiso de llevar a cabo una auditoría, es necesario que obtenga una visión clara de lo que persigue la empresa o negocio y cómo hace para cumplir con sus objetivos. Con este análisis inicial, el auditor podrá tener un criterio más objetivo de los eventos, transacciones o prácticas que pueden tener efectos en la información que será analizada.

Jaime Subía (2012), establece:

Es importante alcanzar un conocimiento general de la empresa a auditarse, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de operaciones, la significatividad de los montos administrados.

El propósito de esta indagación es determinar el objetivo y el alcance de la auditoría, así como las habilidades y experticia que requerirá el equipo de auditores, lo que incluso le permitirá presupuestar adecuadamente el trabajo a realizar.

Es importante que con esta investigación definamos aquellas áreas de potencial riesgo que requerirán mayor profundidad en las pruebas de auditoría. Será esta comprensión global del riesgo, la que a futuro orientará una evaluación específica, hacia los diferentes enfoques de la auditoría integral.

De esta forma se deberán realizar pruebas orientadas al cumplimiento de los controles clave o relevantes, relacionados con auditoría financiera, de gestión, de control interno y de cumplimiento legal. (p. 42, 43)

Del conocimiento y comprensión de la entidad se establecen las potenciales áreas de interés para la auditoría, las cuales se complementan con la evaluación de los riesgos, definiendo con esto las áreas críticas.

Los riesgos en auditoría deben ser evaluados de manera interrelacionada, incluyendo el análisis de diversos elementos y el buen juicio del auditor. Es necesario entonces que los procedimientos de auditoría detecten errores significativos, aunque no se llegue a una certeza absoluta del cumplimiento de los controles de la entidad.

En una auditoría, se analizan los siguientes riesgos:

- Inherente
- De control
- De detección
- De auditoría.

El **riesgo inherente** tiene que ver con la naturaleza de las operaciones a ser evaluadas. Se determina por las condiciones que existen en el área o componente evaluado. Es independiente del funcionamiento de los controles internos.

El **riesgo de control** está dado en función del nivel de funcionamiento de los controles internos. A mayor cumplimiento de los controles establecidos, será mayor el nivel de confianza. Se basa en la posibilidad de que el sistema de control interno no detecte errores o irregularidades significativas.

El riesgo inherente y el riesgo de control tienen relación directa con la entidad auditada y tiene impacto en el riesgo de detección que el auditor esté dispuesto a asumir.

El **riesgo de detección** se refiere a la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el auditor no detecten desviaciones o errores significativos en el componente o área evaluada. Este depende de la experiencia del auditor, la asignación de recursos y la oportunidad y profundidad de las pruebas aplicadas.

Si se han determinado niveles altos de riesgo inherente y de control, resulta obvio que el enfoque de la auditoría sea más profundo, a fin de disminuir el riesgo de detección, es decir, su relación es inversa.

El **riesgo de auditoría** se obtiene de la combinación los riesgos antes mencionados, y constituye el margen de error que el auditor está dispuesto a aceptar en una auditoría. Normalmente, este se ubica entre el 1% y 5%.

2.3.2 Ejecución

Jaime Subía (2012), indica acerca de la ejecución que:

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo.

Será el cumplimiento de estas pruebas, el que nos permitirá lograr los objetivos que se plantearon para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral. Debemos verificar para la auditoría de gestión, el logro de los objetivos, la inversión de recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; la de control interno, confirmar que los procesos y controles operan de forma eficaz; la de cumplimiento, con respecto a las disposiciones legales aplicables.

Así mismo indica que en esta fase, se generan los hallazgos que sustentarán posteriormente el informe de auditoría integral. (p. 57)

El auditor deberá obtener evidencia suficiente y apropiada en la auditoría integral para poder extraer conclusiones razonables sobre las cuales basar su informe.

Evidencia en la auditoría.- Significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa el informe. La evidencia en la auditoría integral comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes a los estados financieros, información corroborativa de otras fuentes, procedimientos sobre el manejo de las áreas o divisiones e indicadores de gestión. La evidencia en auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores clave de éxito.

Blanco Luna (2007) refiere:

Pruebas de control.- Significa pruebas realizadas para obtener evidencia de la auditoría sobre lo adecuado del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno; el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el grado de eficiencia, economía y eficiencia y el manejo de la entidad.

Procedimientos sustantivos.- Significa pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría para encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones, y son de dos tipos: a) pruebas de detalle de transacciones y saldos; y b) procedimientos analíticos.

Evidencia suficiente y apropiada en la auditoría.- La suficiencia y la propiedad están interrelacionadas y se aplican a la evidencia en la auditoría obtenida tanto de las pruebas de control como de los procedimientos sustantivos. La suficiencia es la

medida de la cantidad de evidencia en la auditoría; apropiada es la medida de la calidad de evidencia en la auditoría y su relevancia para una particular afirmación y su confiabilidad. Normalmente, el auditor encuentra necesario confiar en una evidencia en la auditoría que es persuasiva y no definitiva y a menudo buscará evidencia en la auditoría de diferentes fuentes o de una naturaleza diferente para soportar la misma afirmación. (p. 22)

2.3.3 Comunicación

Cada una de las fases de la auditoría integral culmina con la emisión del informe respectivo. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría integral, el auditor debe rendir a los administradores u órganos de dirección de la entidad examinada los siguientes informes:

- Informes eventuales
- Informes intermedios
- Informe final

En el presente apartado nos referiremos al informe final, ya que este contiene las conclusiones a las que ha llegado el auditor, en cada una de las temáticas abarcadas.

“Informe final.- La culminación de la auditoría integral es un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiere.

El modelo del informe y la redacción de las conclusiones variarán de acuerdo con las circunstancias.

La descripción del proceso de auditoría integral, nos muestra una relación de causa – efecto en todas sus fases. Los productos de cada una, sirven de insumo para las subsiguientes. La planificación cierra con los procedimientos de auditoría, que se incorporan en el programa de trabajo y constituyen el punto de partida de la ejecución. De ésta, se generan hallazgos que se incorporan al informe, documento que incluirá recomendaciones que al cubrir aspectos financieros, de control interno, legales y de gestión, general un *INFORME DE ASEGURAMIENTO*, con mayores garantías para sus usuarios.

2.3.4 Seguimiento

Al concluir la auditoría, se prepara un plan de implementación de recomendaciones, las cuales deben ser socializadas con los involucrados de su aplicación. Posteriormente, en base a éste se realiza el respectivo seguimiento y monitoreo para verificar si las recomendaciones formuladas para mejorar el control interno, contribuir a la eficiencia y eficacia de las operaciones, promover el cumplimiento de la leyes y normas que atañen a la entidad y presentar razonablemente la información financiera, se han hecho cumplir por parte de la administración y si han sido tomadas en cuenta por parte de auditores internos y externos al iniciar una nueva auditoría.

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

Amador Sotomayor, A. (2008), establece: “El informe de auditoría constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios” (p.148).

2.1.2.1 Contenido del Informe de aseguramiento:

Blanco Luna (2007) asegura que el informe de un servicio de aseguramiento de acuerdo con la norma internacional debe incluir:

- Título
- Destinatario
- Tema o asunto determinado
- Parte responsable
- Responsabilidad del auditor
- Limitaciones
- Estándares Aplicables
- Criterios
- Opinión sobre los estados financieros
- Otras conclusiones
- Fecha y lugar de emisión del informe
- Nombre y firma del auditor. (p. 29-30)

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Introducción

La Cooperativa Comercio es una entidad de derecho privado cuyo objetivo principal es la intermediación financiera, promoviendo la cooperación económica y social entre sus socios, así como fomentar la educación, difundir y aplicar los principios del cooperativismo. Fue constituida el 29 de abril de 1985 en la ciudad de Portoviejo e inició sus actividades el 1 de julio del mismo año. Mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos, el 24 de octubre de 1985 le fue otorgada la calificación para operar como una entidad de intermediación financiera.

A partir de mayo del 2011 las Cooperativas de Ahorro y Crédito pasaron a formar parte del nuevo Régimen del Sector Financiero Popular y Solidario con la aprobación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa es propietaria y funciona en un edificio de cuatro plantas, ubicado en la ciudad de Portoviejo, parroquia 12 de Marzo, en la calle Chile entre Pedro Gual y 9 de Octubre, y brinda los siguientes servicios:

Ahorro e inversiones con productos de cuenta de ahorros y certificados de depósitos;

Préstamos personales mediante diversos productos de consumo, vivienda y microempresa;

Créditos empresariales mediante los productos de crédito comercial y avales;

Servicios financieros por los canales: ventanillas, cajero automático y transferencias electrónicas.

Servicios de recaudación y pagos con la alianza del Banco del Pacífico – Puntomático: Pago de impuestos, servicios básicos, compra de tiempo aire, matrícula vehicular, pago de RISE, cobro de remesas, bono de desarrollo humano, recaudación tarjetas Pacificard, entre otros.

El principal mercado que abarca la cooperativa corresponde a empleados, profesores del sector público (Municipio de Portoviejo, Consejo Provincial de Manabí, Corte Superior de Justicia, Universidad Técnica de Manabí, escuelas y colegios fiscales, entre otros), pensionistas del IESS (jubilados y montepío) y microempresarios (comerciantes, trabajadores autónomos, choferes profesionales, entre otros) de la zona urbana y rural de Portoviejo.

Durante cada mes se atienden en promedio a: 1) 8.000 socios que cobran sus remuneraciones y pensiones mensuales mediante transferencias SPI en sus cuentas de ahorros; 2) 400.000 transacciones en las cinco ventanillas de atención al público en ahorros;

3) 9.600 retiros en los dos cajeros automáticos disponibles; 4) 130 afiliaciones y apertura de nuevas cuentas; 5) 250 certificados de plazo fijo (nuevos/renovados); y, 6) 350 operaciones mensuales de créditos de consumo y microcréditos.

3.1.1 Misión

Brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado, con tratos justos y condiciones convenientes, confiando y desarrollando el potencial económico de los socios.

3.1.2 Visión

Ser una Cooperativa de ahorro y crédito líder con cobertura nacional y presencia en los principales cantones de Manabí, conformada por un equipo de personas innovadoras y solidarias, trabajando con profesionalismo, calidez y visión social.

3.1.3 Objetivos estratégicos

Ser una Cooperativa de ahorro y crédito líder con cobertura nacional y presencia en los principales cantones de Manabí.

Ser un equipo de personas con visión innovadora y solidaria, trabajando con profesionalismo, calidez y visión social.

Brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado, con tratos justos y condiciones convenientes.

Confiar y desarrollar el potencial económico de los socios.

3.1.4 FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Talento humano capacitado

Infraestructura tecnológica de punta

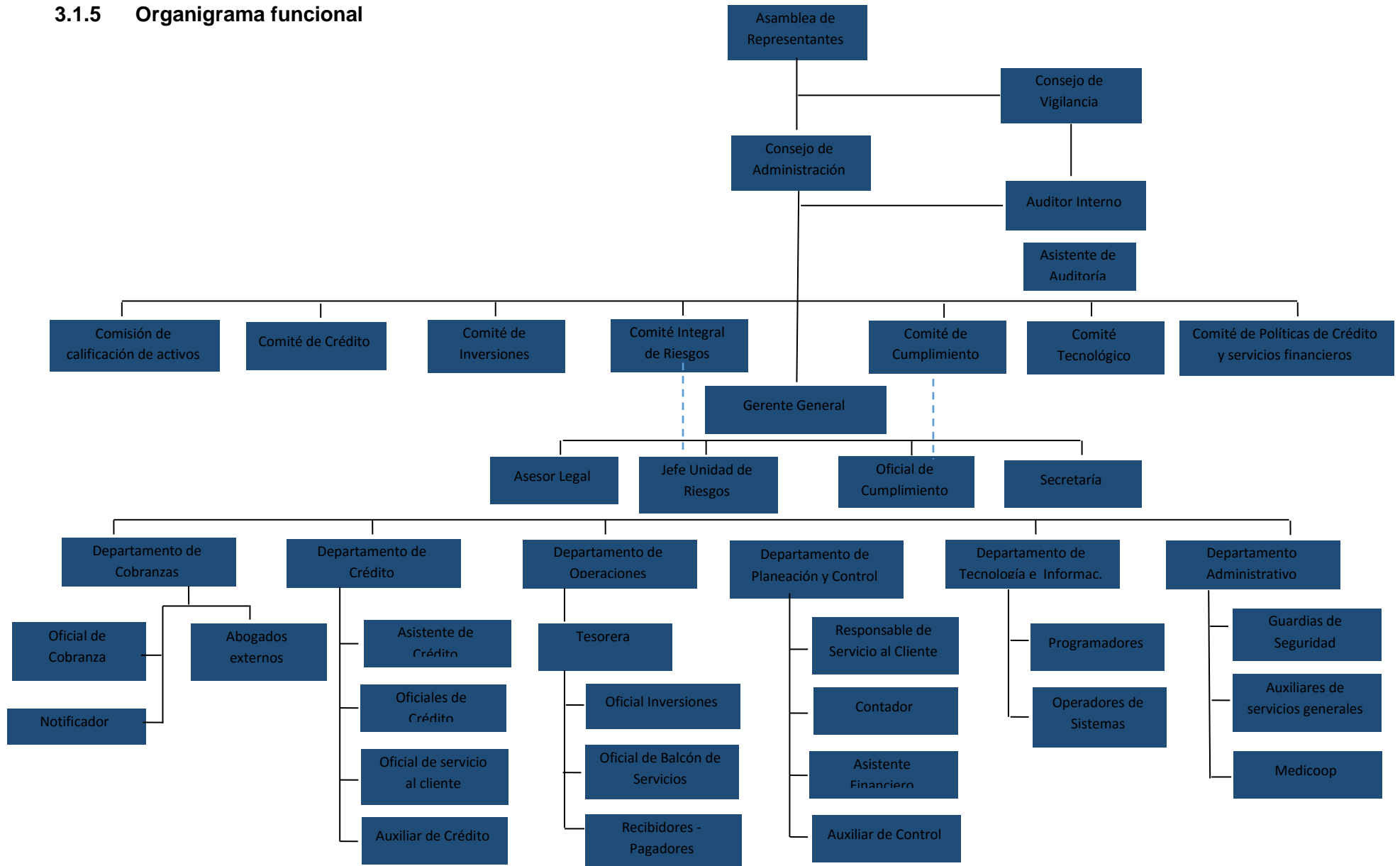
Infraestructura física y puntos de atención

Innovación de productos y servicios

Satisfacción de socios y clientes

Indicadores financieros óptimos

3.1.5 Organigrama funcional



La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. fue aprobada en sesión extraordinaria del Consejo de Administración y consta de los siguientes niveles:

Nivel Directivo	Asamblea General de Socios Consejo de Administración Comités Asesores
Nivel Ejecutivo	Gerente General
Nivel Asesor	Auditoría Interna Asesoría Legal Consejo de Vigilancia
Nivel de Apoyo	Secretaría Jefatura de Unidad de Riesgos Oficial de Cumplimiento
Nivel Operativo	Departamento de Cobranzas Departamento de Crédito Departamento de Operaciones Departamento de Planeación y Control Departamento de Tecnología e Información
Nivel Auxiliar	Servicios Generales Guardianía y Seguridad Medicoop

3.1.6 ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

- Confianza y reconocimiento de nuestros socios y clientes, que nos permite mantener un buen posicionamiento de la marca.
- Ubicación privilegiada en la ciudad de Portoviejo, capital de la provincia de Manabí.
- Entidad líder en Portoviejo en atender los pagos de sueldos y pensiones mediante transferencias SPI, a maestros, empleados y obreros de entes públicos, y pensionistas del IESS.
- Suficiente holgura patrimonial para cumplir con crecimientos proyectados.

OPORTUNIDADES

- Al ser una entidad financiera del sector popular y solidario, contar con fuentes de financiamiento de entes públicos y privados para el desarrollo de sectores específicos.
- Disponibilidad de líneas de crédito y cobertura de garantías con la CFN, que permitirán mantener un buen nivel de crecimiento en microcréditos.
- Nichos de mercado no explotados e insatisfechos en la provincia de Manabí.

DEBILIDADES

- No contar con otros puntos de atención, sólo con una oficina matriz.
- No contar con monitoreo permanente de actividades de mercadeo y desarrollo de productos.
- Retraso en la implementación de norma de riesgo operativo y cumplimiento de los planes de acción.
- Falta de sistemas adecuados de comunicación interna.

AMENAZAS

- Cambios constantes en normas legales relacionados con el sector público.
- Regulación de las tasas de interés y costos financieros por parte del Banco Central del Ecuador y Superintendencia de Bancos y Seguros y no del mercado.
- Sobreendeudamiento de los socios actuales, producto de la sobreoferta realizada por la banca.
- Competencia con mayor poder económico que ofrecen mayores plazos y montos.

3.2 Cadena de valor

Tomando como referencia el Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. 2013-2017, la cadena de valor identifica los procesos que generan valor para la entidad, y en cada uno de ellos se detallan las actividades que brindan valor añadido al proceso. A continuación se detallan los procesos que realiza la Cooperativa Comercio para satisfacer a su mercado objetivo:

3.2.1 Procesos gobernantes

La Asamblea General

La asamblea general es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus órganos internos y socios, en tanto sean concordantes con la Ley, el Reglamento, las normas que expida la Superintendencia, la Junta Bancaria y la normativa interna.

Son atribuciones de la asamblea general de socios o representantes de la cooperativa:

- a)** Conocer y resolver las reformas del estatuto social, las que entrarán en vigencia una vez aprobadas por la Superintendencia;
- b)** Acordar la disolución y liquidación voluntaria, o fusión de la cooperativa, en los términos previstos en este Reglamento; y con el voto conforme de al menos las dos terceras partes del número de socios o representantes establecido en el estatuto social;
- c)** Conocer el plan estratégico, el plan operativo y presupuesto de la cooperativa;
- d)** Conocer y resolver sobre la distribución de los excedentes;
- e)** Nombrar y remover a los vocales de los consejos de administración y de vigilancia;
- f)** Resolver en última instancia los casos de expulsión de los socios, de acuerdo a lo que establece el estatuto, una vez que el consejo de administración se haya pronunciado en primera instancia; se pronunciará en única instancia sobre los reclamos, expulsiones o conflictos que involucran los miembros del consejo de administración de la cooperativa, para lo cual observará el debido proceso;
- g)** Designar al auditor externo de las listas de personas calificadas por la Superintendencia, que le presente el consejo de administración, así como removerlo de conformidad con la Ley;
- h)** Designar al auditor interno de las listas de personas calificadas por la Superintendencia, que le presente el consejo de vigilancia así como removerlo de conformidad con la Ley;
- i)** Conocer y resolver sobre los informes de los consejos de administración y de vigilancia y de auditoría interna y externa, que hayan sido incluidos en el expediente que el consejo de administración ponga en conocimiento de la asamblea;
- j)** Aprobar el reglamento de elecciones de la cooperativa y someterlo a aprobación de la Superintendencia;
- k)** Acordar el valor de los certificados de aportación;
- l)** Remover a los miembros de la asamblea general, observando el debido proceso previamente previsto en el reglamento interno;

- m)** Pedir cuentas al consejo de administración, consejo de vigilancia y al gerente general por asuntos que considere necesario y que constarán en el orden del día;
- n)** Autorizar la adquisición de bienes inmuebles o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos, los contratos para la adquisición de servicios cuyos montos superen el 25% del patrimonio técnico de la institución;
- o)** Reglamentar el pago de dietas y gastos de transporte, alimentación y hospedaje para los miembros de los consejos de administración y de vigilancia de acuerdo con lo establecido en este reglamento y siempre que conste en el presupuesto aprobado de la cooperativa; y,
- p)** Las demás establecidas en la Ley y en el presente Reglamento, así como en las normas aprobadas por la Junta Bancaria.

La asamblea general podrá remover, en cualquier momento a los vocales de los consejos de administración y de vigilancia por causas establecidas en el respectivo reglamento.

Consejo de Administración.

El consejo de administración es el órgano directivo y administrativo de la cooperativa y estará integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes.

Son deberes y atribuciones del Consejo de Administración:

- a)** Dictar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la Ley y en este Reglamento, los cuales podrán ser revisados por el organismo de control;
- b)** Aprobar el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto anual con sus respectivas modificaciones y llevarlos a conocimiento de la asamblea general. De haber modificaciones, éstas no superarán el 10% del presupuesto conocido por la asamblea. En lo que corresponde al plan operativo y el presupuesto estos deberán ser aprobados antes del 15 de diciembre del año anterior a planificar;
- c)** Aprobar y revisar anualmente, las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad;
- d)** Conocer y aprobar esquemas de administración, que incluya procedimientos para la administración, gestión y control de riesgos inherentes a su negocio;
- e)** Presentar para conocimiento y resolución de la asamblea general los estados financieros y el informe de labores del consejo;

- f)** Nombrar y remover al gerente general y determinar su remuneración;
- g)** Pedir cuentas al gerente general cuando lo considere necesario;
- h)** Nombrar a los miembros de los comités que sean de su competencia y verificar que se integren conforme con la normatividad vigente;
- i)** Designar a la firma calificadora de riesgos;
- j)** Fijar el monto de la protección que debe adquirir la cooperativa ante sus riesgos de operación, sin perjuicio de exigir caución a los funcionarios que defina y por el monto que determine;
- k)** Conocer los informes que presente el gerente general sobre la situación financiera de la cooperativa, el diagnóstico de riesgos y su impacto en el patrimonio, el cumplimiento del plan estratégico, así como el informe anual correspondiente y tomar las decisiones que estime apropiadas;
- l)** Conocer el informe que presente el Comité de Administración Integral de Riesgos;
- m)** Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias previo el ejercicio del derecho de defensa y de acuerdo con las causales y procedimientos previstos en el estatuto social;
- n)** Resolver en primera instancia los casos de expulsión de los socios y los conflictos que se presenten al interior de la cooperativa, siempre que no les implique a los vocales de este consejo, de acuerdo con el procedimiento establecido en el estatuto de la cooperativa;
- o)** Conocer las comunicaciones del organismo de control de acuerdo con lo previsto en la letra b) del artículo 36 de la Ley y disponer el cumplimiento de las disposiciones, observaciones o recomendaciones;
- p)** Presentar a la asamblea general la terna de personas calificadas por la Superintendencia para la designación auditor externo;
- q)** Aprobar la creación de los comités de crédito, a solicitud del gerente general;
- r)** Autorizar al gerente general otorgar poderes especiales; y,
- s)** Las demás previstas en la ley, en este reglamento, en las normas expedidas por la Junta Bancaria y en el estatuto.

De producirse la remoción del gerente general, el presidente del consejo de administración o quien haga sus veces notificará a la Superintendencia dentro de los cinco días siguientes a la fecha de la sesión en que se resolvió dicha remoción.

El Gerente General

El gerente general, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma y será nombrado sin sujeción a plazo y deberá contar con la calificación de la Superintendencia.

En caso de ausencia temporal o definitiva lo subrogará quien designe el consejo de administración de conformidad con el estatuto social. Quien subrogue al gerente general deberá cumplir los mismos requisitos exigidos para el titular y contar con la calificación de la Superintendencia. La Superintendencia verificará que en el estatuto social de la cooperativa se consignen quienes actuarán como subrogantes del gerente general.

El Gerente General tiene como atribuciones, las siguientes:

- a)** Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa;
- b)** Presentar para aprobación del consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto anual de la cooperativa, estos dos últimos hasta máximo el 30 de noviembre del año inmediato anterior a planificar;
- c)** Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar, al menos trimestralmente, al consejo de administración de los resultados;
- d)** Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la asamblea general y del consejo de administración, así como observar y cumplir, según el caso, las recomendaciones que emita la Superintendencia y el consejo de vigilancia;
- e)** Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad;
- f)** Contratar, remover y sancionar, de acuerdo a las políticas que fije el consejo de administración a los empleados de la cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones que deberán constar en el presupuesto de la entidad;
- g)** Suministrar la información que le soliciten los socios, representantes, órganos internos de la cooperativa, la Superintendencia y otras instituciones, de acuerdo con la Ley;
- h)** Informar al consejo de administración sobre la situación financiera de la entidad, de riesgos y su impacto en el patrimonio, cumplimiento del plan estratégico, y sobre otros que sean solicitados, así como presentar el informe anual de gestión;
- i)** Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno;
- j)** Delegar o revocar delegaciones conferidas a otros funcionarios de la cooperativa, para lo que informará previamente al consejo de administración, sin que ello implique exonerarse de la responsabilidad legal;

- k)** Presidir el comité de crédito de la cooperativa y nombrar a sus delegados si se formaren más de un comité de crédito, además presidir los que determinen la normativa interna de la cooperativa y las normas de la Junta Bancaria;
- l)** Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación;
- m)** Ejecutar las políticas de tasas de interés y de tarifas por servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el consejo de administración de acuerdo con la ley; y,
- n)** Las demás establecidas en la Ley, el presente Reglamento, las normas de la Junta Bancaria, las disposiciones de la Superintendencia y el estatuto social.

Cada vez que se produzcan cambios en la nómina de integrantes del consejo de administración, el gerente general o quien haga sus veces, deberá remitir a la Superintendencia, en el plazo de ocho días una certificación con la lista de la nueva integración.

Comités Asesores

Los Comités asesores brindan soporte a las actividades y decisiones de la Gerencia General, a través del análisis y verificación de la información reportada de las distintas unidades de producción, avalando con los informes respectivos las decisiones que se tomen en cuanto a créditos, inversiones, calificación de activos de riesgo, cumplimiento, políticas, entre otros.

De los comités que tiene la Cooperativa, el de mayor relevancia es el Comité de Crédito, cuya integración y funciones de detallan a continuación:

Comité de Crédito

Estará integrado por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el consejo de administración de entre los funcionarios de la entidad, y por el gerente general de la cooperativa quien lo presidirá. La función de comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el consejo de administración en el reglamento de crédito. Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Bancaria, serán

resueltas por el consejo de administración. El informe sobre el estado de dichos créditos será puesto en conocimiento del organismo de control cuando éste lo solicite.

Es el encargado de evaluar todas las solicitudes que realizan los clientes y con ello aprobar o negar los créditos que serán colocados en el mercado.

3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor

Departamento de Créditos

Departamento donde se realizan y aprueban los préstamos a los clientes, es necesario recalcar que el departamento de crédito es uno de los más importantes y tiene como mando jerárquico directo superior al Sub-Gerente.

Departamento de Cobranzas

Departamento encargado de cobro de servicios adquiridos por el cliente, cuando este se atrasa o no cumple periódicamente con los compromisos adquiridos con la institución.

Departamento de Operaciones

Se subdivide en las siguientes áreas:

Tesorería: Encargado del arqueo y mantenimiento del dinero que posee la cooperativa.

Inversiones: Encargado de recibir y destinar recursos del cliente para conservarlos en la institución en depósitos a plazo fijo u otros.

Recibidor-Pagador: Se encarga de receptor los depósitos de los cuenta ahorristas y el pago de los requerimientos de los clientes.

3.2.3 Procesos habilitantes

Consejo de Vigilancia.

El consejo de vigilancia es el órgano de control interno de la cooperativa, en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos. El consejo de vigilancia estará integrado por tres vocales, dos elegidos de entre los miembros de la asamblea general, de los cuales se elegirá al presidente, y al menos uno de ellos deberá

tener título profesional y académico de tercer nivel según las definiciones de la Ley de Educación Superior, en finanzas, contabilidad, auditoría o ciencias afines, registrado en el CONESUP, o tener probada experiencia de al menos dos años en funciones de vigilancia en cooperativas; el tercer integrante será designado por el consejo de administración de entre sus miembros. El gerente general y el auditor interno asistirán a las sesiones con voz y sin voto.

Son atribuciones y deberes del consejo de vigilancia:

- a) Cumplir en la cooperativa las funciones que se establezcan para los comités de auditoría de las instituciones financieras de conformidad con la Ley, este Reglamento y las normas de la Junta Bancaria;
- b) Controlar, supervisar e informar al consejo de administración acerca de los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
- c) Coordinar sus actividades con auditoría interna;
- d) Velar por el cumplimiento de las recomendaciones técnicas de las auditorías interna y externa y las disposiciones emanadas de la Superintendencia;
- e) Controlar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas establecidas para el efecto y asegurar la existencia de sistemas adecuados que garanticen que la información financiera sea fidedigna y oportuna;
- f) Informar a la asamblea general sobre el cumplimiento del presupuesto, de los planes operativos y resoluciones de aplicación obligatoria, la gestión de los vocales del consejo de administración y del gerente, observando especialmente que no utilicen su condición en beneficio propio y las infracciones a las leyes, al estatuto y a los reglamentos cometidos por los vocales del consejo de administración y demás funcionarios;
- g) Proponer al auditor interno para que sea aprobado por la asamblea general y aprobar los planes anuales de auditoría interna y vigilar su cumplimiento;
- h) Vigilar que los actos y contratos que realicen el consejo de administración y la gerencia se ajusten a las normas legales, reglamentarias y estatutarias; y,
- i) Las demás previstas en la ley, en este reglamento, en las normas expedidas por la Junta Bancaria y en el estatuto.

Asesoría Legal

Es el encargado del manejo legal de todo lo que sucede en la Cooperativa y del asesoramiento a la alta gerencia en términos generales y legales.

Auditoría interna.

Es la encargada de la supervisión de los procesos internos con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad.

Brinda un análisis sistemático y disciplinado que evalúa los riesgos y la gestión de la Cooperativa, proporcionando las respectivas recomendaciones a la administración y gobierno de la institución en procura de salvaguardar la buena marcha de la misma.

Departamento de Planeación y Control

Se conforma de las siguientes áreas:

Servicio al Cliente: Encargada de receptar las solicitudes de los clientes de la institución para darles solución, además se encarga de acreditar o debitar si fuera necesario.

Contador: Se encarga de registrar en los respectivos sistemas todas las transacciones diarias que efectúa la Cooperativa.

Asistente financiero: Brindan soporte en el área contable y financiera de la Cooperativa.

Auxiliar de Control: Son encargados de prestar ayuda en su debido tiempo para asistir en lo que sea necesario al Jefe de la agencia con la finalidad de obtener eficiencia.

Departamento de Tecnología e Información

Es el departamento de cómputo de la Cooperativa, donde se encuentra el personal encargado del mantenimiento de los sistemas informáticos y la red interbancaria.

Departamento Administrativo

Este departamento se encarga de capacitar y vigilar a los empleados de la Cooperativa y escoger al personal más adecuado que pueda cumplir con las obligaciones encomendadas.

Auxiliares de servicios: Se encargan de la mensajería, apertura de las instalaciones y limpieza de la misma

Guardias: Personal encargado de brindar seguridad a la institución, escogidos por su capacidad y experiencia.

Medicoop: Son servicios médicos que brinda la Cooperativa a sus socios en situaciones de media complejidad, bajo un pago mínimo, es decir recibe servicios subsidiados por ser socio de la cooperativa.

3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de Créditos de Consumo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., es una de las entidades financieras que brindan a la población portovejense la posibilidad de financiamiento para sus actividades personales y comerciales. Esta institución goza del reconocimiento y confianza de la ciudadanía, ya que se ha mantenido sólida y estable a través del tiempo, y cada vez ha ido incrementado más y mejores servicios, que buscan el desarrollo de la capital manabita.

En el análisis situacional realizado previamente, se verificó que la Cooperativa Comercio en el año 2013 mantenía una estructura por funciones, no así por procesos como lo exige la experiencia en la actualidad, ante la necesidad de realizar actividades interrelacionadas que brinden a los clientes un valor agregado que se traduzca en competitividad y calidad de servicios de la entidad.

Siendo la Cartera de Créditos de Consumo, el componente más importante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. por cuanto en ella se concentra alrededor del 70% del total de la cartera, se considera de vital importancia realizar un examen integral al mismo, para establecer si existen errores o desviaciones que pongan en riesgo la buena marcha de la entidad.

Será importante determinar el grado confiabilidad del Control interno en esta área, el nivel de cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes, la razonabilidad de los estados financieros, y, la eficiencia, eficacia y calidad de las operaciones, a través de técnicas y procedimientos de auditoría, que permitan obtener resultados favorables en bien de la entidad examinada.

CAPÍTULO IV

**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITOS
DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO
LIMITADA DE PORTOVIEJO, AÑO 2013.**

4.1 Antecedentes.

Mediante oficio s/n de fecha 15 de mayo de 2014 se solicitó al Ing. Fabián Santana Cobeña, Gerente General y representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. la respectiva autorización para desarrollar el *“Examen de auditoría integral al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio limitada de Portoviejo, respecto del año 2012”*, mismo que fue aceptado con oficio de fecha 16 de mayo de 2014.

Con oficio de fecha 21 de julio de 2014, la Mg. Liz Valle Carrión, Coordinadora Académica de la Titulación de Magíster en Auditoría Integral, comunicó la aprobación del tema de tesis, con la observación de que se actualice el año a examinarse, para lo cual se debía considerar el año 2013.

Posteriormente, mediante correo de fecha 20 de octubre de 2014, la Coordinación Académica de la Maestría de Auditoría Integral designó como Director de Tesis al Mgs. Adrián Posligua, quien ha actuado como Supervisor de cada una de las de la auditoría integral, la cual inició formalmente el 05 de noviembre de 2014 mediante Orden de Trabajo No. ZM-OT-2014-0001.

4.2 Fases de la Auditoría

El presente examen integral a los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. de la ciudad de Portoviejo en el año 2013, se realizó en base al cronograma que se muestra a continuación:

FASES	PRODUCTOS	FECHA	DÍAS
Planeación	Informes de Planificación Preliminar y Específica, Evaluación del Control Interno, Matriz de Riesgo, Enfoque de la Auditoría y Programas de Trabajo.	05/11/2014 18/12/2014	31
Ejecución	Papeles de Trabajo en base a la evidencia suficiente y competente, Hallazgos, Matriz de Recomendaciones.	19/12/2014 10/02/2015	37
Comunicación	Oficios de Comunicación de Resultados, Informe de Auditoría Integral, Acta de Resultados Finales.	11/02/2015 25/02/2015	11
Seguimiento	Cronograma de Implementación de Recomendaciones.	26/02/2015 27/02/2015	2
TOTAL DÍAS LABORABLES			81

4.2.1 Fase 1: Planificación

4.2.1.1 Diagnóstico de la Organización

En la etapa de Diagnóstico, se realizó una visita preliminar a la entidad con el fin de requerir información al Gerente General de la Cooperativa y obtener un conocimiento general de la entidad y determinar la naturaleza del negocio y su cobertura.

Con la documentación obtenida en la visita inicial, se conformó el archivo permanente de la auditoría, el mismo que contiene el RUC de la Cooperativa, Nombramiento del Representante Legal, el Manual Integral de Crédito, Plan Estratégico 2013 – 2017, Propuesta de Colocaciones 2013 y Organigrama Estructural; información que nos permitió tener una visión general de la institución, las disposiciones legales que le regulan, su programación anual en cuanto a metas, estrategias y presupuestos relacionadas con las Colocaciones y su estructura organizacional.

Adicionalmente, se obtuvo de las páginas Web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la normativa aplicable a las Cooperativas de Ahorros y Crédito, especialmente aquella relacionada con los créditos de consumo, así como también los estados financieros mensuales, detalle mensual de cartera de créditos, índices financieros y demás información que consta reportada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.2.1.2 Planificación preliminar

Basados en la información obtenida se procedió a realizar un diagnóstico organizacional, con el propósito de analizar la Misión, Visión, Políticas, Planificación Estratégica, Análisis FODA, los cuales constan detallados en los respectivos papeles de trabajo.

4.2.1.3 Planificación Específica

En esta etapa se efectuaron los cuestionarios de Control Interno, a fin de evaluar el cumplimiento en los aspectos: financiero, de gestión, de control interno y de cumplimiento legal, estableciendo los niveles de confianza y de riesgo inherente.

Basados en los resultados de la evaluación, se realizaron los informes de Planificación Específica por cada tipo de auditoría, elaborando las matrices de riesgo y enfoque de auditoría y los respectivos programas de trabajo con los procedimientos considerados, de acuerdo al enfoque obtenido como resultado.

4.2.2 Fase 2: Ejecución

La fase de ejecución comprende la realización de los procedimientos establecidos en los programas de trabajo, mismos que apoyados en las técnicas de auditoría adecuadas, coadyuvaron a obtener evidencia suficiente, pertinente y competente que sustente los Hallazgos detectados, que luego del respectivo análisis a sus atributos, permitan al auditor efectuar las sugerencias o recomendaciones para combatir las desviaciones y mejorar el desempeño de la entidad.

4.2.2.1 Auditoría de Gestión

El Plan Operativo Anual de la Cooperativa Comercio, contiene la Propuesta de Colocaciones para el año 2013, la misma que refiere un análisis del comportamiento de los créditos en el año 2012, así como el respectivo presupuesto y estrategias planteadas para el año 2013.

Cabe señalar que para verificar el nivel de cumplimiento de la propuesta de colocaciones, se obtuvo información de la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respecto del Volumen de Créditos de Consumo en el año 2013, información que difiere en gran medida, de la proporcionada por la propia entidad en la visita realizada. Esta anomalía consta detallada y explicada en el respectivo Papel de Trabajo (Ref. **AC-PT.1.2**), y forma parte en el Informe General de Auditoría Integral, cuyos resultados provisionales fueron comunicados mediante oficio S/N de fecha 19 de febrero de 2015.

Con el propósito de determinar la eficacia de la gestión de la Cooperativa en cuanto a colocaciones se refiere, se establecieron índices para medir el cumplimiento de la meta de colocaciones de créditos de consumo propuesta, además del nivel del cumplimiento de las estrategias y actividades necesarias para alcanzar los objetivos. Los resultados de este análisis se presentan a continuación:

De la comparación entre el detalle de créditos concedidos en el año 2013 y la propuesta de colocaciones para dicho año, se observó que la meta propuesta no fue cumplida

debido a que varias estrategias y actividades para su consecución no fueron autorizadas por el Consejo de Administración y otras no fueron ejecutadas eficazmente por el personal a cargo, generando una brecha equivalente al 6,49%, que refleja el monto de colocaciones no efectuadas en dicho año, tal como se muestra en el cuadro siguiente (P/T AG-1.1).

	VALOR
Propuesta de colocaciones 2013	17.960.000,00
Colocaciones 2013, según reporte proporcionado por la Cooperativa	16.793.972,06
Diferencia	1.166.027,94
Nivel de Cumplimiento de Colocaciones	93,51%
Meta	100%
Brecha: Colocaciones no efectuadas	6,49%

Con información obtenida de la página web de la SEPS respecto de los índices de morosidad alcanzados por la cooperativa comercio en el año 2013 se detectó también una brecha, entre el índice de morosidad de la cartera de crédito de consumo y el índice máximo establecido en la propuesta de colocaciones 2013, misma que aunque no tan significativa representa una desviación frente a la propuesta, equivalente a un deterioro en la cobrabilidad de la cartera:

INFORMACIÓN CONSTANTE EN LA PROPUESTA DE COLOCACIONES 2013	
PROYECCIÓN DE MOROSIDAD 2013 PARA CADA TIPO DE CRÉDITO	ÍNDICE
Créditos comerciales	6,00%
Consumo (*)	5,00%
Vivienda	2,00%
Microempresa	9,00%
INDICE DE MOROSIDAD OBTENIDO EN CARTERA DE CONSUMO (Según SEPS)	5,47%
BRECHA – EXCESO EN ÍNDICE DE MOROSIDAD	-0,47%

Para alcanzar la propuesta de colocaciones del año 2013, se establecieron varias estrategias y actividades que no fueron cumplidas a cabalidad, por diversos factores que a continuación se señalan:

En la propuesta de colocaciones se estableció para el cumplimiento de las metas, la contratación de 5 personas en calidad de oficiales de crédito de consumo; sin embargo, este requerimiento sólo se cumplió en un 60% por motivo de que el Consejo de Administración en virtud de un plan emergente suspendió las contrataciones del último cuatrimestre, generando una brecha del 40%, tal como se muestra a continuación:

REQUERIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS:	No. de Personas requeridas	No. de Personas contratadas	Índice de Cumplimiento	Brecha
Jefe de Crédito	1	1	60%	40%
Asistente de Crédito	1	1		
Oficiales de Microcrédito	4	4		
Auxiliar de Microcrédito	1	1		
Oficiales de Créditos de Consumo	5	3		
Servicio al Cliente de crédito	1	1		
Auxiliar de Crédito	1	1		

En relación al Plan de Capacitaciones propuesto como una estrategia para alcanzar la meta de colocaciones del año 2013, se verificó que este no se cumplió a cabalidad por dos razones:

1. El Jefe de Talento Humano coordinó los eventos de capacitación planificados sin verificar previamente el cronograma de vacaciones del personal, razón por la cual dos de los oficiales de crédito no asistieron a uno de los eventos efectuados.
2. En razón de que el Jefe de Talento Humano no incluyó en el cronograma de capacitaciones del año 2013 el tercer evento requerido por el Jefe del Área de Créditos, no se llevó a cabo el evento denominado “Seguimiento y Recuperación de Cartera de Crédito”, tema de mucha importancia para el buen desempeño del personal del área de Créditos de la Cooperativa

Estos incumplimientos generaron brechas del 17% y 100% respectivamente. A continuación el resumen de lo antes indicado:

TEMA DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN	No. de Personas del Área de Créditos	No. de Personas asistentes a las capacitaciones	Índice de Cumplimiento	Brecha	OBSERVACIÓN
ANÁLISIS DE RIESGOS DE CLIENTES	12	12	100%	0%	NINGUNA
EVALUACIÓN DE RIESGOS CON EL SISTEMA INFORMÁTICO FINANCIER	12	10	83%	17%	LOS OFICIALES QUE NO ASISTIERON ESTABAN GOZANDO DE PERIODO DE VACACIONES.
SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	12	0	0%	100%	EL EVENTO NO SE EFECTUÓ POR NO HABER SIDO INCLUIDO EN EL CRONOGRAMA ANUAL

Otras de las actividades establecidas en el Plan Operativo, dentro de la Propuesta de Colocaciones, fue la realización de Visitas a Negocios establecidos para ofrecerles microcréditos de acuerdo a las necesidades del negocio en base a su capacidad de pago, y, el envío de misivas a instituciones que mantienen convenios y a otros que no

mantiene para ofrecer los productos de crédito de la cooperativa, las mismas que serían coordinadas con el Jefe de Operaciones.

Esta última actividad, que está directamente relacionada con la gestión del área de créditos ya que busca ampliar su cobertura, no fue realizada a cabalidad, por motivo de falta de personal que pueda dedicarse a estas labores, llegando sólo al 80% de cumplimiento, y presentando una brecha del 20%, que corresponde al total de misivas no enviadas. A continuación se presenta el resumen de lo antes explicado:

ACTIVIDAD	META A CUMPLIR	VISITAS EFECTUADAS / MISIVAS ENVIADAS	META CUMPLIDA	Brecha	OBSERVACIÓN
ENVÍO DE OFICIOS	50	40	80%	20%	La falta de contratación de personal requerido no permitió cumplir la meta propuesta

4.2.2.2 Auditoría de Control Interno

Al examinar el Control Interno del Área de Créditos, en base a la aplicación de un cuestionario, se verificó que a pesar de que la entidad cuenta con un Código de Ética donde se detallan las normas de conducta que deben practicar los empleados de la institución para asegurar el cumplimiento de los objetivos operativos, éste no ha sido difundido al personal, lo cual puede derivarse en la presencia de eventos no deseados que perjudiquen las actividades de la entidad, específicamente el Área de Créditos.

Se evidenció además que la institución no posee un Manual de Cargos ni Valoración de Puestos, que le permita conocer el perfil profesional que se requiere para cada puesto, y, tampoco permite implementar el plan de Incentivos a Oficiales de Crédito por resultados, al que se hizo referencia en la lista de estrategias para cumplir la meta de colocaciones en el año 2013. Además, la falta del referido manual conlleva a que no se puedan establecer mecanismos de evaluación que aseguren el cumplimiento de las normas y regulaciones que midan la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales.

Adicionalmente, en el análisis al Sistema Contable, se verificó que a pesar de contar con una excelente plataforma de base de datos, no brinda las seguridades para conservar la integridad de la Información, ya que éste es desarrollado por terceros y el personal de Tecnología e información es relativamente nuevo, por lo que un error por leve que parezca podría hacer que se pierda información valiosa de la cooperativa. Además de la

verificación realizada se evidenció que las herramientas del sistema no están totalmente funcionales y por ende no han podido ser aprovechadas de la mejor manera.

Las observaciones antes mencionadas se plasmaron en los respectivos papeles de trabajo (Ref. **APLE- 2.2.1**, **APLE- 2.2.2** y **AC-PT.2.1**) y forma parte del Informe General de Auditoría Integral, que fue oportunamente comunicado al Gerente de la institución.

4.2.2.3 Auditoría de Cumplimiento

El Sector Cooperativista forma parte del sistema financiero popular y solidario, de acuerdo a lo establecido en el artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador aprobada en referéndum del 28 de septiembre del 2008. Dando cumplimiento al mandato constitucional se promulgó la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

La disposición transitoria duodécima de esta Ley Orgánica, establece que hasta que las instituciones públicas que se crean con dicha ley, se encuentren operativas, continúan interviniendo las actuales instituciones, en funciones prorrogadas al amparo de las normas legales por las que fueron creadas; que para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en esta etapa de transición, el marco de la regulación será el existente a la fecha de vigencia de la ley.

La Intendencia del Sector financiero Popular y Solidario mediante Oficio No. SEPS-IFPS-2012-2033 del 28 de diciembre del 2012 informa a las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, sobre la Finalización de la Etapa de Transición, disponiendo que dichas cooperativas pasen al control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria a partir del 1 de enero de 2013, en reemplazo de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, la que se mantuvo en funciones prorrogadas hasta el 31 de diciembre del 2012.

Para garantizar el control y supervisión, la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario mediante Regulación No. JR-STE-2012-004 del 26 de diciembre de 2012, dispuso que las cooperativas de ahorro y crédito que conforman el segmento cuatro, continúen aplicando el marco regulatorio que hasta el 31 de diciembre de 2012,

ha sido utilizado por la superintendencia de Bancos y Seguros, en la medida que guarden consistencias y no se contrapongan a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General y las Regulaciones dictadas por la Junta de Regulación y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Adicional a la normativa antes citada, en el año 2013, las actividades y operaciones que realizaba la Cooperativa fueron reguladas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y de la Junta Bancaria y a su Catálogo de cuentas; está sometida a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera contable y sometidas al control directo de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

La normativa antes citada que aplica la Cooperativa Comercio, es consistente con lo señalado por la Jefa de Créditos de la Cooperativa Comercio, quien indicó que gran parte de la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros sigue siendo aplicada por la entidad. Además, específicamente para el área de créditos, la Cooperativa cuenta con el Manual Integral de Crédito, el cual recoge las políticas internas con las que se manejan los diferentes tipos de productos (créditos) que ofrece la institución.

La Auditoría de Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, se efectuó mediante el análisis de las normas que rigen los créditos, tanto emitida por los entes reguladores, como la normativa interna que posee la Cooperativa, de cuya revisión se derivaron las siguientes observaciones:

En Título IX “de los activos y los límites de crédito”, del Libro I “Normas Generales para la aplicación de la Ley General de instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el Capítulo II “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, normativa que establece la calificación de los créditos de consumo y el respectivo porcentaje de provisión de acuerdo a cada categoría.

En base a la normativa antes enunciada, se elaboró el papel de trabajo **AC-PT.1.4** con el propósito de verificar la correcta calificación otorgada a los créditos de consumo, obteniendo como resultado que a varios de los créditos se les otorgó una categoría incorrecta, generando con esto una provisión de cartera de consumo mayor a la que legalmente le correspondía a los mencionados créditos, incumpliendo con la aplicación de la normativa pertinente.

Al verificar la aplicación y cumplimiento de las políticas de crédito establecidas en el Manual Integral de Créditos, se evidenció mediante el Papel de Trabajo **AC-PT.3.1** que en varios casos, los montos de créditos de Consumo exceden los límites establecidos en el anexo 2 del Manual Integral de Créditos de la Cooperativa, incumpliendo con la normativa señalada.

4.2.2.4 Auditoría Financiera

En la inspección realizada a la Cooperativa comercio, con el fin de obtener la información requerida en el oficio S/N de fecha 19 de diciembre de 2014, se solicitó verificar los expedientes de una muestra de los créditos que constan en el detalle de Créditos de Consumo otorgados en el 2013, para comprobar las afirmaciones de veracidad, integridad, legalidad y correcta valuación, a fin de determinar la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros; sin embargo, en cumplimiento de la norma de sigilo bancario, esta información no fue proporcionada.

Se procedió a obtener información de la página web de la SEPS, relacionada con los créditos de consumo colocados en el año 2013, pero al comparar con el detalle de crédito proporcionado por la Cooperativa, se verificó que estas son distintas. (Ref. **AC-PT.1.2**)

Ahora bien, al haber obtenido el detalle de Créditos de Consumo otorgados en el 2013 en el que consta la provisión constituida para dicho año, se procedió a verificar mediante el papel de trabajo **AC-PT.1.4**, la correcta aplicación de lo que establece el Título IX “De los activos y los límites de crédito”, del Libro I “Normas Generales para la aplicación de la Ley General de instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, en el Capítulo II “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”;

concluyendo que, al existir una errónea calificación de ciertos créditos de consumo y como consecuencia haber efectuado una provisión en exceso, la Cooperativa debió registrar en su contabilidad un gasto no deducible por este concepto(**AC-PT.1.5**), pero la verificación efectuada a los Estados Financieros, no se evidenció dicho registro.

En los estados financieros de la cooperativa Comercio, se observó que la institución no efectúa la provisión genérica establecida en el artículo 8 del Libro I, Título IX, Capítulo II de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, cuando se verifican factores de riesgo en la cartera de consumo. En consideración a las desviaciones detectadas en el presente examen, mismas que han sido detalladas en los apartados correspondientes, se considera viable el cálculo de esta provisión para reducir los factores de riesgo de incobrabilidad de la cartera. Este análisis consta en el Papel de Trabajo **AC-PT.1.3**.

4.2.3 Fase 3: Comunicación

Con los resultados obtenidos en el examen de Auditoría Integral al área de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., se procedió a comunicar los mismos mediante el Informe Preliminar de Resultados dirigido a los empleados relacionados con el examen, con el fin de que los involucrados conozcan las desviaciones presentadas y proporcionen sus comentarios o justificaciones al respecto; sin embargo, no se obtuvo respuesta ni información adicional acerca de los mismos.

Mediante comunicación escrita de fecha 26 de febrero de 2015, se convocó al Gerente General y Jefa de Créditos de la Cooperativa Comercio a una reunión para la lectura y exposición de los resultados de la Auditoría, prevista para el sábado 28 de febrero de 2015 a las 10:00 en la segunda planta del edificio de la Cooperativa. Para constancia de la reunión mantenida, se suscribió el Acta de Conferencia final.

4.2.4 Fase 4: Seguimiento

En esta cuarta fase se elaboró un cronograma de implementación de recomendaciones, en el que se establecieron actividades y tiempos para que los implicados en cada uno de los hallazgos detectados ejecuten las sugerencias que permitan a la entidad corregir las desviaciones encontradas.

La Matriz de recomendaciones y el cronograma elaborado, fueron entregados al gerente general mediante oficio No.012-UTPL-MAI-CC2015 de fecha 06 de marzo de 2015.

4.3. Presentación y aprobación del informe

A continuación se expone el Informe entregado a las autoridades de la institución y como anexo a éste se presenta el Cronograma de Implementación de Recomendaciones con propuestas de mejora en el desarrollo de las operaciones del área de créditos:

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

Informe del examen de Auditoría Integral al Proceso de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. de la ciudad de Portoviejo, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.

Hemos practicado una auditoría integral al proceso de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013; la cual cubre la siguiente temática: el examen a los estados financieros y a los reportes y propuesta de colocaciones de cartera; la evaluación del sistema de Control Interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones para el tratamiento de la cartera de créditos; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluados con los indicadores de desempeño.

La Administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la entidad; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan; y, del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la cooperativa.

Nuestra obligación es la de 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 evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una

seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Realizamos el examen de auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del 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 los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones de los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Consideramos que el examen de auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. al 31 de diciembre del 2013, los resultados de las operaciones por el año terminado en esa fecha, de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, excepto por las observaciones que se presentan en el informe.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos 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 como anexo al presente informe contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la cooperativa; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance

de los objetivos y metas de la entidad, excepto por las observaciones que se presentan en el informe.

Debido a la naturaleza de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios y recomendaciones.

Portoviejo, 06 de marzo del 2015

Atentamente,

Ing. Luisa Mendoza Jiménez

Auditora

4.4 Comentarios, conclusiones y recomendaciones

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Incumplimiento de la Propuesta de colocaciones para el año 2013

Tomando como base la visión de la Administración de la Cooperativa y lo manifestado en comité ejecutivo respecto del aumento de la rentabilidad, se esperaba crecer el 15% en colocaciones. La consecución de esta meta sería posible adicionando un conjunto de estrategias y actividades y teniendo a disposición nuevos recursos.

De acuerdo al Plan Operativo Anual, la propuesta de colocaciones de cartera para el año 2013 asciende a USD17.960.000,00 distribuida de enero a diciembre de dicho año; y, el monto total de créditos de consumo concedidos es de USD16.793.972,06, existiendo una diferencia de USD1.166.027,94 que corresponde al 6,49% del total de la propuesta anual que no fue cumplida.

La incumplimiento del requerimiento de contrataciones de personal para el área de créditos, el cumplimiento parcial del cronograma de capacitaciones, así como el incumplimiento de la meta de visitas para ofrecer los productos, no permitieron a la entidad cumplir con las metas establecidas.

Al no cumplir con todas las estrategias y actividades planteadas para llegar a la meta de colocaciones, la cooperativa no obtuvo los ingresos presupuestados que le permitirían cubrir sus gastos sin inconvenientes y debió aplicar planes emergentes en algunos casos.

Comentario

La propuesta de Colocaciones de Cartera de Consumo, establecida en el Plan Operativo Anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., no fue cumplida en el año 2013, generándose una brecha de 6,49%. El incumplimiento de la meta propuesta se debió a que no se ejecutaron todas las estrategias y actividades planteadas, generando inconvenientes al momento de cubrir ciertas partidas, debiendo aplicar planes emergentes en algunos casos.

Recomendaciones

Al Gerente General

Someterá a aceptación del Consejo de Administración las estrategias para el cumplimiento de la Propuesta Anual de Colocaciones explicando a sus integrantes las afectaciones a los indicadores de gestión y financieros.

Al Coordinador de Talento Humano

Elaborará oportunamente el cronograma de capacitaciones, en base a los requerimientos de cada departamento y tomando en cuenta aspectos como vacaciones, maternidad, entre otros.

Índice de Morosidad obtenido en el año excede los límites establecidos en el POA

En el Plan Operativo Anual correspondiente al año 2013, se proyectó obtener un índice de morosidad máximo del 5% respecto de la cartera de consumo.

El índice de Morosidad obtenido por la Cooperativa Comercio respecto de la Cartera de Consumo en el año 2013, según los valores reportados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es de 5,47%, generándose una brecha de 0,47 en relación al valor establecido en el POA en relación a la Proyección de Morosidad para el año en mención.

El Personal encargado del seguimiento de los créditos en mora, no ha cumplido cabalmente con las actividades inherentes a su cargo, debido al crecimiento de los créditos que se han

vencido y no están siendo pagados al día por los clientes, los cuales presentan un incremento de un 12%.

El exceso en el índice de morosidad provoca un deterioro en la Cartera de Crédito de Consumo y por ende disminuye la capacidad de la entidad cumpla con las colocaciones presupuestadas, puesto que la política de la Cooperativa señala que colocaciones estarían financiadas en un 90% con recaudación de cartera.

Comentario

El índice de morosidad en la Cartera de Consumo obtenido por la Cooperativa Comercio en el año 2013 asciende al 5,47%; cifra que excede en 0,47% al valor establecido como máximo en el Plan Operativo Anual. Esto, debido a incumplimiento de las actividades de seguimiento de créditos en mora que se han visto incrementados en un 12%, provocando dificultades para que la entidad pueda cubrir sus colocaciones con financiamiento proveniente de la recaudación de cartera.

Recomendaciones

Al Gerente General

Dispondrá al Jefe de Crédito socializar con el personal del área de créditos las políticas del Manual Integral de Crédito, especialmente con el personal nuevo.

Al Jefe de Crédito

Coordinará oportunamente con el personal del área de créditos la efectiva evaluación, monitoreo y seguimiento de los créditos concedidos, y, velará el estricto cumplimiento de las políticas internas.

Cumplimiento parcial de las Estrategias y Actividades establecidas en la Propuesta de Colocaciones del año 2013.

Las estrategias de: Contratación de Personal para el área de créditos, Plan de Capacitaciones para personal de créditos, Visitas a negocios y envío de misivas para ofertar productos, que fueron contempladas para el cumplimiento de la propuesta de Colocaciones del 2013, se llevaron a cabo parcialmente.

En la Propuesta de Colocaciones del 2013 se establecen las estrategias de: Contratación de Personal para el área de créditos, Plan de Capacitaciones para personal de créditos, Visitas a negocios y envío de misivas para ofertar productos, para cumplir la meta de colocaciones de dicho año.

Por decisión del Consejo de Administración de la Cooperativa, las contrataciones de personal para el último cuatrimestre del año 2013 no se realizaron; y, tampoco se coordinó eficientemente por parte del área de Talento Humano las capacitaciones planificadas para el personal del área de crédito, ya que parte del personal no asistió por estar en goce de sus vacaciones.

Ante la falta de personal para la atención a clientes de créditos de consumo y para efectuar las visitas a potenciales clientes, no se cumplió la meta de colocaciones para el año en mención y en consecuencia no se obtuvieron los ingresos proyectados.

Comentario

Las estrategias requeridas para el cumplimiento de la Propuesta de Colocaciones del año 2013 fueron cumplidas parcialmente debido a que el Consejo de Administración en una decisión unilateral e inesperada suspendiera las contrataciones planificadas, situación que impidió cumplir al 100% con las colocaciones propuestas para el año 2013. Además, por falta de una adecuada coordinación de la Unidad de Talento Humano, no se realizaron las capacitaciones planificadas, tomando mayor tiempo a los oficiales de créditos en la tramitación de los créditos.

Recomendaciones

Al Consejo de Administración

Conocer y aprobar las estrategias y actividades consideradas en la Propuesta Anual de Colocaciones, evaluando las metas propuestas y las consecuencias que acarrearía el incumplimiento de estas.

Al Coordinador de Talento Humano

Elaborará oportunamente el cronograma de capacitaciones, en base a los requerimientos de cada departamento y tomando en cuenta aspectos como vacaciones, maternidad, entre otros.

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

Falta de difusión del código de Ética

A pesar de que la entidad cuenta con un Código de Ética donde se detallan las normas de conducta que deben practicar los empleados de la institución para asegurar el cumplimiento de los objetivos operativos, éste no ha sido difundido al personal, lo cual puede derivarse en la presencia de eventos no deseados que perjudiquen las actividades de la entidad, específicamente el Área de Créditos.

Esta situación se ha presentado debido a que el Jefe de talento humano, ha omitido la actividad de difundir el Código de Ética de la institución, especialmente al personal recientemente incorporado.

Recomendación

Al Coordinador de Talento Humano

Elaborará y pondrá en marcha un plan de difusión del Código de Ética a través de la herramienta del correo interno, y se cerciorará mediante evaluaciones periódicas que todo el personal conozca y haga suyas las prácticas establecidas en este importante documento, a fin de incrementar el sentido de pertenencia de los empleados y su buen desempeño, asegurando la consecución de los objetivos de la institución.

Ausencia de Manual de Cargos y Valoración de Puestos

Según consta en el Acta # 314 de la sesión ordinaria, celebrada el 26 de noviembre del 2012, el Consejo de Administración de la Cooperativa Comercio Ltda. conoció y aprobó conjuntamente con el Plan Estratégico 2013 -2017, el Organigrama Estructural de la institución; sin embargo, en este documento no consta la descripción de las funciones de generales de los cargos ni la valoración de puestos.

La ausencia de un manual de cargos y valoración de puestos constituye un riesgo para la entidad, puesto que no se ha establecido el perfil profesional, ni la experiencia y

competencias del personal a incorporar, situación que pone en riesgo el ambiente de control de la cooperativa.

Cabe indicar que la falta de un Manual de Cargos y Valoración de Puestos para el personal del área de créditos, no permite implementar el plan de Incentivos a Oficiales de Crédito por resultados, al que se hizo referencia en la lista de estrategias para cumplir la meta de colocaciones en el año 2013. Además, la falta del referido manual conlleva a que no se puedan establecer mecanismos de evaluación que aseguren el cumplimiento de las normas y regulaciones que midan la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales.

Recomendación

Al coordinador de Talento Humano

Elaborará el Manual de Cargos y Valoración de Puestos de la entidad, especialmente del Personal de Área de Créditos, y lo pondrá a disposición de los directivos de la institución para su respectiva aprobación.

Herramientas tecnológicas subutilizadas

La Cooperativa cuenta con un Sistema Informático denominado FINANCIAL BUSSINES SYSTEM 2.0, el cual se utiliza en la entidad desde el 09 de abril de 2012. Cuenta con los módulos de: CLIENTES, CAPTACIONES, PRÉSTAMOS, CONTABILIDAD, SEGURIDAD, REPORTE, CAJAS, PROCESOS EN LOTE, PARÁMETROS, y, fue desarrollado bajo el Sistema de Gestión de Base de Datos SQL SERVER 2008 R2, siendo el proveedor la compañía SIFIZSOFT S. A. La obtención de este sistema obedece a lo establecido en el numeral 7.1 del artículo 7, Sección III.- Metodología y Procesos de Administración del Riesgo de Crédito, que señala que para la administración del portafolio de crédito, es necesario que las entidades establezcan: *“Un sistema de información basado en reportes objetivos, con información suficiente para satisfacer las necesidades de la institución, apoyar los procesos de toma de decisiones de la administración del riesgo de crédito y asegurar una revisión oportuna de las posiciones de riesgo y de las excepciones”*.

En la evaluación al Sistema Contable, se verificó que a pesar de contar con una excelente plataforma de base de datos, la integridad de la Información puede verse afectada, ya que

ésta es desarrollada por terceros y el personal de Tecnología e información es relativamente nuevo, por lo que un error por leve que parezca podría hacer que se pierda información valiosa de la cooperativa. Además, en base a la verificación realizada se concluye que el sistema tiene algunos requerimientos pendientes para que sus funcionalidades sean aprovechadas de la mejor manera.

Recomendaciones

Al Gerente General

Dispondrá se efectúe un levantamiento de información en los diferentes departamentos de la institución para determinar los requerimientos del sistema informático que aún están pendientes y dentro de los términos del contrato con el proveedor del sistema, exigirle la adecuación de las funcionalidades pendientes, en orden de prioridad.

Al Jefe del Departamento de Tecnología e Información

Coordinará con el área de Talento Humano capacitaciones al personal en dos fases: la primera, de parte de la empresa proveedora del sistema al personal de Tecnología a manera de información general y de programación; y, la segunda con el personal de los departamentos de Créditos, Cobranzas Operaciones y Contabilidad, a fin que conozcan a fondo las bondades del sistema y se aproveche de mejor manera esta herramienta tecnológica.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Calificación otorgada a Cartera de Crédito de Consumo

De la revisión efectuada al cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias se evidenció la inobservancia a la normativa que establece la forma de calificación de los créditos de consumo y el respectivo porcentaje de provisión de acuerdo a cada categoría, establecida en el Capítulo II, Libro I, Título IX de la Codificación de Regulaciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria y como resultado de aquello se obtuvo la errónea asignación de la Categoría establecida generando con esto una provisión de cartera de consumo mayor a la que legalmente le correspondía a los mencionados créditos. Dicha situación se ocasionó por error del asistente contable al

asignar la categoría y la no tener esta funcionalidad parametrizada en el Sistema Informático.

Comentario

Al no contar con la funcionalidad de asignar categorías a la Cartera de Crédito por medio del Sistema Informático, se dan errores humanos que no pueden ser detectados, acarreado con ello el incumplimiento de la norma y el exceso de un gasto para la entidad.

Recomendaciones

Al Gerente General

Solicitar al proveedor la parametrización del sistema informático para que mecánicamente en base a las características establecidas en la norma, se asigne la categoría respectiva y porcentaje de provisión a cada uno de los créditos vigentes.

Al Contador

Verificará mensualmente a una muestra de operaciones, la correcta asignación de la categoría y el porcentaje de provisión efectuada por el asistente contable, hasta que el sistema lo determine por sí solo.

Montos de Créditos exceden límites establecidos en el Manual Integral de Créditos

El numeral 2.5 del Capítulo II: Límites de Crédito, del Manual Integral de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., establece: *“2.5. Límites de montos y plazos por producto de crédito.- Los montos y plazos autorizados para el otorgamiento de las operaciones de crédito, por cada producto, son fijados por el Consejo de Administración en el Anexo 2 del presente Manual, denominado “Límites de crédito por montos y plazos”.*

Al verificar la aplicación y cumplimiento de la norma antes expuesta, se evidenció que en varios casos, los montos de créditos de Consumo exceden los límites establecidos en el anexo 2 del Manual Integral de Créditos de la Cooperativa, incumpliendo de esta forma con la normativa señalada.

Comentario

La concesión de créditos por montos que exceden los límites establecidos en el Manual Integral de Créditos, se dio porque el oficial de crédito no revisó dicha norma y el Jefe de Crédito aprobó los mismos sin percatarse de que los montos excedían los límites establecidos y sin aprobación del Comité de Créditos en los casos que así lo requiera la norma.

Recomendación

Al Jefe de Créditos

Verificará la correcta aplicación de las políticas establecidas en el Manual Integral de Créditos, efectuando retroalimentación a los oficiales de crédito cuando inobserven la norma y en el caso de reincidencia realizar llamados de atención para asegurar el cumplimiento de la misma.

AUDITORÍA FINANCIERA

Provisión de la Cartera de Consumo constituida en exceso

La provisión constituida respecto de la Cartera de Crédito de Consumo para el año 2013 excede los límites establecidos en el Título IX “De los activos y los límites de crédito”, del Libro I “Normas Generales para la aplicación de la Ley General de instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, en el Capítulo II “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”; al existir una errónea calificación de ciertos créditos de consumo, debiendo en consecuencia registrar en su contabilidad un gasto no deducible por este concepto, situación que no se evidenció en los Estados Financieros.

Comentario

Ante una incorrecta asignación de la categoría de ciertos créditos de consumo, se estableció una provisión en exceso que se constituye en un gasto no deducible que debió ser registrado contablemente por la Cooperativa. Sin embargo, al no ser efectuado el registro, en caso de que la Administración Tributaria, en ejercicio de sus facultades realizara

controles, este tema podría ser objeto de observación y hasta podría ocasionar sanciones a la entidad.

Recomendaciones

Al Contador

Efectuará la correspondiente declaración sustitutiva de la declaración del impuesto a la renta correspondiente al año 2013, reclasificando la provisión en exceso sobre la cartera de créditos de consumo como gasto no deducible

Verificará la correcta asignación de la categoría y el porcentaje de provisión efectuada sobre la cartera de créditos, y, en el caso de haber constituido provisiones en demasía procederá a registrar contablemente el gasto no deducible.

Provisión Genérica establecida en la norma no fue efectuada

Los estados financieros de la cooperativa Comercio correspondiente al año 2013, no refleja valor alguno por concepto de la provisión genérica establecida en el artículo 8 del Libro I, Título IX, Capítulo II de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, cuando se verifican factores de riesgo en la cartera de consumo. En consideración a las desviaciones detectadas en el presente examen, se considera viable el cálculo y registro de esta provisión para reducir los factores de riesgo de incobrabilidad de la cartera.

Comentario

La provisión genérica no fue efectuada por la cooperativa en razón de que el Informe de Auditoría Externa no recomendó su cálculo; Sin embargo, ante los riesgos que se han evidenciado en el presente examen y el análisis efectuado sobre el comportamiento de la entidad en el año 2012 que consta en la Propuesta de Colocaciones del año 2013, sería viable el cálculo de una provisión genérica de un 0.25%, salvo mejor criterio de los directivos o auditores internos de la entidad.

Recomendaciones

Al Gerente General

Ordenará al Auditor Interno en coordinación con los Jefes departamentales de Cartera y cobranzas la evaluación de riesgo crediticio y determinará en base a ésta la viabilidad del cálculo de la Provisión Genérica.

Ing. Luisa Mendoza Jiménez

Auditora Independiente

4.5 Plan de Implementación de Recomendaciones

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES										
AÑO 2015										MEDIO DE VERIFICACIÓN
#		MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
1	Al Gerente General: Someterá a aceptación del Consejo de Administración las estrategias para el cumplimiento de la Propuesta Anual de Colocaciones explicando a sus integrantes las afectaciones a los indicadores de gestión y financieros.							X		Informe de Auditoría Integral
2	Al Coordinador de Talento Humano: Elaborará oportunamente el cronograma de capacitaciones, en base a los requerimientos de cada departamento y tomando en cuenta aspectos como vacaciones, maternidad, entre otros.							X	X	Informe de Auditoría Integral
3	Al Gerente General: Dispondrá al Jefe de Crédito socializar con el personal del área de créditos las políticas del Manual Integral de Crédito, especialmente con el personal nuevo.	X	X							Informe de Auditoría Integral
4	Al Jefe de Crédito: Coordinará oportunamente con el personal del área de créditos la efectiva evaluación, monitoreo y seguimiento de los créditos concedidos, y, velará el estricto cumplimiento de las políticas internas.			X	X	X	X	X	X	Informe de Auditoría Integral
5	Al Consejo de Administración: Conocer y aprobar las estrategias y actividades consideradas en la Propuesta Anual de Colocaciones, evaluando las metas propuestas y las consecuencias que acarrearía el incumplimiento de estas.						X	X		Informe de Auditoría Integral

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

AÑO 2015										MEDIO DE VERIFICACIÓN
#		MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
6	<p>Al Coordinador de Talento Humano: Elaborará y pondrá en marcha un plan de difusión del Código de Ética a través de la herramienta del correo interno, y se cerciorará mediante evaluaciones periódicas que todo el personal conozca y haga suyas las prácticas establecidas en este importante documento, a fin de incrementar el sentido de pertenencia de los empleados y su buen desempeño, asegurando la consecución de los objetivos de la institución.</p>		X							Informe de Auditoría Integral
7	<p>Al coordinador de Talento Humano: Elaborará el Manual de Cargos y Valoración de Puestos de la entidad, especialmente del Personal de Área de Créditos, y lo pondrá a disposición de los directivos de la institución para su respectiva aprobación.</p>	X								Informe de Auditoría Integral
8	<p>Al Gerente General: Dispondrá se efectúe un levantamiento de información en los diferentes departamentos de la institución para determinar los requerimientos del sistema informático que aún están pendientes y dentro de los términos del contrato con el proveedor del sistema, exigirle la adecuación de las funcionalidades pendientes, en orden de prioridad.</p>	X	X	X						Informe de Auditoría Integral
9	<p>Al Jefe del Departamento de Tecnología e Información: Coordinará con el área de Talento Humano capacitaciones al personal en dos fases: la primera, de parte de la empresa proveedora del sistema al personal de Tecnología a manera de información general y de programación; y, la segunda con el personal de los departamentos de Créditos, Cobranzas Operaciones y Contabilidad, a fin que conozcan a fondo las bondades del sistema y se aproveche de mejor manera esta herramienta tecnológica.</p>			X	X					Informe de Auditoría Integral
10	<p>Al Gerente General: Solicitar al proveedor la parametrización del sistema informático para que mecánicamente en base a las características establecidas en la norma, se asigne la categoría respectiva y porcentaje de provisión a cada uno de los créditos vigentes.</p>			X						Informe de Auditoría Integral

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

AÑO 2015											MEDIO DE VERIFICACIÓN
#		MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.		
11	AI Contador: Verificará mensualmente a una muestra de operaciones, la correcta asignación de la categoría y el porcentaje de provisión efectuada por el asistente contable, hasta que el sistema lo determine por sí solo.				X	X					Informe de Auditoría Integral
12	AI Jefe de Créditos: Verificará la correcta aplicación de las políticas establecidas en el Manual Integral de Créditos, efectuando retroalimentación a los oficiales de crédito cuando inobserven la norma y en el caso de reincidencia realizar llamados de atención para asegurar el cumplimiento de la misma.		X		X		X			X	Informe de Auditoría Integral
13	AI Contador: Efectuará la correspondiente declaración sustitutiva de la declaración del impuesto a la renta correspondiente al año 2013, reclasificando la provisión en exceso sobre la cartera de créditos de consumo como gasto no deducible	X									Informe de Auditoría Integral
14	AI Contador: Verificará la correcta asignación de la categoría y el porcentaje de provisión efectuada sobre la cartera de créditos, y, en el caso de haber constituido provisiones en demasía procederá a registrar contablemente el gasto no deducible.		X		X		X			X	Informe de Auditoría Integral
15	AI Gerente General: Ordenará al Auditor Interno en coordinación con los Jefes departamentales de Cartera y cobranzas la evaluación de riesgo crediticio y determinará en base a ésta la viabilidad del cálculo de la Provisión Genérica.			X						X	Informe de Auditoría Integral

5. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La Hipótesis inicialmente planteada fue:

El examen de Auditoría Integral al proceso de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, permitirá obtener una visión completa de los aspectos financieros, de gestión, de cumplimiento y de control interno y generará un informe de aseguramiento en base al cual se adopten las decisiones gerenciales en pro de mejorar el desempeño de la entidad.

El presente trabajo se llevó cabo a través de los tipos de investigación: documental, de campo y experimental. **Documental**, al referir las conceptualizaciones relacionadas con cada tipo de auditoría; **De campo**, a través de la aplicación de procedimientos de auditoría diseñados en los programas de trabajo; y, **experimental**, al tratarse de un nuevo proyecto que genere sugerencias para afrontar los problemas que puedan presentarse a las entidades en la realización de su gestión.

Demostración de la hipótesis

El presente documento demuestra la factibilidad de ejecutar un examen de Auditoría Integral al proceso de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, debido a que la evaluación realizada a los aspectos financieros, de gestión, de cumplimiento y de control interno, generó un informe de aseguramiento que permitió detectar errores o desviaciones dentro de las actividades que se ejecutan dentro del proceso mencionado; además, si se ponen en práctica las recomendaciones efectuadas, contribuirán al mejoramiento del desempeño del área sujeta a examen y asegurará que se tomen las mejores decisiones gerenciales.

CONCLUSIONES

Realizar una auditoría con un enfoque integral, puesto que considera los aspectos financieros, de cumplimiento, de gestión y de control, interno, se considera de gran importancia para la entidad sujeta a examen, ya que con este se obtiene un conocimiento global del área estudiada y de la organización en sí. El análisis que en este tipo de examen se efectúa, permitirá detectar las debilidades que afectan al área, con el propósito de emitir sugerencias que conlleven a corregir las desviaciones que puedan tener un impacto negativo en la gestión y el logro de las metas institucionales. En conclusión, se puede afirmar que es de gran beneficio para las instituciones de cualquier tipo, disponer de un informe de aseguramiento que garantice una evaluación integral y sus propuestas de mejora.

Este tipo de análisis que tiene un enfoque integral, constituye para el auditor un gran reto, por todo el conocimiento y preparación que debe poseer, a fin de brindar seguridad a los administradores, de las decisiones que toman. Por lo tanto es imprescindible que el auditor esté a la vanguardia de las necesidades de los directivos y administradores de las empresas y tenga la capacidad de detectar posibles actos fraudulentos por parte del personal, además de que tenga un estricto apego a las normas de ética y probidad en la realización de su trabajo. Con todas estas características lograrán que su trabajo se reconocido y de prestigio.

Las observaciones emitidas en el presente informe fueron recibidas con agrado por parte del Gerente General, ya que mediante este conoció las debilidades que afectan al proceso de créditos de consumo, cuya incidencia en el logro de los objetivos es de gran envergadura, siendo este el proceso misional más importante de la entidad.

Finalmente, cabe resaltar que este tipo de análisis debe contar con un grupo de profesionales para su ejecución, ya al ser realizados por una sola persona se traduciría en la prolongación del tiempo que se lleve el examen.

RECOMENDACIONES

Continuar promoviendo este tipo de trabajos para fomentar el análisis de los auditores y desarrollar competencias que les permitan desempeñar sus labores de auditoría con profesionalismo y tenacidad, ya que es una exigencia de la realidad actual, gracias a los avances de la ciencia y la tecnología y ante la búsqueda de excelencia de las organizaciones, que buscan asegurar un mejor desempeño a través de una acertada toma de decisiones gerenciales.

Brindar a las entidades públicas y privadas la posibilidad de contar con profesionales que apoyen las labores de control, sin necesidad de contar con un equipo multidisciplinario, pero que brinde una visión clara del manejo de la entidad desde varios enfoques, con la finalidad de garantizar la buena marcha de las empresas.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Luna, Y. (2007). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. En Y. Blanco Luna, *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* (pág. 1). Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Blanco Luna, Y. (2007). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Estupiñán, R. (2011). Control Interno y Fraudes. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio. México: Pearson Educación.
- Luna, Y. B. (2007). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Sánchez Curiel, G. (2006). Auditoría de Estados Financieros. México: Pearson Educación.
- Subía, J. (2012). Guía Didáctica Marco Conceptual de la Auditoría Integral. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Subía, J. (2013). Guía Didáctica Informe de Auditoría Integral. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Velásquez , M., & Zaldumbide , J. M. (2012). Guía Didáctica Auditoría Financiera II. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- Velásquez, M. (2013). Guía Didáctica Auditoría de Gestión I. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Luna, Y. (2007). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. En Y. Blanco Luna, *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* (pág. 1). Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Blanco Luna, Y. (2007). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Estupiñán, R. (2011). Control Interno y Fraudes. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio. México: Pearson Educación.
- Sánchez Curiel, G. (2006). Auditoría de Estados Financieros. México: Pearson Educación.
- Subía, J. (2012). Guía Didáctica Marco Conceptual de la Auditoría Integral. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Subía, J. (2013). Guía Didáctica Informe de Auditoría Integral. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Velásquez , M., & Zaldumbide , J. M. (2012). Guía Didáctica Auditoría Financiera II. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- Velásquez, M. (2013). Guía Didáctica Auditoría de Gestión I. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.

ANEXOS

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO

Portoviejo, 15 de mayo de 2014

Señor Ingeniero
Fabián Santana Cobeña
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.
Ciudad.-

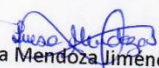
Estimados Señores:

Por medio del presente reciba un cordial saludo, a la vez que expongo ante ustedes la siguiente petición:

En calidad de estudiante de la Maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, solicito muy respetuosamente vuestra autorización para desarrollar en la empresa que muy acertadamente dirige, mi proyecto de Tesis y posteriormente su desarrollo, el cual consiste en un EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA COMERCIO LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2012.

Por la favorable atención que brinden a la presente, desde ya les expreso mi sincero agradecimiento.

Atentamente,


Luisa Mendoza Jiménez
130901627-5
ESTUDIANTE UTPL MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

 cooperativa **comercio**
Somos un equipo
12:15
16 MAY 2014

AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD AUDITADA



Portoviejo, mayo 16 de 2014

Magister
Liz Valle Carrión
Coordinadora Académica de la Maestría en Auditoría Integral
Universidad Técnica Particular de Loja
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Carrera de Auditoría
Loja.

De mi consideración:

Por la presente certifico la aceptación de la señora **Luisa Maribel Mendoza Jiménez** con cédula No. **130901627-5** para que realice el trabajo de investigación titulado "Examen de Auditoría Integral al Área de Créditos de Consumo de la Cooperativa Comercio Ltda.", correspondiente al período de enero a diciembre de 2013

Sin otro particular, me suscribo.

Cordialmente,

Ing. Fabián Santana Cobeña
Gerente General

INDICE DE PAPELES DE TRABAJO

ARCHIVO PERMANENTE		
AP	1	CONOCIMIENTO PREVIO DEL ENTE AUDITADO
	AP-1.1	SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO
	AP-1.2	CRONOGRAMA
	AP-1.3	CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA ENTIDAD
	AP-1.4	ANÁLISIS PRELIMINAR DEL COMPONENTE
	AP-1.5	DEFINICIÓN DEL COMPONENTE
	AP-1.6	SIGLAS DE AUDITORÍA

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN		
APL	1	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
	APLP-1.1	PLAN DE VISITA INICIAL
	APLP-1.2	EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE
	2	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
	APLE-2.1	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
	APLE-2.2	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
	APLE-2.3	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
	APLE-2.4	CÉDULA NARRATIVA
	APLE-2.5	MATRICES DE RIESGO
	APLE-2.6	PROGRAMAS DE AUDITORÍA
	APLE-2.6.1	FINANCIERA
	APLE-2.6.2	CONTROL INTERNO
	APLE-2.6.3	CUMPLIMIENTO LEGAL
	APLE-2.6.4	GESTIÓN

ARCHIVO CORRIENTE		
AC	PT	PAPELES DE TRABAJO
	AC-PT.1	AUDITORÍA FINANCIERA
	AC-PT.2	AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO
	AC-PT.3	AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
	AC-PT.4	AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

								CÓDIGO DEL PAPEL DE TRABAJO
								H/A - 01
MENDOZA & ASOCIADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL HOJA DE HALLAZGOS - AUDITORÍA DE GESTIÓN								
COMPONENTE: CRÉDITOS DE CONSUMO PERIODO: 01/01/2013 AL 31/12/2013								
No.	REFERENCIA P/T	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIONES
1	AC-PT. 4.5	<u>Incumplimiento de la Propuesta de colocaciones para el año 2013</u>	La propuesta de colocaciones de cartera para el año 2013 asciende a USD17.960.000,00 y, el monto total de créditos de consumo concedidos es de USD16.793.972,06; existiendo una diferencia de USD1.166.027,94 que corresponde al 6,49% del total de la propuesta anual que no fue cumplida.	El comité ejecutivo de la Cooperativa resolvió crecer el 15% en colocaciones, lo cual equivale a colocar en el año, créditos por un monto de USD17.960.000,00. La consecución de esta meta sería posible adicionando un conjunto de estrategias y actividades y teniendo a disposición nuevos recursos humanos.	La incumplimiento del requerimiento de contrataciones de personal para el área de créditos, el cumplimiento parcial del cronograma de capacitaciones, así como el incumplimiento de la meta de visitas para ofrecer los productos, no permitieron cumplir la propuesta de colocaciones	Al no cumplir con la propuesta de colocaciones para el año 2013, la cooperativa no obtuvo los ingresos presupuestados que le permitirían cubrir sus gastos sin inconvenientes y debió aplicar planes emergentes en algunos casos.	El incumplimiento de las estrategias propuestas, no permitieron a la entidad cumplir con las metas establecidas.	Al Gerente General: Someter a aceptación del Consejo de Administración las estrategias para el cumplimiento de la Propuesta Anual de Colocaciones explicando a sus integrantes las afectaciones a los indicadores de gestión y financieros. Al Coordinador de Talento Humano: Elaborar oportunamente el cronograma de capacitaciones, en base a los requerimientos de cada departamento y tomando en cuenta aspectos como vacaciones, maternidad, entre otros.
2	AC-PT. 4.1	<u>Índice de Morosidad obtenido en el año excede los límites establecidos en el POA</u>	El índice de Morosidad obtenido por la Cooperativa Comercio respecto de la Cartera de Consumo en el año 2013, según los valores reportados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es de 5,47%, generándose una brecha de 0,47 en relación al valor establecido en el POA en relación a la Proyección de Morosidad para el año en mención.	En el Plan Operativo Anual correspondiente al año 2013, se proyectó obtener un índice de morosidad máximo del 5% respecto de la cartera de consumo.	El Personal encargado del seguimiento de los créditos en mora, no ha cumplido cabalmente con las actividades inherentes a su cargo, debido al crecimiento de los créditos que se han vencido y no están siendo pagados al día por los clientes, los cuales presentan un incremento de un 12%.	El exceso en el índice de morosidad provoca un deterioro en la Cartera de Crédito de Consumo y por ende disminuye la capacidad de la entidad cumpla con las colocaciones presupuestadas, puesto que la política de la Cooperativa señala que las colocaciones estarían financiadas en un 90% con recaudación de cartera.	El índice de morosidad en la Cartera de Consumo obtenido por la Cooperativa Comercio en el año 2013 excede al valor establecido como máximo en el Plan Operativo Anual, provocando dificultades para que la entidad pueda cubrir sus colocaciones con financiamiento proveniente de la recaudación de cartera.	Al Gerente General: Dispondrá al Jefe de Crédito socializar con el personal del área de créditos las políticas del Manual Integral de Crédito, especialmente con el personal nuevo. Al Jefe de Crédito: Coordinará oportunamente con el personal del área de créditos la efectiva evaluación, monitoreo y seguimiento de los créditos concedidos, y, velará el estricto cumplimiento de las políticas internas.

MENDOZA & ASOCIADOS
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 COMERCIO LTDA.
 AUDITORÍA INTEGRAL
 HOJA DE HALLAZGOS - AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: CRÉDITOS DE CONSUMO
 PERIODO: 01/01/2013 AL 31/12/2013

No.	REFERENCIA P/T	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIONES
3	AC-PT. 4.3 AC-PT. 4.4 AC-PT. 4.5	<u>Cumplimiento parcial de las Estrategias y Actividades establecidas en la Propuesta de Colocaciones del año 2013.</u>	<p>Las estrategias de: Contratación de Personal para el área de créditos, Plan de Capacitaciones para personal de créditos, Visitas a negocios y envío de misivas para ofertar productos, que fueron contempladas para el cumplimiento de la propuesta de Colocaciones del 2013, se llevaron a cabo parcialmente.</p>	<p>En la Propuesta de Colocaciones del 2013 se establecen las estrategias de: Contratación de Personal para el área de créditos, Plan de Capacitaciones para personal de créditos, Visitas a negocios y envío de misivas para ofertar productos, para cumplir la meta de colocaciones de dicho año.</p>	<p>Por decisión del Consejo de Administración de la Cooperativa, las contrataciones de personal para el último cuatrimestre del año 2013 no se realizaron; y, tampoco se coordinó eficientemente por parte del área de Talento Humano las capacitaciones planificadas para el personal del área de crédito, ya que parte del personal no asistió por estar en goce de sus vacaciones.</p>	<p>Ante la falta de personal para la atención a clientes de créditos de consumo y para efectuar las visitas a potenciales clientes, no se cumplió la meta de colocaciones para el año en mención y en consecuencia no se obtuvieron los ingresos proyectados.</p>	<p>Las estrategias requeridas para el cumplimiento de la Propuesta de Colocaciones del año 2013 fueron cumplidas parcialmente, situación que impidió cumplir al 100% con las colocaciones propuestas para el año 2013, y en consecuencia no se obtuvieron los ingresos proyectados.</p>	<p>Al Consejo de Administración: Conocer y aprobar las estrategias y actividades consideradas en la Propuesta Anual de Colocaciones, evaluando las metas propuestas y las consecuencias que acarrearía el incumplimiento de estas.</p> <p>Al Coordinador de Talento Humano: Elaborará oportunamente el cronograma de capacitaciones, en base a los requerimientos de cada departamento y tomando en cuenta aspectos como vacaciones, maternidad, entre otros.</p>

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

								CÓDIGO DEL PAPEL DE TRABAJO
								H/A - 02
<p>MENDOZA & ASOCIADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL HOJA DE HALLAZGOS - AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO</p>								
<p>COMPONENTE: CRÉDITOS DE CONSUMO PERIODO: 01/01/2013 AL 31/12/2013</p>								
No.	REFERENCIA P/T	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIONES
1	APLP-1.2.1	<u>Falta de difusión del código de Ética</u>	A pesar de que la entidad cuenta con un Código de Ética donde se detallan las normas de conducta que deben practicar los empleados de la institución para asegurar el cumplimiento de los objetivos operativos, éste no ha sido difundido al personal.	El Consejo de Administración en sesión ordinaria dispuso la difusión del Código de Ética a todo el personal de la Cooperativa	Esta situación se ha presentado debido a que el Jefe de talento humano, ha omitido la actividad de difundir el Código de Ética de la institución, especialmente al personal recientemente incorporado.	La falta de difusión del código de Ética puede derivarse en la presencia de eventos no deseados que perjudiquen las actividades de la entidad, específicamente el Área de Créditos.	El desconocimiento del Código de Ética institucional puede causar la presencia de eventos no deseados que perjudiquen el buen desenvolvimiento de la misma.	Al Coordinador de Talento Humano: Elaborará y pondrá en marcha un plan de difusión del Código de Ética a través de la herramienta del correo interno, y se cerciorará mediante evaluaciones periódicas que todo el personal conozca y haga suyas las prácticas establecidas este importante documento, a fin de incrementar el sentido de pertenencia de los empleados y su buen desempeño, asegurando la consecución de los objetivos de la institución.
2	APLP-1.2.1	<u>Ausencia de Manual de Cargos y Valoración de Puestos</u>	La ausencia de un manual de cargos y valoración de puestos constituye un riesgo para la entidad, puesto que no se ha establecido el perfil profesional, ni la experiencia y competencias del personal a incorporar.	Según consta en el Acta # 314 de la sesión ordinaria, celebrada el 26 de noviembre del 2012, el Consejo de Administración de la Cooperativa Comercio Ltda. conoció y aprobó conjuntamente con el Plan Estratégico 2013 - 2017, el Organigrama Estructural de la institución que debía contar con una descripción de las funciones de generales de los cargos y la valoración de puestos.	El Consejo de Administración omitió delegar a los responsables de la descripción de las funciones de generales de los cargos y la valoración de puestos en el documento respectivo.	No se hace posible implementar el plan de Incentivos a Oficiales de Crédito por resultados y no se pueden establecer mecanismos de evaluación que aseguren el cumplimiento de las normas y regulaciones que midan la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales.	La falta de un Manual de Cargos y Valoración de Puestos para el personal del área de créditos, no permite implementar el plan de Incentivos a Oficiales de Crédito por resultados. Además, conlleva a que no se puedan establecer mecanismos de evaluación que aseguren el cumplimiento de las normas y regulaciones que midan la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales.	Al coordinador de Talento Humano: Elaborará el Manual de Cargos y Valoración de Puestos de la entidad, especialmente del Personal de Área de Créditos, y lo pondrá a disposición de los directivos de la institución para su respectiva aprobación.

MENDOZA & ASOCIADOS
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 COMERCIO LTDA.
 AUDITORÍA INTEGRAL
 HOJA DE HALLAZGOS - AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CRÉDITOS DE CONSUMO
 PERIODO: 01/01/2013 AL 31/12/2013

No.	REFERENCIA P/T	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIONES
3	AC-PT.2.1	<u>Herramientas tecnológicas subutilizadas</u>	La Cooperativa cuenta con un Sistema Informático denominado FINANCIER BUSSINES SYSTEM 2.0, el cual se utiliza en la entidad desde el 09 de abril de 2012. Cuenta con varios módulos de trabajo que abarca cada una de las áreas de la entidad; fue desarrollado bajo el Sistema de Gestión de Base de Datos SQL SERVER 2008 R2; sin embargo, éste se encuentra en una funcionalidad del 70%	La obtención de este sistema obedece a lo establecido en el numeral La obtención de un Sistema Informático de acuerdo a lo establecido en el 7.1 del artículo 7, Sección III.- Metodología y Procesos de Administración del Riesgo de Crédito	La entidad cuenta con una excelente plataforma de base de datos, la integridad de la información puede verse afectada, ya que ésta es desarrollada por terceros y el personal de Tecnología e información es relativamente nuevo.	la integridad de la Información puede verse afectada, ya que ésta es desarrollada por terceros y el personal de Tecnología e información es relativamente nuevo, por lo que un error por leve que parezca podría hacer que se pierda información valiosa de la cooperativa.	La subutilización del Sistema informático puede atentar contra la integridad de la Información, por lo que un error por leve que parezca podría hacer que se pierda información valiosa de la cooperativa. Además, el sistema tiene algunos requerimientos pendientes para que sus funcionalidades sean aprovechadas de la mejor manera.	<p>Al Gerente General: Dispondrá se efectúe un levantamiento de información en los diferentes departamentos de la institución para determinar los requerimientos del sistema informático que aún están pendientes y dentro de los términos del contrato con el proveedor del sistema, exigirle la adecuación de las funcionalidades pendientes, en orden de prioridad.</p> <p>Al Jefe del Departamento de Tecnología e Información: Coordinará con el área de Talento Humano capacitaciones al personal en dos fases: la primera, de parte de la empresa proveedora del sistema al personal de Tecnología a manera de información general y de programación; y, la segunda con el personal de los departamentos de Créditos, Cobranzas Operaciones y Contabilidad, a fin que conozcan a fondo las bondades del sistema y se aproveche de mejor manera esta herramienta tecnológica.</p>

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

								CÓDIGO DEL PAPEL DE TRABAJO
								H/A - 03
MENDOZA & ASOCIADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL HOJA DE HALLAZGOS - AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO								
COMPONENTE: CRÉDITOS DE CONSUMO PERIODO: 01/01/2013 AL 31/12/2013								
No.	REFERENCIA P/T	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIONES
1	AC-PT.1 4/5	<u>Calificación otorgada a Cartera de Crédito de Consumo</u>	La entidad incumple la normativa que establece la forma de calificación de los créditos de consumo y el respectivo porcentaje de provisión de acuerdo a cada categoría	Porcentaje de provisión de acuerdo a cada categoría, establecida en el Capítulo II, Libro I, Título IX de la Codificación de Regulaciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria	Incorrecta calificación de los créditos de consumo y el respectivo porcentaje de provisión de acuerdo a cada categoría establecida en la norma.	Como resultado de la incorrecta categorización de los créditos, se ha generado una provisión de cartera de consumo mayor a la que legalmente le correspondía a los mencionados créditos.	Al no contar con la funcionalidad de asignar categorías a la Cartera de Crédito por medio del Sistema Informático, se dan errores humanos que no pueden ser detectados, acarreando con ello el incumplimiento de la norma y el exceso de un gasto para la entidad.	Al Gerente General: Solicitar al proveedor la parametrización del sistema informático para que mecánicamente en base a las características establecidas en la norma, se asigne la categoría respectiva y porcentaje de provisión a cada uno de los créditos vigentes. Al Contador: Verificará mensualmente a una muestra de operaciones, la correcta asignación de la categoría y el porcentaje de provisión efectuada por el asistente contable, hasta que el sistema lo determine por sí solo.
2	AC-PT.3.1	<u>Montos de Créditos exceden límites establecidos en el Manual Integral de Créditos</u>	Los montos de créditos de Consumo exceden los límites establecidos en el anexo 2 del Manual Integral de Créditos de la Cooperativa, incumpliendo de esta forma con la normativa señalada.	El numeral 2.5 del Capítulo II: Límites de Crédito, del Manual Integral de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., establece los límites de montos y plazos por producto de crédito.	El oficial de crédito no revisó dicha norma y el Jefe de Crédito aprobó los mismos sin percatarse de que los montos excedían los límites establecidos y sin aprobación del Comité de Créditos en los casos que así lo requiera la norma.	El incumplimiento de las disposiciones del Manual Integral de Créditos, pone en riesgo la cartera, que se vería deteriorada si los clientes incumplieran sus obligaciones.	La concesión de créditos por montos que exceden los límites establecidos en el Manual Integral de Créditos, se constituyen en un incumplimiento de las disposiciones internas de la entidad y pone en riesgo la calidad de la cartera de créditos.	Al Jefe de Créditos: Verificará la correcta aplicación de las políticas establecidas en el Manual Integral de Créditos, efectuando retroalimentación a los oficiales de crédito cuando inobserven la norma y en el caso de reincidencia realizar llamados de atención para asegurar el cumplimiento de la misma.

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO	<u>AP-1.1</u> <u>1/2</u>
----------------------------------	---	-----------------------------

ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo
--	---

Portoviejo, 15 de mayo de 2014

Señor Ingeniero
Fabián Santana Cobaña
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.
Ciudad.-

Estimados Señores:

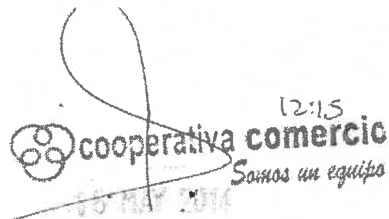
Por medio del presente reciba un cordial saludo, a la vez que expongo ante ustedes la siguiente petición:

En calidad de estudiante de la Maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, solicito muy respetuosamente vuestra autorización para desarrollar en la empresa que muy acertadamente dirige, mi proyecto de Tesis y posteriormente su desarrollo, el cual consiste en un EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA COMERCIO LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2012.

Por la favorable atención que brinden a la presente, desde ya les expreso mi sincero agradecimiento.

Atentamente,

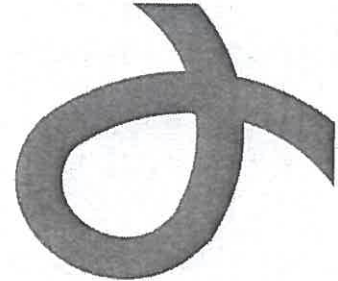

Luisa Mendoza Lirreñez
130901627-5
ESTUDIANTE UTPL MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL



ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO	<u>AP-1.1</u> <u>2/2</u>
----------------------------------	--	-----------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo



Portoviejo, mayo 16 de 2014

Magíster
Liz Valle Carrión
Coordinadora Académica de la Maestría en Auditoría Integral
Universidad Técnica Particular de Loja
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Carrera de Auditoría
Loja.

De mi consideración:

Por la presente certifico la aceptación de la señora **Luisa Maribel Mendoza Jiménez** con cédula No. **130901627-5** para que realice el trabajo de investigación titulado "Examen de Auditoría Integral al Área de Créditos de Consumo de la Cooperativa Comercio Ltda.", correspondiente al período de enero a diciembre de 2013

Sin otro particular, me suscribo.

Cordialmente,



Ing. Fabián Santana Cobeña
Gerente General

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD CRONOGRAMA	AP-1.2 <u>1/1</u>
--	--	----------------------

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN: Auditoría Integral
COMPONENTE: Área de Créditos de Consumo

No.	ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Conocimiento preliminar	X	X																			
2	Recolección de información			X	X	X																
3	Revisión de documentos						X	X	X													
4	Planificación									X	X	X	X									
5	Ejecución													X	X	X	X	X	X	X		
6	Auditoría de Control Interno													X	X							
7	Auditoría Financiera														X	X						
8	Auditoría de Cumplimiento																X	X				
9	Auditoría de Gestión																			X		
10	Comunicación de Resultados																					X

FASES	PRODUCTOS	FECHA	DÍAS
Planeación	Informes de Planificación Preliminar y Específica, Evaluación del Control Interno, Matriz de Riesgo, Enfoque de la Auditoría y Programas de Trabajo.	05/11/2014	31
		18/12/2014	
Ejecución	Papeles de Trabajo en base a la evidencia suficiente y competente, Hallazgos, Matriz de Recomendaciones.	19/12/2014	41
		19/02/2015	
Comunicación	Oficios de Comunicación de Resultados, Informe de Auditoría Integral, Acta de Resultados Finales.	23/02/2015	11
		25/02/2015	
Seguimiento	Cronograma de Implementación de Recomendaciones.	26/02/2015	2
		27/02/2015	
			81

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTIDAD		<u>AP-1.3</u> <u>1/9</u>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.		
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral		
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo		
<u>OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN:</u>			
A) DATOS GENERALES			
NOMBRE DE LA ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.		
RUC:	1390089410001		
UBICACIÓN:	Calle Chile, entre 9 de Octubre y Pedro Gual - Portoviejo - Manabí		
TELÉFONO:	052631377		
CORREO ELECTRÓNICO	sistemas@coopcomer.fin.ec		
PÁGINA WEB:	www.coopcomer.fin.ec		
REPRESENTANTE LEGAL:	Ing. Amable Fabián Santana Cobeña		
JEFE DE CRÉDITOS:	Econ. Keirina Álvarez S.		
B) ANTECEDENTES Y NATURALEZA DE LA ENTIDAD			
<p>La Cooperativa Comercio es una entidad de derecho privado cuyo objetivo principal es la intermediación financiera, promoviendo la cooperación económica y social entre sus socios, así como fomentar la educación, difundir y aplicar los principios del cooperativismo. Fue constituida el 29 de abril de 1985 en la ciudad de Portoviejo e inició sus actividades el 1 de julio del mismo año. Mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos, el 24 de octubre de 1985 le fue otorgada la calificación para operar como una entidad de intermediación financiera.</p>			
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por:	Fecha:	
	LMMJ		
Revisado por:	Fecha:		
A.P.			

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTIDAD		AP-1.3 <u>2/9</u>
ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo		
<u>OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN:</u>			
C) DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD			
La Cooperativa es propietaria y funciona en un edificio de cuatro plantas, ubicado en la ciudad de Portoviejo, parroquia 12 de Marzo, en la calle Chile entre Pedro Gual y 9 de Octubre, y brinda los siguientes servicios:			
<ul style="list-style-type: none"> * Ahorro e inversiones con productos de cuenta de ahorros y certificados de depósitos; * Préstamos personales mediante diversos productos de consumo, vivienda y microempresa; * Créditos empresariales mediante los productos de crédito comercial y avales; * Servicios financieros por los canales: ventanillas, cajero automático y transferencias electrónicas. * Servicios de recaudación y pagos con la alianza del Banco del Pacífico - Puntomático: Pago de impuestos, servicios básicos, compra de tiempo aire, matrícula vehicular, pago de RISE, cobro de remesas, bono de desarrollo humano, recaudación tarjetas Pacificard, entre otros. 			
D) MERCADO			
El principal mercado que abarca la cooperativa corresponde a empleados, profesores del sector público (Municipio de Portoviejo, Consejo Provincial de Manabí, Corte Superior de Justicia, Universidad Técnica de Manabí, escuelas y colegios fiscales, entre otros), pensionistas del IESS (jubilados y montepío) y microempresarios (comerciantes, trabajadores autónomos, choferes profesionales, entre otros) de la zona urbana y rural de Portoviejo.			
E) OPERACIONES			
Durante cada mes se atienden en promedio a: 1) 8.000 socios que cobran sus remuneraciones y pensiones mensuales mediante transferencias SPI en sus cuentas de ahorros; 2) 400.000 transacciones en las cinco ventanillas de atención al público en ahorros; 3) 9.600 retiros en los dos cajeros automáticos disponibles; 4) 130 afiliaciones y apertura de nuevas cuentas; 5) 250 certificados de plazo fijo (nuevos/renovados); y, 6) 350 operaciones mensuales de créditos de consumo y microcréditos.			
F) NORMATIVA LEGAL			
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Circulares y Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros Resoluciones de la Junta Bancaria Reglamentos y Poíticas internas			
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por: LMMJ	Fecha:
		Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTIDAD - FODA	<u>AP-1.3</u> <u>4/9</u>
--	---	-----------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Confianza y reconocimiento de nuestros socios y clientes, que nos permite mantener un buen posicionamiento de la marca. * Ubicación privilegiada en la ciudad de Portoviejo, capital de la provincia de Manabí. * Entidad líder en Portoviejo en atender los pagos de sueldos y pensiones mediante transferencias SPI, a maestros, empleados y obreros de entes públicos, y pensionistas del IESS. * Suficiente holgura patrimonial para cumplir con crecimientos proyectados. 	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con otros puntos de atención, sólo con una oficina matriz. * No contar con monitoreo permanente de actividades de mercadeo y desarrollo de productos. * Retraso en la implementación de norma de riesgo operativo y cumplimiento de los planes de acción. * Falta de sistemas adecuados de comunicación interna.

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Audidores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTIDAD - FODA	<u>AP-1.3</u> <u>5/9</u>
--	---	-----------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> * Al ser una entidad financiera del sector popular y solidario, contar con fuentes de financiamiento de entes públicos y privados para el desarrollo de sectores específicos. * Disponibilidad de líneas de crédito y cobertura de garantías con la CFN, que permitirán mantener un buen nivel de crecimiento en microcréditos. * Nichos de mercado no explotados e insatisfechos en la provincia de Manabí. 	<ul style="list-style-type: none"> * Cambios constantes en normas legales relacionados con el sector público. * Regulación de las tasas de interés y costos financieros por parte del Banco Central del Ecuador y Superintendencia de Bancos y Seguros y no del mercado. * Sobreendeudamiento de los socios actuales, producto de la sobreoferta realizada por la banca. * Competencia con mayor poder económico que ofrecen mayores plazos y montos.

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTIDAD - CADENA DE VALOR	<u>AP-1.3</u> <u>6/9</u>
--	--	-----------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

Nivel Directivo	Asamblea General de Socios Consejo de Administración Comités Asesores
Nivel Ejecutivo	Gerente General
Nivel Asesor	Auditoría Interna Asesoría Legal Consejo de Vigilancia
Nivel de Apoyo	Secretaría Jefatura de Unidad de Riesgos Oficial de Cumplimiento
Nivel Operativo	Unidad de Cobranzas Unidad de Crédito Unidad de Operaciones Unidad de Planeación y Control Unidad de Tecnología e Información
Nivel Auxiliar	Servicios Generales Guardianía y Seguridad Medicoop

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Audidores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTIDAD - SISTEMA INFORMÁTICO	AP-1.3 7/9
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. TIPO DE EXAMEN: Auditoría Integral COMPONENTE: Área de Créditos de Consumo		
NOMBRE DEL SISTEMA INFORMÁTICO: FINANCIAL BUSSINES SYSTEM 2.0 TIPO: CONTABLE: <input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> FINANCIERO: <input checked="" type="checkbox"/> ERT: <input type="checkbox"/> SCM: <input type="checkbox"/> SISTEMA OPERATIVO SERVIDOR: MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008 R2 SISTEMA OPERATIVO CLIENTE: MICROSOFT WINDOWS XP, WINDOWS 7, WINDOWS 8 PROFESSIONAL TIPO DE REPOSITORIO DE DATOS: CONTABLE: <input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> FINANCIERO: <input checked="" type="checkbox"/> NOMBRE DEL MANEJADOR DE TABLAS O SISTEMA DE GESTIÓN SQL SERVER 2008 R2 ¿POSEE DICCIONARIO DE DATOS? SI LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN VISUAL C# 2008 ¿REALIZARON CAMBIOS (MIGRACIÓN) DE APLICATIVO EN EL AÑO AUDITADO? NO EN CASO DE HABER EFECTUADO UNA MIGRACIÓN, TIENE EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN ANTERIOR N/A		
FECHA DE INICIO DE LA UTILIZACIÓN DEL APLICATIVO: 9 DE ABRIL DE 2012		
FUNCIONALIDADES (Módulos que utiliza) CLIENTES, CAPTACIONES, PRÉSTAMOS, CONTABILIDAD, SEGURIDAD, REPORTES, CAJAS, PROCESOS EN LOTE, PARAMETROS		
SEGURIDADES DEL APLICATIVO AUTENTICACIÓN, REGISTRO DE LOGS, ENVÍO DE CORREOS AUTOMÁTICOS, NIVELES DE AUTORIZACIÓN, WORFLOW		
RESPALDOS DE INFORMACIÓN ¿EXISTEN RIESGOS DE AUDITORÍA? SI: <input checked="" type="checkbox"/> SEMANAL: <input type="checkbox"/> MENSUAL: <input type="checkbox"/> NINGUNO: <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/> SE PUEDE EMITIR REPORTES EN MEDIO MAGNÉTICO HOJA DE CÁLCULO: <input checked="" type="checkbox"/> PDF <input type="checkbox"/> TEXTO DELIMITADO <input checked="" type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/> POSEE UN APLICATIVO PARA EL MANEJO Y DISEÑO DE CONSULTAS Y REPORTES SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>		
DESARROLLO DEL APLICATIVO RUC / IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR 1791935950001 RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR SIFIZSOFT S.A.		
LA EMPRESA APLICA ALGÚN MARCO DE CONTROL INTERNO INFORMÁTICO? SI: <input type="checkbox"/> NO: <input checked="" type="checkbox"/> ESPECIFIQUE:		
SE HAN REALIZADO AUDITORÍAS INFORMÁTICAS A LA EMPRESA SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ Revisado por: A.P.	Fecha: Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTIDAD	<u>AP-1.3</u> <u>8/9</u>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.	
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral	
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo	
<p>MISIÓN:</p> <p>Brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado, con tratos justos y condiciones convenientes, confiando y desarrollando el potencial económico de los socios.</p> <p>VISIÓN:</p> <p>Ser una Cooperativa de ahorro y crédito líder con cobertura nacional y presencia en los principales cantones de Manabí, conformada por un equipo de personas innovadoras y solidarias, trabajando con profesionalismo, calidez y visión social.</p> <p>VALORES:</p> <p>a) Honestidad.- En la realización de nuestras actividades diarias, actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma), mostrando responsabilidad y respeto a nuestros socios, clientes, compañeros de trabajo y a uno mismo.</p> <p>b) Respeto.- Se establece como reciprocidad, reconocimiento mutuo. El respeto es el reconocimiento de cada uno como entidad única, consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en una conversación o reunión.</p> <p>c) Equidad.- Imparcialidad, ecuanimidad, tratamiento igualitario para nuestros socios y clientes, sin importar la raza, sexo, religión, condición social, etc.</p> <p>d) Servicio.- Entendido como la disposición que debe tener cada persona, de realizar su trabajo y atender a nuestros socios y clientes dando lo mejor de sí mismo, recordando a cada momento que cumpliendo con sus funciones está contribuyendo al beneficio de la institución; prestando una atención basada en actitudes como la honestidad, la paciencia, la eficiencia, la tolerancia que dan como resultado un servidor digno</p> <p>e) Profesionalismo.- Cubrir y superar las expectativas de nuestros socios y clientes, atendiéndolos en forma oportuna y confiable, por lo cual existe el compromiso de una capacitación permanente y actualización en cumplimiento de una buena gestión que permitan obtener nuevos y mejores logros.</p> <p>f) Lealtad.- Hace referencia a la fidelidad, compromiso, identificación, orgullo, pertenencia, confidencialidad y defensa de intereses que en todo momento debemos demostrar, para nuestra empresa organización, sus socios, directivos y quienes laboramos en ella.</p> <p>FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO</p> <p>Talento humano capacitado</p> <p>Infraestructura tecnológica de punta</p> <p>Infraestructura física y puntos de atención</p> <p>Innovación de productos y servicios</p> <p>Satisfacción de socios y clientes</p> <p>Indicadores financieros óptimos</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTIDAD	<u>AP-1.3</u> <u>9/9</u>
ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo	
<p>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:</p> <p>1. Ser una Cooperativa de ahorro y crédito líder con cobertura nacional y presencia en los principales cantones de Manabí.</p> <p style="padding-left: 40px;">1.1 Abrir por cada año una oficina de atención o agencia que brinde todos los servicios que mantiene la Cooperativa.</p> <p style="padding-left: 40px;">1.2 Brindar cobertura de servicios por medio de alianzas estratégicas con otras organizaciones y canales electrónicos seguros y sencillos.</p> <p style="padding-left: 40px;">1.3 Obtener crecimientos progresivos en nuestras operaciones de captaciones y créditos del 10% al 15% anual</p> <p>2. Ser un equipo de personas con visión innovadora y solidaria, trabajando con profesionalismo, calidez y visión social.</p> <p style="padding-left: 40px;">2.1 Adaptar nuestro modelo de gestión y cultura organizacional en función principios cooperativos y de responsabilidad social.</p> <p style="padding-left: 40px;">2.2 Implementar políticas de talento humano que desarrollen e incentiven al personal a cumplir los objetivos organizacionales;</p> <p>3. Brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado, con tratos justos y condiciones convenientes.</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 Implementar modelos de gestión que garanticen servicios de calidad, con una atención segura y oportuna a los socios;</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2 Desarrollar productos financieros innovadores con políticas y condiciones flexibles, aplicando tratos y tarifas justas</p> <p>4. Confiar y desarrollar el potencial económico de los socios.</p> <p style="padding-left: 40px;">4.1 Implementar programas de educación financiera y formación de socios.</p> <p style="padding-left: 40px;">4.2 Implementar programas para Impulsar el desarrollo económico de nuestros socios y de la comunidad manabita.</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS PRELIMINAR DEL COMPONENTE	<u>AP-1.4</u> <u>1/4</u>
--	--	-----------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

ANÁLISIS DEL ÁREA A EXAMINAR

MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE CRÉDITO

PRODUCTOS DE CRÉDITO	SEGMENTO DE CRÉDITO	CARACTERÍSTICA	MODELOS INTERNOS			
			PRE-CALIFICACION	OTORGAMIENTO	SEGUIMIENTO	RECUPERACION
CRÉDITO DE CONVENIO	CONSUMO	Personal	BURO DE CREDITO	SCORING DE PRODUCTO	NO	NO
CREDISUELDO	CONSUMO	Personal	BURO DE CREDITO	METODOLOGÍA PROPIA	NO	NO
ANTICIPO DE SUELDO	CONSUMO	Personal	BURO DE CREDITO	METODOLOGÍA PROPIA	NO	NO
CONSUMO CON INVERSIÓN	CONSUMO	Personal	NO	NO	NO	NO
CONSUMO NORMAL	CONSUMO	Personal	BURO DE CREDITO	NO	NO	NO
MICROCRÉDITO	MICRO-CRÉDITO	Personal, o Empresarial	BURO DE CREDITO	NO	NO	NO
VIVIENDA	VIVIENDA	Personal	BURO DE CREDITO	NO	NO	NO
COMERCIAL PYME	COMERCIAL PYME	Personal, o Empresarial	BURO DE CREDITO	NO	MODELO EXPERTO	NO
CARTA DE GARANTÍA	CONTINGENTE	Personal, o Empresarial	BURO DE CREDITO	NO	NO	NO

LÍMITES DE CRÉDITO POR MONTOS Y PLAZOS

PRODUCTOS DE CRÉDITO	MONTOS		PLAZOS EN MESES	
	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO
CRÉDITO DE CONVENIO	500,00	20.000,00	3	60
CREDISUELDO	1.000,00	15.000,00	6	48
ANTICIPO DE SUELDO	100,00	1.000,00	1	6
CONSUMO CON INVERSIÓN	100,00	30.000,00	1	36
CONSUMO NORMAL	500,00	10.000,00	1	36
CONSUMO HIPOTECARIO	10.001,00	30.000,00	1	60
VIVIENDA	5.000,00	50.000,00	6	120
VIVIENDA FONDOS AJENOS	5.000,00	50.000,00	6	HASTA 10 AÑOS
MICROCRÉDITO NORMAL	500,00	10.000,00	1	36
MICROCRÉDITO HIPOTECARIO	10.001,00	20.000,00	1	60
MICROCRÉDITO PRODUCTIVO	20.001,00	40.000,00	1	60
COMERCIAL PYME	5.000,00	150.000,00	3	60
CARTAS DE GARANTÍA	200,00	5% PAT. TÉCNICO	1	12

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS PRELIMINAR DEL COMPONENTE	<u>AP-1.4</u> <u>2/4</u>
--	--	-----------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

ANÁLISIS DEL ÁREA A EXAMINAR

NIVELES DE APROBACIÓN

PRODUCTOS DE CRÉDITO	Consejo de Administración	Comité de Crédito	Gerente General	Jefe de Crédito
Crédito de Convenio	No	5001 en adelante	NO	Hasta \$ 5,000
Credisueldo	No	No	de 5001 en adelante	Hasta \$ 5,000
Anticipo de sueldo	No	No	no	Todos
Consumo con Inversión				
Consumo normal	No	De \$ 5.001 A 10,000	HASTA 5000	
Microcréditos				
Crédito de Vivienda				
Comercial PYMES	Mayores de \$ 30.000	De \$ 5.001 a \$ 30.000	Hasta \$ 5,000	
Crartas de garantía	Mayores de \$ 50.000	De \$ 30.001 a \$ 50.000	Hasta \$ 30.000	
Créditos y cartas de garantía en general	- Todos los Vinculados - Empleados y sus cónyuges mayores de \$ 29.260 (10.000 UVC)	REVISION PREVIA		

CLASIFICACIÓN DE PROCESOS DE CRÉDITO

MACROPROCESO	SUBPROCESOS	ACTIVIDADES
GESTIÓN DE CRÉDITO	Otorgamiento del crédito	Entrevistar al socio
		Emitir solicitud del crédito
		Documentar el crédito
		Evaluar el crédito
		Aprobar el crédito
		Instrumentar el crédito
		Liquidar y desembolsar crédito
	Segumiento y control del crédito	Constatar utilización de fondos
		Dar seguimiento a los socios
		Dar seguimiento al mercado
		Calificar y constituir provsiones riesgo
	Recuperación y gestión de cobro	Controlar recaudación de créditos
		Gestionar cobranza preventiva
		Gestionar cobranza operativa
	Administración del crédito	Informar y atender socios de crédito
		Custodiar expedientes de crédito
		Actualizar información de expedientes
		Liberar y reemplazar garantías
Castigar créditos		
Transferir cartera		
Emitir certificaciones de crédito		
Informar gestión de crédito		
GESTIÓN DE COBRANZAS	Gestión de cobro	Gestionar cobranza prejudicial
		Gestionar cobranza judicial
	Administración de cobranzas	Gestionar informes de abogados externos
		Informar gestión de cobranzas

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	<p style="text-align: center;">FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS PRELIMINAR DEL COMPONENTE</p>	<p style="text-align: center;">AP-1.4 3/4</p>
ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo	
<p>CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD DE CRÉDITO:</p> <p>La Unidad de crédito contará con un responsable de servicio al cliente que brinde suficiente información a los socios de los créditos ofrecidos, y colaborará en la organización de la atención en la Unidad de crédito. En las agencias y oficinas operativas esta función podrá ser delegada a cualquier empleado de las unidades operativas</p> <p>CRÉDITOS DE CONSUMO</p> <p>Son créditos otorgados a personas naturales destinados normalmente al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.</p> <p>CONDICIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITO:</p> <p>Actualmente la mayor parte de la cartera está ubicada en créditos de consumo y especialmente en el producto de convenio. Cabe indicar que por factores externos de tipo económico y político y sumado a éstas, la dificultad para realizar descuentos en varias entidades del sector público; el producto de crédito de Convenio ha sufrido un deterioro que se evidencia en la disminución de la participación de estos frente a la cartera total, y se experimenta un crecimiento en la cartera afectada. Lo que sirve como una alerta para dar mayor seguimiento a fin de realizar las gestiones institucionales e individuales de ser el caso.</p> <p>El producto Credisueldo sigue en etapa de crecimiento con muy buen nivel de recuperación y en tal sentido se flexibilizaron las políticas para aumentar las colocaciones. Sin embargo, conscientes del riesgo implícito, es necesario estar atentos al comportamiento de su recuperación a fin de movilizar las políticas en función de resultados.</p> <p>La cartera de Microempresa ha mantenido su cuota de participación dentro del total de cartera que no ha llegado al 20%, manteniendo un ritmo de colocaciones moderado en virtud de los niveles altos de morosidad que hemos manejado. Sin embargo se hace necesario impulsar el crecimiento de los microcréditos atendiendo las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Ley de Economía Popular y Solidaria apunta hacia un apoyo a los sectores productivos de pequeña y mediana escala como fuente de desarrollo del sistema. - A pesar que nuestra normativa interna contemplaba el seguimiento como parte del proceso de Microcrédito, esta actividad no se efectuaba por falta de suficiente personal, confiamos que al realizarla obtengamos mejores resultados en cuanto a morosidad, esperamos también que el seguimiento sea a la vez una actividad que se combine con la promoción para incrementar nuestras colocaciones tanto en número como en montos. - Las tasas activas que se cobran en microcréditos permiten una mayor rentabilidad para la Cooperativa. 		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD ANÁLISIS PRELIMINAR DEL COMPONENTE	<u>AP-1.4</u> <u>4/4</u>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.	
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral	
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo	

PROPUESTA DE COLOCACIONES DE LA CARTERA DE CONSUMO:

Para lograr los objetivos propuestos por la Administración se deberían conceder \$ 1'929.000,00 mensuales en promedio.

En cuanto a los créditos de consumo, mensualmente se colocarían los siguientes montos:

MES	MONTO MENSUAL DE CRÉDITOS DE CONSUMO - 2013	No. DE OPERACIONES
ENERO	1.260.000,00	SE PRESUPUESTÓ CRECER EN UN 10% CON RELACIÓN AL No. DE OPERACIONES DEL 2012, LO QUE SIGNIFICAN 600 OPERACIONES MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR
FEBRERO	1.365.000,00	
MARZO	1.495.000,00	
ABRIL	1.550.000,00	
MAYO	1.600.000,00	
JUNIO	1.580.000,00	
JULIO	1.560.000,00	
AGOSTO	1.620.000,00	
SEPTIEMBRE	1.580.000,00	
OCTUBRE	1.550.000,00	
NOVIEMBRE	1.400.000,00	
DICIEMBRE	1.400.000,00	
TOTAL CRÉDITO DE CONSUMO DE ENERO A DICIEMBRE/2013 (A)	17.960.000,00	

La cartera de créditos de consumo es la más representativa de la Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.; en ella se concentra el 78% del total de la cartera de la entidad.

Para el 2013, la propuesta de colocaciones de la cartera de consumo asciende en promedio a USD1.496.666,67 por mes.

A continuación se presentan los cálculos de lo antes indicado:

PROMEDIO MENSUAL CARTERA DE CONSUMO (B = A/12)	1.496.666,67
PROMEDIO MENSUAL DEL TOTAL DE LA CARTERA PROPUESTA (C)	1.929.000,00
% DE CRÉDITOS DE CONSUMO A COLOCAR EN RELACIÓN AL PROMEDIO DEL TOTAL DE LA CARTERA PROPUESTA (D =B/C)	78%

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD DEFINICIÓN DEL COMPONENTE	<u>AP-1.5</u> <u>1/1</u>
ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo	
<p style="text-align: center;">DIAGNÓSTICO INICIAL</p> <p>La Cooperativa Comercio es una entidad de derecho privado cuyo objetivo principal es la intermediación financiera, promoviendo la cooperación económica y social entre los socios, así como fomentar la educación, difundir y practicar los principios de cooperativismo. Fue constituida el 29 de abril de 1985 en la ciudad de Portoviejo mediante; inicia sus actividades el 1 de julio del mismo año. Mediante Resolución de Superintendencia de Bancos en octubre 24 de 1985 se otorga la calificación para operar como una entidad de intermediación financiera autorizada.</p> <p>Se encuentra integrada por el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités de Apoyo, Gerente General, Departamento de: Cobranzas, de Créditos, de Operaciones, de Planeación y control, de Tecnología e Información y departamento Administrativo, siendo la máxima autoridad la Asamblea de Representantes.</p> <p>El área de créditos se encuentra ubicada en la segunda planta del edificio de propiedad de la entidad, en la cual se atienden las solicitudes de todos los tipos de crédito que existen. Sin embargo, se requiere urgentemente una adecuación integral del área de crédito que contemple las necesidades de expansión, en la que se consideren las áreas por tipo de crédito y dejando amplitud en la sala de espera, cumpliendo de esta manera con un requerimiento plasmado en las encuestas realizadas a los socios.</p> <p>Una vez efectuado el análisis previo para el conocimiento de la entidad objeto de examen, se concluye en que existe un buen manejo de la Cartera de Créditos, incluyendo en esta los Microcréditos, créditos Comerciales, para la vivienda y de Consumo, siendo estos últimos los que representan el mayor peso dentro de la Cartera de la Cooperativa.</p> <p>Por lo antes indicado, se evidencia que el Área de Créditos, específicamente de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., es el proceso más importante de la institución al constituirse como un área misional, razón por la cual merece especial atención y análisis.</p> <p>El Área de Créditos se maneja en base a las regulaciones (Resoluciones y Circulares) de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Adicionalmente, cuenta con el Manual Integral de Créditos, donde se especifican las políticas particulares por cada tipo de crédito, incluyendo niveles, autorizaciones, procedimientos, entre otros que facilitan la labor del personal que pertenece a esta área.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><u>Para cumplir con la Propuesta de Colocaciones el año 2013, se establecieron las siguientes actividades o estrategias:</u></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - Difusión de nuestros productos de crédito a través de la página Web de la Cooperativa, ofreciendo información completa de requisitos por productos de crédito e impresión de formularios para cada tipo de crédito - Visitas o misivas a instituciones que mantienen convenios y a otros que no mantienen para ofrecer los productos de crédito de la cooperativa, visitas coordinadas con Operaciones para captaciones. - Realizar visitas a negocios establecidos ofreciéndoles microcréditos de acuerdo a las necesidades del negocio y en base a su capacidad de pago. Estas visitas se aprovecharán para dejar publicidad de la cooperativa (objetos que usen en sus actividades) - Coordinar con Responsable de Negocios para realizar actividades de promoción y capacitación a nuestros socios usuarios de crédito. - Capacitación al personal de crédito para actualización de conocimientos. - Incentivos a Oficiales de Crédito por resultados: Índice de Morosidad, colocaciones, nuevos socios. 		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD SIGLAS A UTILIZAR	<u>AP-1.6</u> <u>1/1</u>
--	---	-----------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

SIGLAS QUE SERÁN UTILIZADAS EN LA EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

SIGLAS	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
SBS	Superintendencia de Bancos y Seguros
JB	Junta Bancaria
ECI	Evaluación de Control Interno
H/H	Hoja de Hallazgos
NCI	Normas de Control Interno
PEI	Plan Estratégico Institucional
PGA	Programa de Auditoría
POA	Plan Operativo Anual
PT	Papel de Trabajo
DC	Departamento de Créditos

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PLAN DE INSPECCIÓN INICIAL	<u>APLP-1.1</u> <u>1/1</u>
ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo	
<p>a. ANTECEDENTES</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. autorizó con fecha 16 de mayo de 2014 la realización del examen especial de auditoría integral al área de Créditos, específicamente a la cartera de créditos de consumo, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.</p> <p>b. OBJETIVOS</p> <p>En la diligencia de inspección inicial se busca alcanzar los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Obtener un conocimiento general de la entidad y de manera especial conocer los procesos que se desarrollan en el área de créditos, de manera muy particular los créditos de consumo * Recopilar documentación relacionada con el área de créditos, específicamente del componente Créditos de Consumo, misma que se servirá para la elaboración de la planeación específica y los programas de trabajo. * Verificar la información proporcionada por la entidad, con el propósito de cubrir el alcance del trabajo a realizarse. <p>c. METODOLOGÍA</p> <p>La diligencia de inspección inicial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., se llevará a cabo en base a las normas y disposiciones de la auditoría, aplicando programas de trabajo que incluyen objetivos de la auditoría y procedimientos a aplicarse.</p> <p>d. PERSONAL A ENTREVISTAR</p> <p>En la diligencia de inspección inicial se efectuarán entrevistas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Jefe del área de Créditos * Jefe del área de Tecnología e Informa <p>e. TIEMPO Y RECURSOS A UTILIZAR</p> <p>Se estima que la diligencia de inspección inicial se realizará en dos (02) días laborables Entre los recursos a utilizar dentro de la diligencia podemos mencionar: Cuestionarios, esperos, computador portátil, hojas, entre otros.</p> <p>f. RESULTADOS A OBTENER</p> <p>Con la información recopilada en la diligencia de inspección inicial, se elaborarán los respectivos papeles de trabajo y en base a estos el correspondiente Informe de Planificación.</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL		<u>APLP-1.2.1</u> <u>1/1</u>																																																
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.																																																		
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral																																																		
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 70%;">COMPONENTE: ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS - CRÉDITOS DE CONSUMO</th> <th style="width: 12.5%;">SI</th> <th style="width: 12.5%;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">RIESGO INHERENTE PRELIMINAR</td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>La entidad dispone de un Organigrama Estructural y Funcional</td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>La entidad dispone de un Manual de Clasificación y Valoración de Puestos</td> <td></td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Se comunica las funciones y responsabilidades al personal nuevo que se vincula a la entidad</td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>La entidad dispone de un Código de Ética institucional</td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>El Código de Ética Institucional ha sido difundido al Personal</td> <td></td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> <tr> <td>1.6</td> <td>El personal del área de Créditos está capacitado para la evaluación, aprobación y seguimiento de créditos</td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.7</td> <td>La entidad ha elaborado políticas y prácticas para análisis crediticio</td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.8</td> <td>La entidad ha realizado capacitaciones al personal del área de créditos</td> <td></td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> <tr> <td>1.9</td> <td>La entidad dispone de sistema informático para el análisis y evaluación del riesgo crediticio</td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.10</td> <td>Cuenta la entidad con niveles jerárquicos establecidos para la aprobación de los créditos</td> <td style="text-align: center;">SI</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				No.	COMPONENTE: ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS - CRÉDITOS DE CONSUMO	SI	NO	RIESGO INHERENTE PRELIMINAR				1.1	La entidad dispone de un Organigrama Estructural y Funcional	SI		1.2	La entidad dispone de un Manual de Clasificación y Valoración de Puestos		NO	1.3	Se comunica las funciones y responsabilidades al personal nuevo que se vincula a la entidad	SI		1.4	La entidad dispone de un Código de Ética institucional	SI		1.5	El Código de Ética Institucional ha sido difundido al Personal		NO	1.6	El personal del área de Créditos está capacitado para la evaluación, aprobación y seguimiento de créditos	SI		1.7	La entidad ha elaborado políticas y prácticas para análisis crediticio	SI		1.8	La entidad ha realizado capacitaciones al personal del área de créditos		NO	1.9	La entidad dispone de sistema informático para el análisis y evaluación del riesgo crediticio	SI		1.10	Cuenta la entidad con niveles jerárquicos establecidos para la aprobación de los créditos	SI	
No.	COMPONENTE: ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS - CRÉDITOS DE CONSUMO	SI	NO																																																
RIESGO INHERENTE PRELIMINAR																																																			
1.1	La entidad dispone de un Organigrama Estructural y Funcional	SI																																																	
1.2	La entidad dispone de un Manual de Clasificación y Valoración de Puestos		NO																																																
1.3	Se comunica las funciones y responsabilidades al personal nuevo que se vincula a la entidad	SI																																																	
1.4	La entidad dispone de un Código de Ética institucional	SI																																																	
1.5	El Código de Ética Institucional ha sido difundido al Personal		NO																																																
1.6	El personal del área de Créditos está capacitado para la evaluación, aprobación y seguimiento de créditos	SI																																																	
1.7	La entidad ha elaborado políticas y prácticas para análisis crediticio	SI																																																	
1.8	La entidad ha realizado capacitaciones al personal del área de créditos		NO																																																
1.9	La entidad dispone de sistema informático para el análisis y evaluación del riesgo crediticio	SI																																																	
1.10	Cuenta la entidad con niveles jerárquicos establecidos para la aprobación de los créditos	SI																																																	
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:																																																	
	Revisado por: A.P.	Fecha:																																																	

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL	<u>APLP-1.2.2</u> <u>1/1</u>
--	---	---------------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

No.	COMPONENTE: ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS - CRÉDITOS DE CONSUMO	PT	SI	NO	CT
SUMAN		10			8
RIESGO INHERENTE PRELIMINAR		10			8
1.1	La entidad dispone de un Organigrama Estructural y Funcional	1	SI		1
1.2	La entidad dispone de un Manual de Clasificación y Valoración de Puestos	1		NO	0
1.3	Se comunica las funciones y responsabilidades al personal nuevo que se vincula a la entidad	1	SI		1
1.4	La entidad dispone de un Código de Ética institucional	1	SI		1
1.5	El Código de Ética Institucional ha sido difundido al Personal	1		NO	0
1.6	El personal del área de Créditos está capacitado para la evaluación, aprobación y seguimiento de créditos	1	SI		1
1.7	La entidad ha elaborado políticas y prácticas para análisis crediticio	1	SI		1
1.8	La entidad ha realizado capacitaciones al personal del área de créditos	1		NO	0
1.9	La entidad dispone de sistema informático para el análisis y evaluación del riesgo crediticio	1	SI		1
1.10	Cuenta la entidad con niveles jerárquicos establecidos para la aprobación de los créditos	1	SI		1
CALIFICACIÓN TOTAL:			CT=		7
PONDERACIÓN TOTAL:			PT=		10
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT * 100			NC=		70%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100%-NC%			RI=		30%
		<i>MODERADO</i>			

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL	<u>APLP-1.2.3</u> <u>1/1</u>
--	---	---------------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

RIESGO INHERENTE

CT	7	RIESGO	ENFOQUE
PT	10		
NC	70%	<i>MODERADO</i>	
RI	30%	<i>MODERADO</i>	<i>MIXTO - DOBLE PROPÓSITO</i>

NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO

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

NIVEL DE CONFIANZA
70%

RIESGO INHERENTE
30%

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	
	Revisado por: A.P.	

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL	APLP-1.2.4 1/1
--	---	---------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.
RIESGO INHERENTE PRELIMINAR / OBSERVACIONES**

	CONTROLES INTERNOS CLAVE	RIESGO INHERENTE PRELIMINAR
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITOS DE CONSUMO	La Cooperativa cumple con la Propuesta Anual de colocaciones aprobada por el Consejo de Administración	Que por incumplimiento de estrategias establecidas en la Propuesta Anual de Colocaciones, la Cooperativa no hubiera cumplido con la meta propuesta.
	La Cooperativa cuenta con un Manual de descripción de funciones de los cargos ni valoración de puestos.	Que la contratación de personal no se realice en base a un Manual de descripción de funciones de cargos ni valoración de puestos, en donde consten el perfil y competencias requeridos para cada puesto.
	La Cooperativa ha elaborado un Código de Ética y que éste se encuentre aprobado legalmente.	Que el código de Ética no se hubiera difundido al Personal de la entidad para su aplicación.
	El Personal que conforma el área de créditos de la Cooperativa está capacitado para el desarrollo de actividades de dicha área y cumple cabalmente con las funciones asignadas.	Que el Personal del área de créditos no conozca a fondo las funciones y actividades relacionadas con la verificación, análisis y pre aprobación de los créditos y pueda cometer errores en la concesión de los mismos, que afecten el normal desenvolvimiento de la entidad.
	La Cooperativa proporciona oportunamente la información financiera que requiere el Órgano de Control (SEPS)	Que la información financiera reportada a la SEPS contenga inconsistencias
	Se encuentran establecidos los indicadores de gestión necesarios para medir el desenvolvimiento de la entidad	Que los indicadores de gestión establecidos, no sean revisados periódicamente y no reciban el respectivo seguimiento
	La Cooperativa cuenta con políticas interna y normativa externa que regula el accionar del área de créditos.	Que la entidad inobserve alguna política o norma para la evaluación, concesión y seguimiento de los créditos.
	La Cooperativa dispone de un sistema informático que evalúa el riesgo crediticio y desde el cual se generan los reportes que requiere la entidad.	Que el sistema informático no sea totalmente funcional y que el personal desconozca en gran parte los distintos módulos, razón por la cual no es aprovechado en un 100%.

ARCHIVO PERMANENTE

Elaborado por:

LMMJ

Revisado por:

A.P.

<p align="center">Mendoza & Asociados Auditores</p>	<p align="center">FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA CÉDULA NARRATIVA</p>	<p align="center">APLE-2.1 <u>1/5</u></p>
<p>ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo</p>	
<p>MOTIVO DE LA AUDITORÍA</p> <p>El examen de auditoría integral a realizarse en el Área de Créditos de Consumo, se realizará en atención al oficio de fecha 16 de mayo de 2014, suscrito por el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y crédito Comercio Ltda.</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Realizar un examen de auditoría integral al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada, correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada. 2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada. 3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas. <p>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</p> <p>El presente examen de auditoría integral comprende el alcance que a continuación se describe, en función de la cobertura de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Examen especial de auditoría integral al Área de Créditos, particularmente a la cartera de crédito de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. * El periodo que cubre el examen comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013. <p>CONOCIMIENTO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>La Cooperativa Comercio Ltda., constituida el 29 de abril de 1985 inició sus actividades el 01 de julio de 1985, y obtuvo la calificación para operar como intermediaria financiera mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos en octubre de 1985.</p> <p>El área de Créditos de la Cooperativa Comercio se constituye en uno de los procesos misionales de la entidad, pues se encarga de la concesión de préstamo, sean estos de consumo, vivienda, comercial y microempresa, a través de la verificación de la información proporcionada por los solicitantes, así como el análisis de otra información obtenida de terceros (buró de crédito, referencias, entre otras), para determinar la viabilidad del otorgamiento de los créditos, asegurando su recuperación.</p>		
<p>ARCHIVO PERMANENTE</p>	<p>Elaborado por: LMMJ</p>	<p>Fecha:</p>
	<p>Revisado por: A.P.</p>	<p>Fecha:</p>

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA CEDULA NARRATIVA	APLE-2.1 2/5
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. TIPO DE EXAMEN: Auditoría Integral COMPONENTE: Área de Créditos de Consumo	<pre> graph TD AR[Asamblea de Representantes] --> CA[Consejo de Administración] AR --> CV[Comité de Vigilancia] CA --> AI[Auditor Interno] CA --> AA[Asistente de Auditoría] CA --> CG[Comité de Crédito y servicios financieros] CA --> CC[Comité de Cumplimiento] CA --> CI[Comité de Inversiones] CA --> CR[Comité de Crédito] CA --> CAI[Comité Integral de Riesgos] CA --> CGG[Comité General] CGG --> OCU[Oficina de Cumplimiento] CGG --> S[Secretaría] CGG --> AL[Asesor Legal] CGG --> DO[Departamento de Operaciones] CGG --> DC[Departamento de Crédito] CGG --> DP[Departamento de Planificación y Control] CGG --> DT[Departamento de Tecnología e Informac.] CGG --> DA[Departamento Administrativo] DO --> T[Tesorería] DO --> OI[Oficial Inversiones] DO --> OBS[Oficial de Bases de Servicios] DO --> RP[Recibidores - Pagadores] DC --> AE[Asistente de Crédito] DC --> OC[Oficiales de Crédito] DC --> OCA[Oficial de atención al cliente] DC --> AC[Auxiliar de Crédito] DP --> RS[Responsable de Servicio al Cliente] DP --> C[Contador] DP --> AF[Asistente Financiero] DP --> ACN[Auxiliar de Control] DT --> P[Programaciones] DT --> OS[Operadores de Sistemas] DA --> GS[Guafías de Seguridad] DA --> AG[Ayudantes de servicios generales] DA --> M[Medicoup] </pre>	
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ Revisado por: A.P.	Fecha: Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA CÉDULA NARRATIVA	<u>APLE-2.1</u> <u>3/5</u>
--	---	-------------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

NIVELES DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. fue aprobada en sesión extraordinaria del Consejo de Administración y consta de los siguientes niveles:

Nivel Directivo	Asamblea General de Socios
	Consejo de Administración
	Comités Asesores
Nivel Ejecutivo	Gerente General
Nivel Asesor	Auditoría Interna
	Asesoría Legal
	Consejo de Vigilancia
Nivel de Apoyo	Secretaría
	Jefatura de Unidad de Riesgos
	Oficial de Cumplimiento
Nivel Operativo	Departamento de Cobranzas
	Departamento de Crédito
	Departamento de Operaciones
	Departamento de Planeación y Control
	Departamento de Tecnología e Información
Nivel Auxiliar	Servicios Generales
	Guardianía y Seguridad
	Medicoop

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

<p align="center">Mendoza & Asociados Auditores</p>	<p align="center">FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA CÉDULA NARRATIVA</p>	<p align="center"><u>APLE-2.1</u> <u>4/5</u></p>								
<p>ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo</p>									
<p>PRINCIPIOS DE LA COOPERATIVA</p> <p>La búsqueda del buen vivir y del bien común. La relación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales. El comercio justo y consumo ético responsable. La equidad de género. El respeto a la identidad cultural. La autogestión y rendición de cuentas. La solidaridad, responsabilidad social y ambiental. La distribución equitativa y solidaria de excedentes.</p> <p>PERSONAL RELACIONADO</p> <table border="0"> <tr> <td>Ing. Fabián Santana Cobeña</td> <td>Gerente General</td> </tr> <tr> <td>Econ. Keirina Álvarez</td> <td>Jefe de Crédito</td> </tr> <tr> <td>Ing. Jorge Alvarado</td> <td>Jefe del Departamento de Tecnología e Información</td> </tr> <tr> <td>Ing. Alejandra Rodríguez Arboleda</td> <td>Contadora</td> </tr> </table> <p>BASE LEGAL Y NORMATIVA APLICABLE AL ALCANCE DEL EXAMEN</p> <p>la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General y las Regulaciones dictadas por la Junta de Regulación y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p> <p>Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros,</p> <p>Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y de la Junta Bancaria y a su Catálogo de cuentas;</p> <p>Normas de solvencia y prudencia financiera contable y sometidas al control directo de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador</p>			Ing. Fabián Santana Cobeña	Gerente General	Econ. Keirina Álvarez	Jefe de Crédito	Ing. Jorge Alvarado	Jefe del Departamento de Tecnología e Información	Ing. Alejandra Rodríguez Arboleda	Contadora
Ing. Fabián Santana Cobeña	Gerente General									
Econ. Keirina Álvarez	Jefe de Crédito									
Ing. Jorge Alvarado	Jefe del Departamento de Tecnología e Información									
Ing. Alejandra Rodríguez Arboleda	Contadora									
<p>ARCHIVO PERMANENTE</p>	<p>Elaborado por: LMMJ</p>	<p>Fecha:</p>								
	<p>Revisado por: A.P.</p>	<p>Fecha:</p>								

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA CÉDULA NARRATIVA	<u>APLE-2.1</u> <u>5/5</u>
--	---	-------------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

PROPUESTA DE COLOCACIONES 2013

Para lograr los objetivos propuestos por la Administración se deberían conceder en el año 2013 \$1'929.000,00 mensuales en promedio.

Mensualmente se colocarían los siguientes montos, distribuidos por tipo de crédito :

2013	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROEMP	TOTAL
ENERO	30,000	1,260,000	0	280,000	1,570,000
FEBR	50000	1,365,000	30,000	300,000	1,745,000
MARZO	80,000	1,495,000	60000	320,000	1,955,000
ABRIL	-	1,550,000	30,000	370,000	1,950,000
MAYO	100,000	1,600,000	60,000	430,000	2,190,000
JUNIO	-	1,580,000	0	380,000	1,960,000
JULIO	100,000	1,560,000	30,000	390,000	2,080,000
AGT.	100000	1,620,000	30,000	400,000	2,150,000
SEPT.	50,000	1,580,000	0	370,000	2,000,000
OCTB.	-	1,550,000	30,000	380,000	1,960,000
NOVB	100,000	1,400,000	50,000	350,000	1,900,000
DICB.	-	1,400,000	0	290,000	1,690,000
PROMEDIO	76,250	1,496,667	26,667	355,000	1,929,167
TOTALES	610,000	17,960,000	320,000	4,260,000	23,150,000

PROPUESTA DE COLOCACIONES DE CARTERA DE CONSUMO PARA EL AÑO 2013

	MONTO MENSUAL DE CRÉDITOS DE CONSUMO - 2013 (B)
ENERO	1.260.000,00
FEBRERO	1.365.000,00
MARZO	1.495.000,00
ABRIL	1.550.000,00
MAYO	1.600.000,00
JUNIO	1.580.000,00
JULIO	1.560.000,00
AGOSTO	1.620.000,00
SEPTIEMBRE	1.580.000,00
OCTUBRE	1.550.000,00
NOVIEMBRE	1.400.000,00
DICIEMBRE	1.400.000,00
TOTAL CRÉDITO DE CONSUMO DE ENERO A DICIEMBRE/2013	17.960.000,00

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		<u>APLE-2.2</u> <u>1/2</u>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.		
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral		
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICA A LAS AUDITORÍAS: FINANCIERA, DE GESTIÓN, DE CUMPLIMIENTO Y DE CONTROL INTERNO			
No.	COMPONENTE: ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS - CRÉDITOS DE CONSUMO	SI	NO
RIESGO INHERENTE			
1	¿Existe un acta del Consejo de Administración en la que se aprueba el Plan Estratégico, que contenga el mercado objetivo o meta en el segmento de crédito de consumo?	X	
2	¿Cuenta la entidad con una descripción de los productos de crédito de consumo debidamente aprobado?	X	
3	¿Cuenta la entidad con misión, visión y objetivos estratégicos debidamente aprobados por el Consejo de Administración?	X	
4	¿Consta dentro del POA institucional de 2013 la propuesta de Colocaciones con sus respectivas estrategias que son requeridas para alcanzar los objetivos institucionales?	X	
5	¿Se cumplió a cabalidad la Propuesta de Colocaciones y las estrategias establecidas en el año 2013?		X
6	¿Cuenta la entidad con un manual de políticas y procedimientos para el área de créditos debidamente aprobado por el Consejo de Administración?	X	
7	¿El Manual incluye: distribución de préstamos, productos que se ofrecen, niveles máximos para cada tipo de producto, políticas de aprobación, condiciones para reestructuración, castigo y condonación de deudas, entre otros?	X	
8	¿El manual describe los procesos y procedimientos para las fases de originación, seguimiento, recuperación y calificación de las operaciones de consumo?	X	
9	¿El personal del área de créditos, específicamente el que atiende las operaciones de consumo, conoce a fondo los procesos que se llevan en el área y que constan en el manual?		X
10	¿Capacitan al personal del área de créditos tanto antiguo como nuevo respecto de la aplicación del Manual de Créditos y de sus modificaciones y actualizaciones?		X
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por: LMMJ	Fecha:
		Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL		<u>APLE-2.2</u> <u>2/2</u>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.		
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral		
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICA A LAS AUDITORÍAS: FINANCIERA, DE GESTIÓN, DE CUMPLIMIENTO Y DE CONTROL INTERNO			
No.	COMPONENTE: ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS - CRÉDITOS DE CONSUMO	SI	NO
RIESGO INHERENTE			
11	¿Poseen políticas específicas para la selección, reclutamiento, capacitación y evaluación del personal del área de crédito y particularmente de los oficiales de crédito?	X	
12	¿Poseen un Sistema Informático que brinde las herramientas necesarias para la verificación de información de los clientes que requieren créditos?	X	
13	¿El Sistema informático con que cuenta la entidad es aprovechado por los oficiales de crédito para alertarse de la presencia de riesgos en la cartera de consumo?		X
14	El Sistema Informático genera automáticamente los reportes que requiere el departamento de contabilidad para proceder con los registros respectivos.		X
15	¿Se proporcionan oportunamente los reportes que requieren las autoridades de control (SEPS)?	X	
16	¿Efectúan revisiones periódicas a la información reportada a la SEPS y verifican si la misma es consistente con la posee la entidad?		X
17	¿Verifican periodicamente los índices de colocación, morosidad y otros, en relación a otras entidades similares?	X	
18	¿Utilizan la información comparativa que reporta la SEPS para el monitoreo de la gestión y como base de la planificación futura?	X	
19	¿Tiene la entidad definida la normativa aplicable a la gestión de la entidad y está atenta a cualquier cambio o modificación?	X	
20	¿Existe una eficiente comunicación entre el departamento de Créditos y los departamentos de Recursos Humanos y de Contabilidad?		X
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por: LMMJ	Fecha:
		Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL				<u>APLE-2.3</u> <u>1/4</u>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.				
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral				
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.					
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
APLICA A LAS AUDITORÍAS: FINANCIERA, DE GESTIÓN, DE CUMPLIMIENTO Y DE CONTROL INTERNO					
No.	COMPONENTE: ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS - CRÉDITOS DE CONSUMO	PT	SI	NO	CT
SUMAN		10			8
RIESGO INHERENTE		10			8
1	¿Existe un acta del Consejo de Administración en la que se aprueba el Plan Estratégico, que contenga el mercado objetivo o meta en el segmento de crédito de consumo?	1	SI		1
2	¿Cuenta la entidad con una descripción de los productos de crédito de consumo debidamente aprobado?	1	SI		1
3	¿Cuenta la entidad con misión, visión y objetivos estratégicos debidamente aprobados por el Consejo de Administración?	1	SI		1
4	¿Consta dentro del POA institucional de 2013 la propuesta de Colocaciones con sus respectivas estrategias que son requeridas para alcanzar los objetivos institucionales?	1	SI		1
5	¿Se cumplió a cabalidad la Propuesta de Colocaciones y las estrategias establecidas en el año 2013?	1		NO	0
6	¿Cuenta la entidad con un manual de políticas y procedimientos para el área de créditos debidamente aprobado por el Consejo de Administración?	1	SI		1
7	¿El Manual incluye: distribución de préstamos, productos que se ofrecen, niveles máximos para cada tipo de producto, políticas de aprobación, condiciones para reestructuración, castigo y condonación de deudas,	1	SI		1
8	¿El manual describe los procesos y procedimientos para las fases de originación, seguimiento, recuperación y calificación de las operaciones de consumo?	1	SI		1
9	¿El personal del área de créditos, específicamente el que atiende las operaciones de consumo, conoce a fondo los procesos que se llevan en el área y que constan en el manual?	1		NO	0
10	¿Capacitan al personal del área de créditos tanto antiguo como nuevo respecto de la aplicación del Manual de Créditos y de sus modificaciones y actualizaciones?	1		NO	0
11	¿Poseen políticas específicas para la selección, reclutamiento, capacitación y evaluación del personal del área de crédito y particularmente de los oficiales de crédito?	1	SI		1
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por:		Fecha:	
		LMMJ			
ARCHIVO PERMANENTE		Revisado por:		Fecha:	
		A.P.			

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL				<u>APLE-2.3</u> <u>2/4</u>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.				
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral				
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.					
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO APLICA A LAS AUDITORÍAS: FINANCIERA, DE GESTIÓN, DE CUMPLIMIENTO Y DE CONTROL INTERNO					
No.	COMPONENTE: ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS - CRÉDITOS DE CONSUMO	PT	SI	NO	CT
SUMAN		10			8
RIESGO INHERENTE		9			8
12	¿Poseen un Sistema Informático que brinde las herramientas necesarias para la verificación de información de los clientes que requieren créditos?	1	SI		1
13	¿El Sistema informático con que cuenta la entidad es aprovechado por los oficiales de crédito para alertarse de la presencia de riesgos en la cartera de consumo?	1		NO	0
14	El Sistema Informático genera automáticamente los reportes que requiere el departamento de contabilidad para proceder con los registros respectivos.	1		NO	0
15	¿Se proporcionan oportunamente los reportes que requieren las autoridades de control (SEPS)?	1	SI		1
16	¿Efectúan revisiones periódicas a la información reportada a la SEPS y verifican si la misma es consistente con la posee la entidad?	1		NO	0
17	¿Verifican periódicamente los índices de colocación, morosidad y otros, en relación a otras entidades similares?	1	SI		1
18	¿Utilizan la información comparativa que reporta la SEPS para el monitoreo de la gestión y como base de la planificación futura?	1	SI		1
19	¿Tiene la entidad definida la normativa aplicable a la gestión de la entidad y está atenta a cualquier cambio o modificación?	1	SI		1
20	¿Existe una eficiente comunicación entre el departamento de Créditos y los departamentos de Recursos Humanos y de Contabilidad?	1		NO	0
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=			13
PONDERACIÓN TOTAL:		PT=			20
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT * 100		NC=			65%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100%-NC%		RI=			35%
<i>MODERADO</i>					
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por:			Fecha:
		LMMJ			
ARCHIVO PERMANENTE		Revisado por:			Fecha:
		A.P.			

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL	<u>APLE-2.3</u> <u>3/4</u>
--	---	-------------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

RIESGO INHERENTE

CT	13	RIESGO	ENFOQUE
PT	20		
NC	65%	<i>MODERADO</i>	
RI	35%	<i>MODERADO</i>	<i>MIXTO - DOBLE PROPÓSITO</i>

NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO

	NIVEL DE CONFIANZA		
	BAJO	MODERADO	ALTO
RIESGO INHERENTE 35%	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
	50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%
	ALTO	MODERADO	BAJO
	NIVEL DE RIESGO (100- NC)		

NIVEL DE CONFIANZA
65%

RIESGO INHERENTE
35%

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	
	Revisado por: A.P.	

<p align="center">Mendoza & Asociados Auditores</p>	<p align="center">FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p>	<p align="center"><u>APLE-2.3</u> <u>4/4</u></p>
<p>ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo</p>	
<p>RIESGO INHERENTE</p> <p>El nivel de Riesgo Inherente Global en las actividades desarrolladas por el Área de Créditos es del 30%, resultado obtenido en base al análisis realizado en la fase de planificación preliminar, el cual sustenta esta afirmación</p> <p>RIESGO DE CONTROL</p> <p>El nivel de Riesgo de Control de las actividades desarrolladas por el Área de Créditos es del 35%, afirmación resultante de la Evaluación al Control Interno del componente del Proceso Créditos de Consumo.</p> <p>RIESGO DE AUDITORÍA</p> <p>Se ha considerado un riesgo de auditoría del 5%</p> <p>RIESGO DE DETECCIÓN</p> <p align="center"> $RD = RA / (RI * RC)$ $RD = 3\% / (30\% * 35\%)$ $RD = 48\%$ </p> <p>INTERPRETACIÓN</p> <p>Al haber considerado un riesgo de auditoría del 5%, se obtiene como resultado del cálculo respectivo un riesgo de detección del 48%, lo cual indica que se debe hacer un enfoque de auditoría con pruebas de cumplimiento y con pruebas sustantivas, a fin de contar con evidencia apropiada para reducir el riesgo de detección y por ende de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo.</p>		
<p>ARCHIVO PERMANENTE</p>	<p>Elaborado por: LMMJ</p>	<p>Fecha:</p>
	<p>Revisado por: A.P.</p>	<p>Fecha:</p>

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	<u>APLE-2.4</u> <u>1/1</u>
--	--	-------------------------------

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo

ENFOQUE DE AUDITORÍA

El enfoque de auditoría será de cumplimiento y sustantivo, por cuanto los riesgos inherente y de control resultaron moderados, exigiendo así que se apliquen pruebas sustantivas y pruebas de cumplimiento.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

En base al método de muestreo aleatorio simple, se escogerán los elementos necesarios que servirán para realizar un análisis pormenorizado que brinde evidencia suficiente y competente para poder emitir una opinión de auditoría.

RECURSOS A UTILIZAR

Para la realización del trabajo de auditoría serán necesarios los siguientes recursos:

HUMANOS

NOMBRE	CARGO	INICIALES
Ing. Luisa Mendoza Jiménez	Auditor	LMMJ
Mgs. Adrián Posligua	Director	A.P.

MATERIALES

CANT.	DESCRIPCIÓN
1	Computadora
1	Impresora
1	Mueble de oficina
LO NECESARIO	Suministros de oficina
LO NECESARIO	Servicios de fotocopiado

FINANCIEROS

Se prevee que para cumplir con el cronograma establecido se requerirá de 150 horas de trabajo y de un valor de USD500,00.

PRODUCTOS A OBTENER

Al finalizar la ejecución del trabajo de auditoría, se habrán obtenido los siguientes resultados:

- * Estructura del Informe de Auditoría Integral, con la referencia de los respectivos papeles de trabajo.
- * Emisión del Borrador del Informe, con los resultados preliminares que oportunamente serán informados a la administración de la entidad
- * Expediente de auditoría con los papeles de trabajo correspondiente a cada fase.

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	<p style="text-align: center;">FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p>		<p style="text-align: center;">APLE-2.5 <u>1/1</u></p>
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. TIPO DE EXAMEN: Auditoría Integral COMPONENTE: Área de Créditos de Consumo</p>			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.			
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, MATRICES DE RIESGO, ENFOQUE DE AUDITORÍA Y OBSERVACIONES, PROGRAMAS DE AUDITORÍA			
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE			
	CONTROLES INTERNOS CLAVE	RIESGOS DE CONTROL	ENFOQUE DE AUDITORÍA
	La Cooperativa cumple con la Propuesta Anual de colocaciones aprobada por el Consejo de Administración	Que por incumplimiento de estrategias establecidas en la Propuesta Anual de Colocaciones, la Cooperativa no hubiera cumplido con la meta propuesta.	<p style="text-align: center;">Verificación Seguimiento Comprobación de controles</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA</p> <p>Verificar el cumplimiento de las actividades y estrategias establecidas en la Propuesta Anual de Colocaciones.</p>
	La Cooperativa cuenta con un Manual de descripción de funciones de los cargos ni valoración de puestos.	Que la contratación de personal no se realice en base a un Manual de descripción de funciones de cargos ni valoración de puestos, en donde consten el perfil y competencias requeridos para cada puesto.	Verificar la existencia de un Manual de Cargos y Valoración de Puestos que viabilice la contratación del personal en base a los perfiles que se requieren
	La Cooperativa ha elaborado un Código de Ética y que éste se encuentre aprobado legalmente.	Que el código de Ética no se hubiera difundido al Personal de la entidad para su aplicación.	Verificar que el Código de Ética de la institución sea difundido a todo el personal.
<p>COMPONENTE: ÁREA DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO</p>	El Personal que conforma el área de créditos de la Cooperativa está capacitado para el desarrollo de actividades de dicha área y cumple cabalmente con las funciones asignadas.	Que el Personal del área de créditos no conozca a fondo las funciones y actividades relacionadas con la verificación, análisis y pre-aprobación de los créditos y pueda cometer errores en la concesión de los mismos, que afecten el normal desenvolvimiento de la entidad.	Verificar que el Plan de Capacitaciones para el área de créditos se cumpla a cabalidad.
	La Cooperativa proporciona oportunamente la información financiera que requiere el Órgano de Control (SEPS)	Que la información financiera reportada a la SEPS contenga inconsistencias	Verificar continuamente que la información reportada a la SEPS sea el fiel reflejo de las operaciones de la entidad.
	Se encuentran establecidos los indicadores de gestión necesarios para medir el desenvolvimiento de la entidad	Que los indicadores de gestión establecidos, no sean revisados periódicamente y no reciban el respectivo seguimiento	Solicitar el resultado de la revisión de los indicadores de gestión y las correspondiente medidas para corregir las desviaciones.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, MATRICES DE RIESGO, ENFOQUE DE AUDITORÍA Y OBSERVACIONES, PROGRAMAS DE AUDITORÍA
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE

CONTROLES INTERNOS CLAVE	RIESGOS DE CONTROL	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
		Verificación	Seguimiento
		Comprobación de controles	
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA			
La Cooperativa cuenta con políticas interna y normativa externa que regula el accionar del área de créditos.	Que la entidad inobserve alguna política o norma para la evaluación, concesión y seguimiento de los créditos.	Verificar periódicamente la aplicación de las políticas y normas aplicables en el área de créditos	
La Cooperativa dispone de un sistema informático que evalúa el riesgo crediticio y desde el cual se generan los reportes que requiere la entidad.	Que el sistema informático no sea totalmente funcional y que el personal desconozca en gran parte los distintos módulos, razón por la cual no es aprovechado en un 100%.	Verificar que la proveedora del Sistema Informático brinde las capacitaciones necesarias a fin de dar a conocer todas las herramientas del sistema y se encuentren funcionales.	

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	<p style="text-align: center;">FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PROGRAMA DE AUDITORÍA FINANCIERA</p>			<p style="text-align: right;">APLE-2.6 <u>1/4</u></p>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.			
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral			
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, MATRICES DE RIESGO, ENFOQUE DE AUDITORÍA Y OBSERVACIONES, PROGRAMAS DE AUDITORÍA				
PROGRAMA DE AUDITORÍA FINANCIERA				
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo			
RESPONSABLE:	Ing. Luisa Mendoza Jiménez			
No.	OBJETIVO			
1	Verificar la integridad, veracidad y correcta valuación de las operaciones administrativas - operativas y financieras, relacionadas con el área de Créditos, específicamente de las operaciones de Consumo.			
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/TRABAJO	OBSERVACIÓN	HALLAZGO
Pruebas de Cumplimiento				
1	Verificar la consistencia entre la información que posee la entidad y la que consta reportada en la página web de la SEPS.		La información reportada a la SEPS, en cuanto a las colocaciones en créditos de consumo en el año 2013, difiere del detalle de créditos de consumo concedidos en el año 2013 .	SI
2	Evaluar la viabilidad de efectuar la provisión genérica que establece la norma vigente.		La Cooperativa posee varias características de riesgo que indica la necesidad de realizar el cálculo de la provisión genérica	SI
Pruebas Sustantivas				
1	Verificar que la calificación de la cartera de créditos consumo estuvo bien asignada, para establecer si es correcto el cálculo de la provisión para incobrables.		Existen errores en la categoría asignada a varios créditos de consumo, lo cual genera un exceso en la provisión para incobrables constituida, el cual se constituyen en un gasto no deducible.	SI
Generales				
1	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos			
2	En base a las respuestas obtenidas, elabore los comentarios que deberá incluir en el informe			
ARCHIVO PERMANENTE			Elaborado por: LMMJ	Fecha:
			Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO			APLE-2.6 2/4
ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, MATRICES DE RIESGO, ENFOQUE DE AUDITORÍA Y OBSERVACIONES, PROGRAMAS DE AUDITORÍA				
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo			
RESPONSABLE:	Ing. Luisa Mendoza Jiménez			
No.	OBJETIVO			
1	Verificar el nivel de cumplimiento de los controles necesarios en las operaciones administrativas - operativas y financieras en el área de créditos, específicamente de las operaciones de consumo.			
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/TRABAJO	OBSERVACIÓN	HALLAZGO
Pruebas de Cumplimiento				
1	Verificar la existencia del código de Ética institucional		La Cooperativa cuenta con el Código de Ética donde se detallan las normas de conducta que deben practicar los empleados de la institución, sin embargo, éste no ha sido difundido al personal.	SI
2	Verificar la existencia de un Manual de Cargos y Valoración de puestos que permita ubicar al personal de acuerdo a su perfil profesional.		No existe en la entidad un Manual de Cargos y Valoración de puestos que permita ubicar al personal de acuerdo a su perfil profesional, ni tampoco se podría implementar un plan de incentivos en base a preparación y resultados.	SI
Pruebas Sustantivas				
1	Verificar que la entidad cuente con una Sistema informático - contable que cubra las necesidades de la entidad y permita conservar la integridad de la información.		La entidad cuenta con una excelente plataforma de base de datos, el cual brinda seguridad a la información financiera y contable; sin embargo, las herramientas que posee no son aprovechadas totalmente por la entidad, por cuanto el personal desconoce las mismas y no todas se encuentran funcionales.	SI
Generales				
1	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos			
2	En base a las respuestas obtenidas, elabore los comentarios que deberá incluir en el informe			
ARCHIVO PERMANENTE			Elaborado por: LMMJ	Fecha:
			Revisado por: A.P.	Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO LEGAL			<u>APLE-2.6</u> <u>3/4</u>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.			
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral			
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, MATRICES DE RIESGO, ENFOQUE DE AUDITORÍA Y OBSERVACIONES, PROGRAMAS DE AUDITORÍA				
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMINETO LEGAL				
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo			
RESPONSABLE:	Ing. Luisa Mendoza Jiménez			
No.	OBJETIVO			
1	Verificar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y demás normativa relacionadas con las operaciones administrativas - operativas y financieras en el área de créditos, específicamente de las operaciones de consumo.			
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/TRABAJO	OBSERVACIÓN	HALLAZGO
Pruebas de Cumplimiento				
1	Verificar la correcta asignación de la categoría a los créditos de consumo, en base a los días de morosidad tal como lo establece la normativa aplicable.		Se verificó que la categoría asignada a varios créditos de consumos estaba incorrecta en relación a la categoría establecida en la Ley General de Instituciones financieras en su parte pertinente.	SI
Pruebas Sustantivas				
1	Verificar si los créditos de consumo concedidos en el año 2013, se encuentran dentro de los niveles máximos por cada producto, que establece el Manual Integral de Créditos de la Cooperativa.		De una muestra escogida en base a los montos de créditos de consumo concedidos en el año 2013, se verificó que varias operaciones exceden los montos establecidos en el anexo 2 del Manual Integral de Créditos.	SI
Generales				
1	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos			
2	En base a las respuestas obtenidas, elabore los comentarios que deberá incluir en el informe			
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por: LMMJ		Fecha:
		Revisado por: A.P.		Fecha:

Mendoza & Asociados Auditores	<p style="text-align: center;">FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>			<p style="text-align: right;">APLE-2.6 <u>4/4</u></p>
ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.			
TIPO DE EXAMEN:	Auditoría Integral			
COMPONENTE:	Área de Créditos de Consumo			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, MATRICES DE RIESGO, ENFOQUE DE AUDITORÍA Y OBSERVACIONES, PROGRAMAS DE AUDITORÍA				
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
COMPONENTE:		Área de Créditos de Consumo		
RESPONSABLE:		Ing. Luisa Mendoza Jiménez		
No.	OBJETIVO			
1	Verificar el nivel de cumplimiento de los controles necesarios en las operaciones administrativas - operativas y financieras en el área de créditos, específicamente de las operaciones de consumo.			
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/TRABAJO	OBSERVACIÓN	HALLAZGO
Pruebas de Cumplimiento				
1	Verificar el cumplimiento del índice de morosidad obtenido en la cartera de crédito de consumo, en relación con el establecido en la propuesta de colocaciones que consta en el POA 2013		Se detectó una brecha, entre el índice de morosidad de la cartera de crédito de consumo y el índice máximo establecido en la propuesta de colocaciones 2013, misma que aunque no tan significativa representa una desviación frente a la propuesta, equivalente a un deterioro en la cobrabilidad de la cartera.	SI
2	Verificar el cumplimiento de las actividades y estrategias establecidas en la Propuesta de Colocaciones 2013 de la entidad		Se verificó que las estrategias de: Contratación de oficiales de crédito, capacitaciones al personal del área de créditos, visitas a negocios y envío de misivas para ofrecer los productos (Créditos) de la cooperativa, no fueron ejecutadas en un 100%.	SI
Pruebas Sustantivas				
1	Verificar el nivel de cumplimiento de la Propuesta de Colocaciones de la entidad		De la comparación entre el detalle de créditos concedidos en el año 2013 y la propuesta de colocaciones para dicho año, se observó que la meta propuesta no fue cumplida debido a que varias estrategias y actividades para su consecución no fueron ejecutadas eficazmente, generando una brecha equivalente al 6,49%, que refleja el monto de colocaciones no efectuadas en dicho año	SI
Generales				
1	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos			
2	En base a las respuestas obtenidas, elabore los comentarios que deberá incluir en el informe			
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por: LMMJ		Fecha:
		Revisado por: A.P.		Fecha:

DETALLE MENSUAL DE CRÉDITOS DE CONSUMO - AÑO 2013

Objetivo: Detallar los montos mensuales de Créditos de Consumo concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. y números de operaciones correspondientes a dichos montos.

			Monto	No. Operaciones	MARCAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COMERCIO	Consumo	31/01/2013	1.055.000,00	246	√
		28/02/2013	990.500,00	220	√
		31/03/2013	1.027.200,00	205	√
		30/04/2013	1.400.700,00	278	√
		31/05/2013	1.542.390,00	300	√
		30/06/2013	1.350.400,00	279	√
		31/07/2013	1.207.100,00	242	√
		31/08/2013	1.010.900,00	213	√
		30/09/2013	1.301.920,00	265	√
		31/10/2013	888.650,00	217	√
		30/11/2013	1.022.250,00	217	√
		31/12/2013	875.270,00	162	√
TOTAL CRÉDITOS DE CONSUMOS-AÑO 2013			13.672.280,00	2.844	Σ

MARCAS:	DESCRIPCIÓN
√	VERIFICADO
Σ	SUMATORIA

Fuente: *Volumen de Créditos de Consumo - Página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*

OBSERVACIONES:

La información constante en el presente papel de trabajo, fue obtenida del Boletín financiero correspondiente al año 2013, respecto de los Créditos reportados por las Cooperativas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CONSLUSIONES:

De acuerdo a la información revisada, los créditos de consumo concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. En el año 2013 asciende a USD13.672.280,00, los cuales están distribuidos en 2.844 operaciones de crédito.

ELABORADO POR:

Ing. Luisa Mendoza Jiménez

DETALLE MENSUAL DE CRÉDITOS PRESUPUESTADOS, CONCEDIDOS Y REPORTADOS A LA SEPS.

	CRÉDITOS CONCEDIDOS - AÑO 2013 SEGÚN INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA COOPERATIVA COMERCIO LTDA.		PROPUESTA DE COLOCACIONES - AÑO 2013 / INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA COOP. COMERCIO LTDA.		CRÉDITOS CONCEDIDOS - AÑO 2013 INFORMACIÓN PÁGINA WEB DE LA SEPS		DIFERENCIA ENTRE PROPUESTA DE CRÉDITOS Y CRÉDITOS CONCEDIDOS		DIFERENCIA ENTRE INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA Y DE LA SEPS	
	MONTO MENSUAL DE CRÉDITOS DE CONSUMO CONCEDIDOS - 2013	No. DE OPERACIONES	MONTO MENSUAL DE CRÉDITOS DE CONSUMO - 2013	No. DE OPERACIONES	Monto	No. Operaciones	Monto	No. Operaciones	Monto	No. Operaciones
ENERO	1.236.500,00	294	1.260.000,00		1.055.000,00	246	23.500,00	181.500,00	48	
FEBRERO	1.124.756,02	258	1.365.000,00		990.500,00	220	240.243,98	134.256,02	38	
MARZO	1.217.500,00	250	1.495.000,00		1.027.200,00	205	277.500,00	190.300,00	45	
ABRIL	1.662.812,04	334	1.550.000,00	SE PRESUPUESTÓ CRECER EN UN 10% CON RELACIÓN AL No. DE OPERACIONES DEL 2012, LO QUE SIGNIFICAN 600 OPERACIONES MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR	1.400.700,00	278	112.812,04	262.112,04	56	
MAYO	1.790.490,00	344	1.600.000,00		1.542.390,00	300	190.490,00	248.100,00	44	
JUNIO	1.623.900,00	342	1.580.000,00		1.350.400,00	279	43.900,00	273.500,00	63	
JULIO	1.590.400,00	313	1.560.000,00		1.207.100,00	242	30.400,00	383.300,00	71	
AGOSTO	1.466.700,00	326	1.620.000,00		1.010.900,00	213	153.300,00	455.800,00	113	
SEPTIEMBRE	1.582.170,00	347	1.580.000,00		1.301.920,00	265	2.170,00	280.250,00	82	
OCTUBRE	1.137.584,00	284	1.550.000,00		888.650,00	217	412.416,00	248.934,00	67	
NOVIEMBRE	1.234.590,00	258	1.400.000,00		1.022.250,00	217	165.410,00	212.340,00	41	
DICIEMBRE	1.126.570,00	204	1.400.000,00		875.270,00	162	273.430,00	251.300,00	42	
TOTAL CRÉDITO DE CONSUMO DE ENERO A DICIEMBRE/2013	16.793.972,06	3.554	17.960.000,00		13.672.280,00	2.844	1.166.027,94	3.121.692,06	710	

MARCAS:	DESCRIPCIÓN
✓	VERIFICADO
Σ	SUMATORIA

Fuente:
* Volumen de Créditos de Consumo - Página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
* Detalle de Créditos concedidos en el año 2013, proporcionado por personal de la cooperativa Comercio Ltda.
* Propuesta de Colocaciones de crédito del año 2013, proporcionado por personal de la cooperativa Comercio Ltda.

OBSERVACIONES:

El presente papel de trabajo refleja un análisis comparativo mensual de los créditos presupuestados y concedidos en el año 2013 por la cooperativa Comercio Ltda. , según información proporcionada por personal de dicha entidad y la reportada por esta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CONCLUSIONES:

- En el presente papel de trabajo se evidencia que no se cumplió la propuesta de créditos para el año 2013, en un monto de USD1.166.027,94.
- Se observa también que existen diferencias entre la información proporcionada por la Cooperativa y la reportada por esta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en un monto de USD3.121.692,06.
- Así mismo, no hay consistencia en el número de operaciones correspondiente a créditos de consumo en el año 2013, y el número de operaciones reportadas a la SEPS. La diferencia equivale a 710 operaciones de créditos efectuadas frente a las reportadas alente regulador.

ELABORADO POR:

Ing. Luisa Mendoza Jiménez

Mendoza & Asociados
Portoviejo - Manabí

AC-PT.1.
3/5

Fecha de elaboración: 12/02/2015

OBJETIVO: VERIFICAR EL CÁLCULO DE LA PROVISIÓN GENÉRICA

CÁLCULO DE PROVISIÓN GENÉRICA A LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN CUENTAS	SALDOS CRÉDITOS DE CONSUMO	0,25% PROVISIÓN GENÉRICA	MARCAS
1402	CONSUMO POR VENCER	20.690.399,78	51.726,00	√
1418	CONSUMO REESRUCT. VENCER	53.482,21	133,71	√
1426	CONSUMO NO DEVENGA INTERES	856.114,37	2.140,29	√
1442	CONSUMO REESTR. NO DEV INTE.	30.345,73	75,86	√
1450	CONSUMO VENCIDA	308.149,66	770,37	√
1466	CONSUMO REEST. VENCIDA	6.093,60	15,23	√
PROVISIÓN GENÉRICA A LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO		21.944.585,35	54.861,46	Σ

MARCAS	DESCRIPCIÓN
√	VERIFICADO
Σ	SUMATORIA

OBSERVACIONES:

SE VERIFICÓ EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA COMERCIO, QUE LA INSTITUCIÓN NO EFECTÚA LA PROVISIÓN GENÉRICA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVA EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, CUANDO SE VERIFICAN FACTORES DE RIESGO EN LA CARTERA DE CONSUMO.

NORMATIVA:

1) LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO IX.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CREDITO CAPITULO II.- CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCION DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

ARTICULO 8.- Las instituciones del sistema financiero que operen con microcréditos y créditos de consumo deberán constituir y mantener una provisión genérica, cuando su actividad crediticia presente factores de riesgo de incobrabilidad adicional a la morosidad.

La provisión genérica solo podrá ser disminuida con la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

(...) Cuando se determine que las políticas, prácticas y procedimientos de concesión, administración y control de créditos no se ajustan, como mínimo, a los lineamientos establecidos en el presente artículo, la institución del sistema financiero estará obligada a constituir y mantener una provisión genérica de hasta el 3% del total de la cartera de microcréditos y créditos de consumo; (...).

CONCLUSIÓN:

LA COOPERATIVA DEBERÍA CONSTITUIR UNA PROVISIÓN GENÉRICA SOBRE EL SALDO DE LA CARTERA DE CONSUMO, EN SUJECCIÓN A LO QUE DISPONE EL LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO IX.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CREDITO CAPITULO II.- CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCION DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, ARTÍCULO 8, EN BASE A UN ESTUDIO Y ANÁLISIS DE SU CARTERA DETERIORADA.

ASÍ MISMO, LA ADMINISTRACIÓN DEBE DAR PRIORIDAD EN DISPONER DE UNA HERRAMIENTA QUE LE PERMITA ESTANDARIZAR LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO, ADICIONALMENTE EVALUAR, CONTROLAR Y MONITOREAR SU ADECUADA IMPLEMENTACIÓN, QUE DEBEN AJUSTARSE A LAS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SANAS PRÁCTICAS DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO. "

ELABORADO POR:

ING. LUISA MENDOZA JIMÉNEZ

APROBADO POR:

MGS. ADRIÁN POSLIGUA

FECHA:

Fecha de elaboración: 18/01/2015

OBJETIVO: VERIFICAR LA COMPOSICIÓN DE LAS PROVISIONES INCORRIBLES EN CRÉDITOS DE CONSUMO OTORGADOS

# PRESTAMO	# SOCIO	FECHA ADJUDICACION	TIPO CONTABLE	TIPO PRODUCTO	PLAZO	MONTO	SALDO	ESTADO	Días Vencidos	Prov. Constituida	Calificación Cooperativas	% Provisión Cooperativa	Calificación según auditoría	Diferencia en calificación	CÁLCULO PROVISIÓN SEGÚN AUDITORÍA			MARCA
															% PROVISIÓN SEGÚN AUDITORÍA	PROVISIÓN SEGÚN AUDITORÍA USD	DIFERENCIA	
							(A)		(B)	(C)	(D)	(E)	(F)		H	I = H * A	J = I - C	
0107014856	8831	12/06/2013	CONSUMO	CONVENIO	1440	10.000,00	7.500,00	MOROSO	29	1.425,00	B2	19%	B1	DIFERENTE	9%	675,00	(750,00)	X
0107013132	18154	23/01/2013	CONSUMO	CONVENIO	1440	12.000,00	9.800,00	MOROSO	18	1.710,00	B2	19%	B1	DIFERENTE	9%	810,00	(900,00)	X
MCR00022	27655	18/04/2013	CONSUMO	CONSUMO COMPRA CALICITA	360	2.506,02	2.506,02	VENCIDO TOTAL	15	225,54	B1	9%	A3	DIFERENTE	5%	125,30	(100,24)	X
0104014315	43983	30/04/2013	CONSUMO	CONSUMO	1440	6.400,00	5.760,00	MOROSO	10	518,40	B1	9%	A3	DIFERENTE	5%	288,00	(230,40)	X
0107013834	45986	25/03/2013	REESTRUCTURA	CONVENIO	1800	10.000,00	8.000,00	MOROSO	17	1.520,00	B2	19%	B1	DIFERENTE	9%	720,00	(800,00)	X
0104015889	50313	29/08/2013	CONSUMO	CONSUMO	1080	6.000,00	5.400,00	MOROSO	12	486,00	B1	9%	A3	DIFERENTE	5%	270,00	(216,00)	X
0107013189	52299	28/01/2013	CONSUMO	CONVENIO	1440	5.000,00	4.500,00	MOROSO	15	405,00	B1	9%	A3	DIFERENTE	5%	225,00	(180,00)	X
0104017312	55268	24/12/2013	CONSUMO	CONSUMO	1080	2.640,00	2.250,00	JUDICIAL	100	2.250,00	E	100%	D	DIFERENTE	99%	2.227,50	(22,50)	X
0107013603	58647	01/03/2013	CONSUMO	CONVENIO	1440	5.000,00	4.500,00	MOROSO	9	405,00	B1	9%	A3	DIFERENTE	5%	225,00	(180,00)	X
0104016494	61049	10/10/2013	CONSUMO	CONSUMO	1080	10.000,00	8.800,00	MOROSO	40	3.432,00	C1	39%	B2	DIFERENTE	19%	1.672,00	(1.760,00)	X
0107013884	62326	28/03/2013	CONSUMO	CONVENIO	1080	5.000,00	4.500,00	MOROSO	14	405,00	B1	9%	A3	DIFERENTE	5%	225,00	(180,00)	X
0109013235	62826	30/01/2013	CONSUMO	CREDIUELDO	1440	10.500,00	7.875,00	MOROSO	16	1.496,25	B2	19%	B1	DIFERENTE	9%	708,75	(787,50)	X
0107014262	69830	26/04/2013	CONSUMO	CONVENIO	1800	10.000,00	8.000,00	MOROSO	30	1.520,00	B1	19%	B1	DIFERENTE	9%	720,00	(800,00)	X
0104016439	65177	07/10/2013	CONSUMO	CONSUMO	360	2.000,00	2.000,00	VENCIDO TOTAL	15	180,00	B1	9%	A3	DIFERENTE	5%	100,00	(80,00)	X
TOTAL	3554					16.793.972,06				241.356,40					234.399,76	-7.016,64	Σ	

TABLA PARA COMPOSICIÓN DE PROVISIÓN DE CRÉDITOS INCORRIBLES

Resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011 Resolución No. JB-2012-2217 de 22 de junio del 2012

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
		MÍNIMO	MÁXIMO
A-1	0	1%	
A-2	1-8	2%	
A-3	9-15	3%	5%
B-1	16-30	6%	9%
B-2	31-45	10%	19%
C-1	46-70	20%	39%
C-2	71-90	40%	59%
E	91-120	60%	99%
F	+120	100%	

MARCAS	DESCRIPCIÓN
✓	VERIFICADO SIN INCONSISTENCIA
X	VALOR EN EXCESO

OBSERVACIONES:

EN EL PRESENTE PAPEL SE DETALLA LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS CRÉDITOS DE CONSUMO COLOCADOS POR LA COOPERATIVA COMERCIO EN EL AÑO 2013; ADEMÁS, MUESTRA LA CONSTITUCIÓN DE LA PROVISIÓN PARA CRÉDITOS DE CONSUMO INCORRIBLES DE ACUERDO A LAS CATEGORÍAS ESTABLECIDAS MEDIANTE RESOLUCIÓN.

CONCLUSIONES

DE ACUERDO A LOS DÍAS DE MOROSIDAD SE DETERMINÓ LA CATEGORÍA DE LOS CRÉDITOS Y SE APLICÓ EL PORCENTAJE RESPECTIVO PARA EL CÁLCULO DE LA PROVISIÓN, MISMA QUE EN ALGUNOS CASOS DIFERÍA DE LA CALIFICACIÓN ASIGNADA POR LA COOPERATIVA. ESTA DIFERENCIA EN LA CATEGORÍA DE ALGUNOS CRÉDITOS OCASIONÓ QUE LA COOPERATIVA EFECTUARA UNA PROVISIÓN MAYOR A ESTABLECIDA POR LEY Y POR TANTO SE GENERÓ UN EXCESO EN LA PROVISIÓN, QUE DEBÍO SER CONSIDERADA Y REGISTRADA COMO GASTO NO DEDUCIBLE.

Mendoza & Asociados
Portoviejo - Manabí

Fecha de elaboración: 18/01/2015

AC-PT-1.
4/5

OBJETIVO: VERIFICAR LA COMPOSICIÓN DE LAS PROVISIONES INCOBRABLES EN CRÉDITOS DE CONSUMO OTORGADOS

NORMATIVA APLICABLE:

1) LIBRO 1, Título IX, Capítulo I: Normas Generales del Sistema Financiero SBS
Sección III.- Constitución de las provisiones.

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	Resolución No. JB-2011-1897 de 15 de		Resolución No. JB-2012-2217 de	
		PORCENTAJE DE COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN DE		PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
		MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO
A-1	0		1%		
A-2	1-8		2%		
A-3	9-15	3%		5%	
B-1	16-30	6%		9%	
B-2	31-45	10%		19%	
C-1	46-70	20%		39%	
C-2	71-90	40%		59%	
E	91-120	60%		99%	
F	+120		100%		

ELABORADO POR:

ING. LUISA MENDOZA JIMÉNEZ

APROBADO POR:

MGS. ADRIÁN POSIUGUA

PROVISIONES INCOBRABLES EN CRÉDITOS DE CONSUMO OTORGADOS

Objetivo: Realizar La revisión a la estructura de la Provisión de incobrables correspondiente a la Cartera de Crédito de Consumo

VALORES CONSIGNADOS EN LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA 2013			INFORMACIÓN SEGÚN MAYORES CONTABLES			MARCAS
CÓDIGO CTA.	CUENTA CONTABLE	CASILLERO 7262	DÉBITOS	CRÉDITOS	SALDO	
44	PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES	247.882,10	324.702,60	76.820,50	247.882,10	√

MOVIMIENTO DE PROVISIÓN PARA ACTIVOS DE RIESGO (PROPORCIONADO POR LA COOPERATIVA COMERCIO).

	INVERSIONES	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	CUENTAS POR COBRAR	OTROS ACTIVOS	CONTINGENTES	TOTAL	
DICIEMBRE 31, 2011	9.004,00	1.439.444,00	30.810,00	714,00	4.965,00	1.484.937,00	
PROVISIONES		279.947,00	2.078,00	252,00	24,00	282.301,00	
REVERSIONES	(9.004,00)	-	(15.700,00)	(244,00)	(4.772,00)	(29.720,00)	
CASTIGOS	-	(155.833,00)		-	-	(155.833,00)	
DICIEMBRE 31, 2012	-	1.563.558,00	17.188,00	722,00	217,00	1.581.685,00	
PROVISIONES		241.356,00	1.352,00	3.459,00	1.715,00	247.882,00	√
REVERSIONES	-	-	(2.196,00)	(3.387,00)	(548,00)	(6.131,00)	
CASTIGOS	-	(95.359,00)	-	-	-	(95.359,00)	
DICIEMBRE 31, 2013	-	1.709.555,00	16.344,00	794,00	1.384,00	1.728.077,00	

CÁLCULO DE LA PROVISIÓN PARA INCOBRABLES RESPECTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO

INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITOS DE CONSUMO CONCEDIDOS EN EL AÑO 2013 PROPORCIONADA POR LA COOPERATIVA COMERCIO LTDA.				CÁLCULO PROVISIÓN SEGÚN AUDITORÍA		OBSERVACIONES	
PROVISIÓN PARA CRÉDITOS INCOBRABLES PT-AC 1/1	# OPERACIONES	MONTO TOTAL 2013	PROVISIÓN CONSTITUIDA - REGISTRADA	PROVISIÓN SEGÚN AUDITORÍA USD	GASTO NO DEDUCIBLE		
				(A)	(B)	(C=A-B)	
	3554	16.793.972,06	241.356,40	234.339,76	7.016,64	EXCESO EN LOS % ESTABLECIDOS PARA CADA TIPO DE CARTERA DE CONSUMO, RESOLUCIÓN No. JB-2012-2217	X

MARCAS	DESCRIPCIÓN
√	VERIFICADO SIN INCONSISTENCIA
X	VALOR EN EXCESO

OBSERVACIONES:

EL PRESENTE PAPEL DE TRABAJO MUESTRA LOS VALORES REGISTRADOS EN LA CONTABILIDAD, Y LOS CONSIGNADOS EN LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA DEL AÑO 2013 DE LA COOPERATIVA POR CONCEPTO DE PROVISIONES. ADICIONALMENTE PODEMOS VERIFICAR EL VALOR CORRESPONDIENTE A LA PROVISIÓN PARA INCOBRABLES RESPECTO DE LA CARTERA DE CONSUMO.

CONCLUSIONES

COMO SE OBSERVA EN EL PRESENTE PAPEL DE TRABAJO, LA PROVISIÓN PARA INCOBRABLES CONSTITUIDA EN BASE A LA CARTERA DE CONSUMO CUYO MONTO ASCIENDE A USD241.356,40 ES SUPERIOR A LA ESTABLECIDA SEGÚN LOS CÁLCULOS EFECTUADOS, LA MISMA QUE ALCANZO UN TOTAL DE USD234.339,76, TENIENDO EN CUENTA LAS CATEGORÍAS ESTABLECIDAS MEDIANTE RESOLUCIÓN, DE ACUERDO A LOS DÍAS DE MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO. LA DIFERENCIA ENTRE LA PROVISIÓN CONSIDERA POR LA COOPERATIVA Y LA CALCULDA EN EL PRESENTE EXAMEN, ACIENDE A USD7.016,64; VALOR QUE SE CONSTITUYE EN UN GASTO NO DEDUCIBLE Y QUE NO FUE CONSIDERADO COMO TAL EN LOS REGISTROS NI EN LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS.

NORMATIVA APLICABLE:**1) Ley de Régimen Tributario Interno**

Artículo 10 Deduciones.

Último inciso del numeral 11.- Provisión para incobrables: Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

2) LIBRO 1, Título IX, Capítulo I: Normas Generales del Sistema Financiero SBS

Sección III.- Constitución de las provisiones.

Resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011		Resolución No. JB-2012-2217 de 22 de junio del 2012	
COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO		PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	MÍNIMO	MÁXIMO
A-1	0	1%	
A-2	1-8	2%	
A-3	9-15	3%	5%
B-1	16-30	6%	9%
B-2	31-45	10%	19%
C-1	46-70	20%	39%
C-2	71-90	40%	59%
E	91-120	60%	99%
F	+120	100%	

ELABORADO POR:

ING. LUISA MENDOZA JIMÉNEZ

APROBADO POR:

MGS. ADRIÁN POSLIGUA

Mendoza & Asociados Auditores	FASE 1 CONOCIMIENTO PREVIO DE LA ENTIDAD EVALUACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO	AC-PT.2. <u>1/1</u>
ENTIDAD: TIPO DE EXAMEN: COMPONENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Auditoría Integral Área de Créditos de Consumo	
NOMBRE DEL SISTEMA INFORMÁTICO:	FINANCIAL BUSSINES SYSTEM 2.0	
TIPO:	CONTABLE: <input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> FINANCIERO: <input checked="" type="checkbox"/> ERT: <input type="checkbox"/> SCM: <input type="checkbox"/>	
SISTEMA OPERATIVO SERVIDOR:	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008 R2	
SISTEMA OPERATIVO CLIENTE:	MICROSOFT WINDOWS XP, WINDOWS 7, WINDOWS 8 PROFESSIONAL	
TIPO DE REPOSITORIO DE DATOS:	PRODUCCIÓN: <input type="checkbox"/> FINANCIERO: <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL MANEJADOR DE TABLAS O SISTEMA DE GESTIÓN	SQL SERVER 2008 R2	
¿POSEE DICCIONARIO DE DATOS?	SI	
LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN	VISUAL C# 2008	
¿REALIZARON CAMBIOS (MIGRACIÓN) DE APLICATIVO EN EL AÑO AUDITADO?	NO	
EN CASO DE HABER EFECTUADO UNA MIGRACIÓN, TIENE EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN ANTERIOR	N/A	
FECHA DE INICIO DE LA UTILIZACIÓN DEL APLICATIVO:	9 DE ABRIL DE 2012	
FUNCIONALIDADES (Módulos que utiliza)	CLIENTES, CAPTACIONES, PRÉSTAMOS, CONTABILIDAD, SEGURIDAD, REPORTES, CAJAS, PROCESOS EN LOTE, PARÁMETROS	
% DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA	70%	X
SEGURIDADES DEL APLICATIVO	AUTENTICACIÓN, REGISTRO DE LOGS, ENVÍO DE CORREOS AUTOMÁTICOS, NIVELES DE AUTORIZACION, WORKFLOW	
RESPALDOS DE INFORMACIÓN	DIARIO: <input checked="" type="checkbox"/> SEMANAL: <input type="checkbox"/> MENSUAL: <input type="checkbox"/> NINGUNO: <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/>	
¿EXISTEN RIESGOS DE AUDITORÍA?	SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>	
SE PUEDE EMITIR REPORTES EN MEDIO MAGNÉTICO	HOJA DE CÁLCULO: <input checked="" type="checkbox"/> PDF: <input type="checkbox"/> TEXTO DELIMITADO: <input checked="" type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/>	
POSEE UN APLICATIVO PARA EL MANEJO Y DISEÑO DE CONSULTAS Y REPORTES	SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>	
DESARROLLO DEL APLICATIVO	PROPIO: <input type="checkbox"/> TERCEROS: <input checked="" type="checkbox"/>	
RUC / IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR	1791935950001	
LA EMPRESA APLICA ALGÚN MARCO DE CONTROL INTERNO INFORMÁTICO?	SI: <input type="checkbox"/> NO: <input checked="" type="checkbox"/> ESPECIFIQUE:	
SE HAN REALIZADO AUDITORÍAS INFORMÁTICAS A LA EMPRESA	SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIÓN: El sistema informático se encuentra subutilizado, ya que únicamente se ha implementado en un 70%		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: LMMJ	Fecha:
	Revisado por: A.P.	Fecha:

Fecha de elaboración: 25/01/2015

OBJETIVO: VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS LÍMITES DE CRÉDITO ESTABLECIDOS EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO

MUESTRA ESCOGIDA PARA VERIFICACIÓN DE LÍMITES DE CRÉDITO											
No.	# PRESTAMO	# SOCIO	FECHA ADJUDICACION	TIPO CONTABLE	TIPO PRODUCTO	PLAZO	MONTO	SALDO	ESTADO	OBSERVACIONES	MARCA
1	0113013978	2366	05-04-13	CONSUMO	CONSUMO DPF	1080	30.000,00	22.500,00	AL DIA	NINGUNA	√
2	0107017313	6357	24-12-13	CONSUMO	CONVENIO	1800	25.000,00	24.250,00	AL DIA	EXCEDE EL LÍMITE ESTABLECIDO EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.	X
3	0109016030	9312	06-09-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	14.000,00	13.580,00	AL DIA	NINGUNA	√
11	0109015033	10314	21-06-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
2	0107017133	14414	09-12-13	CONSUMO	CONVENIO	1800	25.000,00	24.250,00	AL DIA	EXCEDE EL LÍMITE ESTABLECIDO EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.	X
12	0109016543	19172	21-10-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
28	0105016776	23329	07-11-13	CONSUMO	CONSUMO HIPOTECARIO	1800	26.000,00	23.160,00	MOROSO	NINGUNA	√
13	0109014044	30706	11-04-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	12.187,50	AL DIA	NINGUNA	√
14	0109013629	35866	05-03-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	11.875,00	AL DIA	NINGUNA	√
15	0109015915	36925	30-08-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
16	0109015619	37354	09-08-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
17	0109014645	39764	29-05-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
18	0109013376	39994	08-02-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	11.562,50	AL DIA	NINGUNA	√
19	0109015713	40243	20-08-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
3	0107014482	42011	15-05-13	CONSUMO	CONVENIO	1800	25.000,00	24.250,00	AL DIA	EXCEDE EL LÍMITE ESTABLECIDO EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.	X
4	0107017332	45289	27-12-13	CONSUMO	CONVENIO	1800	21.000,00	20.370,00	AL DIA	EXCEDE EL LÍMITE ESTABLECIDO EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.	X
20	0109016796	45459	11-11-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
21	0109013100	45508	21-01-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	11.250,00	AL DIA	NINGUNA	√
5	0107014613	46425	27-05-13	CONSUMO	CONVENIO	1800	25.000,00	24.250,00	AL DIA	EXCEDE EL LÍMITE ESTABLECIDO EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.	X
22	0109016821	47934	13-11-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
6	0107015769	48276	23-08-13	CONSUMO	CONVENIO	1800	25.000,00	23.750,00	VENCIDO	EXCEDE EL LÍMITE ESTABLECIDO EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.	X*
23	0109017026	48477	28-11-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
29	0107015776	49072	23-08-13	CONSUMO	CONVENIO	720	15.000,00	13.500,00	MOROSO	NINGUNA	√
7	0107016314	49209	27-09-13	CONSUMO	CONVENIO	1800	25.000,00	24.250,00	AL DIA	EXCEDE EL LÍMITE ESTABLECIDO EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.	X
24	0109015977	52606	04-09-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
8	0107014535	53289	20-05-13	CONSUMO	CONVENIO	1800	21.000,00	20.370,00	AL DIA	EXCEDE EL LÍMITE ESTABLECIDO EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTE TIPO DE PRODUCTOS.	X
25	0109017310	56452	24-12-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	14.000,00	13.580,00	AL DIA	NINGUNA	√
26	0109015171	58875	03-07-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	15.000,00	14.550,00	AL DIA	NINGUNA	√
30	0109015175	59202	03-07-13	CONSUMO	CREDISUELDO	1440	12.000,00	10.800,00	MOROSO	NINGUNA	√
27	0107015919	65032	30-08-13	CONSUMO	CONVENIO	1440	10.000,00	9.700,00	JUDICIAL	NINGUNA	√

MARCAS	DESCRIPCIÓN
√	VERIFICADO SIN INCONSISTENCIA
X	EXCEDE DEL MONTO MÍNIMO ESTABLECIDO
*	CRÉDITO VENCIDO

OBSERVACIONES:

SE SOLICITÓ A LA ENTIDAD LOS EXPEDIENTES DE 30 OPERACIONES DE CRÉDITO DE DIFERENTES TIPOS DE PRODUCTO, PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MONTOS MÁXIMOS DE CRÉDITO ESTABLECIDOS EN EL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA.

CONCLUSIONES

DE LA MUESTRA ESCOGIDA, SE VERIFICÓ QUE 8 DE LAS OPERACIONES SOLICITADAS EXCEDEN DE LOS MONTOS LÍMITES ESTABLECIDOS EN EL ANEXO 2 DEL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO, CORRESPONDIENDO AL TIPO DE PRODUCTO 'CONVENIO' INCUMPLIENDO LO ESTABLECIDO EN EL TÍTULO II, CAPÍTULO II, NUMERAL 2.5 DEL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA

NORMATIVA APLICABLE:

MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.

CAPÍTULO II: LÍMITES DE CRÉDITO

2.5. Límites de montos y plazos por producto de crédito.- Los montos y plazos autorizados para el otorgamiento de las operaciones de crédito, por cada producto, son fijados por el Consejo de Administración en el Anexo 2 del presente Manual, denominado "Límites de crédito por montos y plazos".

ANEXO 2 DEL MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.

PRODUCTOS DE CRÉDITO	LÍMITES DE CRÉDITO POR MONTOS Y PLAZOS			
	MONTOS		PLAZOS EN MESES	
	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO
CRÉDITO DE CONVENIO	500,00	20.000,00	3	60
CRÉDISUELDO	1.000,00	15.000,00	6	48
ANTICIPO DE SUELDO	100,00	1.000,00	1	6
CONSUMO CON	100,00	30.000,00	1	36
CONSUMO NORMAL	500,00	10.000,00	1	36
CONSUMO HIPOTECARIO	10.001,00	30.000,00	1	60

ELABORADO POR:

ING. LUISA MENDOZA JIMÉNEZ

APROBADO POR:

MGS. ADRIÁN POSLIGUA

Mendoza & Asociados
Portoviejo - Manabí

Fecha de elaboración: 12/02/2015

AC-PT.4
1/5

OBJETIVO: REVISAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO

VERIFICACIÓN DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

INFORMACIÓN CONSTANTE EN LA PROPUESTA DE COLOCACIONES 2013	
PROYECCIÓN DE MOROSIDAD 2013 PARA CADA TIPO DE CRÉDITO	ÍNDICE
Créditos comerciales	6,00%
Consumo (*)	5,00%
Vivienda	2,00%
Microempresa	9,00%
ÍNDICE DE MOROSIDAD OBTENIDO EN CARTERA DE CONSUMO (Según SEPS)	5,47%
BRECHA -- EXCESO EN ÍNDICE DE MOROSIDAD	-0,47%

MARCAS

✓ VERIFICADO
Σ SUMATORIA

DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES:

DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA PÁGINA WEB DE LA SEPS, EL ÍNDICE DE MOROSIDAD ALCANZADO EN EL AÑO 2013 FUE DE **5,47%**

CONCLUSIÓN:

EL ÍNDICE DE MOROSIDAD ALCANZADO EN EL AÑO 2013 EXCEDE AL PORCENTAJE ESTABLECIDO COMO NIVEL MÁXIMO DE MORA EN LA PROPUESTA DE COLOCACIONES DE DICHO AÑO, GENERANDO UNA BRECHA DEL **0,47%**.

ELABORADO POR:

ING. LUISA MENDOZA JIMÉNEZ

APROBADO POR:

MGS. ADRIÁN POSLIGUA

FECHA:

Mendoza & Asociados

Portoviejo - Manabí

Fecha de elaboración:

06/02/2015

AC-PT.4

2/5

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONTRATACIONES PARA ÁREA DE CRÉDITOS

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la estrategia de contratación de personal para el área de Cartera de Crédito de Consumo

REQUERIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS:	No. de Personas requeridas	No. de Personas contratadas	Índice de Cumplimiento	Brecha
Jefe de Crédito	1	1	60%	40%
Asistente de Crédito	1	1		
Oficiales de Microcrédito	4	4		
Auxiliar de Microcrédito	1	1		
Oficiales de Créditos de Consumo	5	3		
Servicio al Cliente de crédito	1	1		
Auxiliar de Crédito	1	1		

MARCAS

DESCRIPCIÓN

√

VERIFICADO SIN INCONSISTENCIA

X

VALOR EN EXCESO

OBSERVACIONES:

En la propuesta de colocaciones se estableció para el cumplimiento de las metas, la contratación de 5 personas en calidad de oficiales de crédito de consumo.

CONCLUSIONES:

El requerimiento de personal sólo se cumplió en un 60% por motivo de que el Consejo de Administración en virtud de un plan emergente suspendió las contrataciones del último cuatrimestre, generando una brecha del 40%

ELABORADO POR:

ING. LUISA MENDOZA JIMÉNEZ

APROBADO POR:

MGS. ADRIÁN POSLIGUA

Mendoza & Asociados
 Portoviejo - Manabí
 Fecha de elaboración:

06/02/2015

AC-PT.4
 3/5

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIONES DE PERSONAL PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS

Objetivo: Verificar el cumplimiento del Plan de capacitaciones del personal del área de Créditos.

PLAN DE CAPACITACIONES AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITOS

TEMA DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN	No. de Personas del Área de Créditos	No. de Personas asistentes a los eventos de capacitación	Índice de Cumplimiento	Brecha	OBSERVACIÓN	MARCA
ANÁLISIS DE RIESGOS DE CLIENTES	12	12	100%	0%	NINGUNA	√
EVALUACIÓN DE RIESGOS CON EL SISTEMA INFORMÁTICO FINANCIAL	12	10	83%	17%	LOS OFICIALES QUE NO ASISTIERON ESTABAN GOZANDO DE PERIODO DE VACACIONES.	X
SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	12	0	0%	100%	EL EVENTO NO SE EFECTUÓ POR NO HABER SIDO INCLUIDO EN EL CRONOGRAMA ANUAL	X

MARCAS

√ VERIFICADO
 X EVENTO NO CUMPLIDO

DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES:

La Jefa de Crédito indicó que para el año 2013 se consideró tres (3) capacitaciones al personal del área de créditos, la misma que está conformada por 12 personas.

CONCLUSIONES:

- En relación al Plan de Capacitaciones propuesto como una estrategia para alcanzar la meta de colocaciones del año 2013, se verificó que este no se cumplió a cabalidad por dos razones:
1. El Jefe de Talento Humano coordinó los eventos de capacitación planificados sin verificar previamente el cronograma de vacaciones del personal, razón por la cual dos de los oficiales de crédito no asistieron a uno de los eventos efectuados.
 2. En razón de que el Jefe de Talento Humano no incluyó en el cronograma de capacitaciones del año 2013 el tercer evento requerido por el Jefe del Área de Créditos, no se llevó a cabo el evento denominado "Seguimiento y Recuperación de Cartera de Crédito", tema de mucha importancia para el buen desempeño del personal del área de Créditos de la Cooperativa

ELABORADO POR:

ING. LUISA MENDOZA JIMÉNEZ

APROBADO POR:

MGS. ADRIAN POSLIGUA

Mendoza & Asociados AC-PT.4
 Portoviejo - Manabí 4/5
 Fecha de elaboración: 06/02/2015

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PLAN DE VISITAS Y ENVÍO DE MISIVAS DEL ÁREA DE CRÉDITOS.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las actividades de Visitas a clientes y envío de misivas a clientes potenciales.

PLAN DE VISITAS A NEGOCIOS Y ENVÍO DE OFICIOS A POTENCIALES CLIENTES DEL ÁREA DE CRÉDITOS

ACTIVIDAD	META A CUMPLIR	VISITAS EFECTUADAS Y MISIVAS ENVIADAS	META CUMPLIDA	Brecha	OBSERVACIÓN	MARCA
ENVÍO DE OFICIOS	50	40	80%	20%	La falta de contratación de personal requerido no permitió cumplir la meta propuesta	X

MARCAS	DESCRIPCIÓN
√	VERIFICADO
X	EVENTO NO CUMPLIDO

OBSERVACIONES:

En la propuesta de Colocaciones se estableció el envío de 50 oficios a varias instituciones públicas o privadas

CONCLUSIONES:

Esta actividad, que está directamente relacionada con la gestión del área de créditos ya que busca ampliar su cobertura, no fue realizada a cabalidad, por motivo de falta de personal que pueda dedicarse a estas labores, llegando sólo al 80% de cumplimiento, y presentando una brecha del 20%, que corresponde al total de misivas no enviadas

ELABORADO POR: ING. LUISA MENDOZA JIMÉNEZ APROBADO POR: MGS. ADRIÁN POSLIGUA

COMPARATIVO DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS EN EL AÑO 2013 FRENTE A LA PROPUESTA DE COLOCACIONES 2013

	CRÉDITOS CONCEDIDOS - AÑO 2013 SEGÚN INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA COOPERATIVA COMERCIO LTDA.		PROPUESTA DE COLOCACIONES - AÑO 2013 / INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA COOP. COMECIO LTDA.		DIFERENCIA (CRÉDITOS NO CONCEDIDOS) (C)	MARCAS
	MONTO MENSUAL DE CRÉDITOS DE CONSUMO CONCEDIDOS - 2013 (A)	No. DE OPERACIONES	MONTO MENSUAL DE CRÉDITOS DE CONSUMO - 2013 (B)	No. DE OPERACIONES		
ENERO	1.236.500,00	294	1.260.000,00		- 23.500,00	√
FEBRERO	1.124.756,02	258	1.365.000,00		- 240.243,98	√
MARZO	1.217.500,00	250	1.495.000,00		- 277.500,00	√
ABRIL	1.662.812,04	334	1.550.000,00		112.812,04	√
MAYO	1.790.490,00	344	1.600.000,00		190.490,00	√
JUNIO	1.623.900,00	342	1.580.000,00		43.900,00	√
JULIO	1.590.400,00	313	1.560.000,00		30.400,00	√
AGOSTO	1.466.700,00	326	1.620.000,00		- 153.300,00	√
SEPTIEMBRE	1.582.170,00	347	1.580.000,00		2.170,00	√
OCTUBRE	1.137.584,00	284	1.550.000,00		- 412.416,00	√
NOVIEMBRE	1.234.590,00	258	1.400.000,00		- 165.410,00	√
DICIEMBRE	1.126.570,00	204	1.400.000,00		- 273.430,00	√
TOTAL CRÉDITO DE CONSUMO DE ENERO A DICIEMBRE/2013	16.793.972,06	3.554	17.960.000,00		- 1.166.027,94	Σ
BRECHA - COLOCACIONES NO EFECTUADAS (D = ΣC / ΣB)					-6,49%	

MARCAS:	DESCRIPCIÓN
√	VERIFICADO
Σ	SUMATORIA

Fuente: * Detalle de Créditos concedidos en el año 2013, proporcionado por personal de la cooperativa Comercio Ltda.
* Propuesta de Colocaciones de crédito del año 2013, proporcionado por personal de la cooperativa Comercio Ltda.

OBSERVACIONES:
El presente papel de trabajo refleja un análisis comparativo mensual de los créditos presupuestados y concedidos en el año 2013 por la cooperativa Comercio Ltda. , según información proporcionada por personal de dicha entidad.

CONCLUSIONES:
- En el presente papel de trabajo se evidencia que no se cumplió la propuesta de créditos para el año 2013, en un monto de USD1.166.027,94, el cual se constituye en una brecha equivalente al 6,49%, y que refleja el monto de colocaciones no efectuadas en dicho año.

ELABORADO POR: _____ **REVISADO POR:** _____
Ing. Luisa Mendoza Jiménez Mgs. Adrián Posligua
FECHA: _____ **FECHA:** _____