



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 crédito de la Cooperativa de
ahorro y crédito Guaranda Ltda., de la provincia Bolívar, cantón
Guaranda, año 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Salazar Fogacho, Katy Jacqueline

DIRECTOR: Granda Astudillo, Oscar Nelson, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO GUARANDA

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster

Oscar Nelson Granda Astudillo

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: examen de auditoría integral al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la provincia Bolívar, cantón Guaranda, año 2013, realizado por Salazar Fogacho Katy Jacqueline, ha sido orientado y revisado durante su ejecución por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja,

f).....

C.I.: 170385903-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Salazar Fogacho Katy Jacqueline, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Examen de auditoría integral al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., año 2013, de la Titulación de Magíster en Auditoría Integral, siendo el Mgs. Oscar Granda Astudillo director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f.....

Salazar Fogacho Katy Jacqueline

C.C. 0201482973

DEDICATORIA

El esfuerzo y sacrificio que tomo realizar este trabajo lo dedico a mi esposo e hijos, quienes son mi fundamento, por su apoyo incondicional y por todo el tiempo que deje de estar junto ustedes y a Dios quien guía siempre mi camino.

Katy Jacqueline Salazar Fogacho

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a Marcelo, mi esposo, a mis hijos Alejandro y Emilia, a mi madre, Gloria quienes apoyaron esta etapa de crecimiento en mi formación profesional.

A la comunidad educativa de la Universidad Técnica Particular de Loja, a través de sus docentes por sus valiosos conocimientos impartidos durante mi formación académica, a mi director de tesis; Mgs. Oscar Granda Astudillo, por su orientación y motivación para la culminación de este trabajo de fin de titulación.

Katy Jacqueline Salazar Fogacho

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	5
1.1. Descripción del estudio y justificación	6
1.1.1. Antecedentes de la empresa	6
1.1.2. Justificación.	7
1.2. Objetivos y resultados esperados	8
1.2.1. Objetivos	8
1.2.1.1. Objetivo general	8
1.2.1.2. Objetivos específicos	8
1.2.2. Resultados esperados	8
1.2.3. Hipótesis	9
1.2. Presentación de la memoria	9
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	11
2.1. Marco teórico	12
2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.	12
2.1.1.1. Definición de auditoría integral	12
2.1.1.2. Servicio de aseguramiento.	13
2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento	14
2.1.3. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que	

conforman la auditoría integral.....	16
2.1.3.1. Auditoría financiera.....	17
2.1.3.1.1 Definición de auditoría financiera.....	17
2.1.3.1.2. Afirmaciones de auditoría financiera.....	18
2.1.3.1.3. Normas Internacionales de Información Financiera.....	19
2.1.3.2. Auditoría de control Interno.....	19
2.1.3.2.1. Definición de control interno.....	20
2.1.3.2.2. Componentes de control interno.....	20
2.1.3.3. Auditoría de cumplimiento.....	23
2.1.3.3.1. Definición de auditoría.....	23
2.1.3.3.3. Afirmaciones de auditoría de cumplimiento de leyes.....	24
2.1.3.4. Auditoría de gestión.....	25
2.1.3.4.1. Definición de auditoría de gestión.....	25
2.1.3.4.2. Afirmaciones de auditoría de gestión.....	25
2.1.3.4.3. Importancia de los indicadores en la auditoría de gestión.....	26
2.1.4. El proceso de la auditoría integral.....	26
2.1.4.1. Planeación.....	27
2.1.4.1.1 Planeación preliminar.....	27
2.1.4.1.2. Planificación específica.....	28
2.1.4.2. Ejecución.....	29
2.1.4.3. Comunicación.....	30
2.1.4.4. Seguimiento.....	30
CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA COAC GUARANDA LTDA.....	32
3.1. Introducción.....	33
3.1.1. Reseña histórica.....	33
3.1.3. Visión.....	34
3.1.4. Principios cooperativos.....	35
3.1.5. Objetivos institucionales.....	35
3.1.6. Enfoque estratégico.....	35
3.1.7. Organigrama.....	36
3.1.8. Tipos de crédito.....	38
3.1.9. Tasa de interés de crédito.....	43
3.2. Cadena de valor.....	43

3.2.1.	Procesos gobernantes.	44
3.2.2.	Procesos sustantivos o agregadores de valor	44
3.2.2.1.	Captación de fondos y ahorros a la vista.....	45
3.2.2.2.	Gestión de cartera de crédito.	45
3.2.3.	Procesos habilitantes.	50
3.2.3.1.	Procesos habilitantes de asesoría.....	50
3.2.4.	Procesos habilitantes de apoyo	51
3.3.	Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de crédito	51

CAPITULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LIMITADA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013..... 54

4.1.	Tema o Asunto Determinado	55
4.2.	Parte Responsable.	55
4.3.	Responsabilidad del auditor.....	55
4.4.	Limitaciones.....	55
4.5.	Estándares aplicables y criterios.....	56
4.5.1.	Marcas de auditoría.....	56
4.6.	Informe de auditoría itegral	56
4.6.1.	Auditoría financiera.....	56
4.6.1.1.	Opinión sobre la información financiera	56
4.6.1.2.	Otras conclusiones	58
4.6.2.	Hallazgo de control interno.....	58
4.6.3.	Hallazgos de auditoría gestión	60
4.6.4.	Hallazgos de auditoría de cumplimiento	64
4.7.	Presentación y aprobación de informe.....	67
4.8.	Acta de conferencia final de comunicación de resultados	68
4.9.	Matriz de recomendaciones	68

CAPÍTULO V DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS 74

5.1.	Demostración de hipótesis	75
	Conclusiones.....	76
	Recomendaciones.....	77
	ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Distribución de la cartera de crédito	34
TABLA 2	Tipos de crédito	39
TABLA 3	Tasas de interés de crédito.	44
TABLA 4	Niveles de aprobación	49
TABLA 5	Variación de principales cuentas del balance general	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Componentes de auditoría integral	17
GRÁFICO 2	Afirmaciones de auditoría	18
GRÁFICO 3	Cadena de Valor	45

RESUMEN

El examen de auditoría integral al proceso de crédito realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., combinó cuatro enfoques financiero, control interno, cumplimiento y gestión, lo cual permitió obtener una visión integral del proceso de crédito, otorgando a la administración una herramienta para la toma de decisiones y aplicación de acciones correctivas; el resultado de este examen se ve reflejado en el informe de auditoría integral que incluye una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas de cartera de crédito de los estados financieros; la estructura del sistema de control interno implementado y su funcionamiento; el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en las operaciones administrativas y financieras, el logro de los indicadores de gestión propuestos en sus objetivos estratégicos y operativos; y finalmente las recomendaciones propuestas con su cronograma de implementación.

Palabras Claves: auditoría integral, proceso de crédito, informe de auditoría, matriz de recomendaciones.

ABSTRACT

An integral auditing test applied to the credit process conducted in the credit department of “Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.” coupling four approaches are combined financial approaches, internal control, compliance and management which allows a comprehensive view of the credit process giving management a tool for decision making and implementation of corrective actions.

The result of the integral auditing test, is showed in the final report where it is included the opinion about the reasonableness of the accounts of the financial statements; an effective structure of internal control; the financial and administrative operations was made according to the legal regulations, and the results of management indicators in the fulfillment of the objectives, and finally the recommendations proposed in their implementation plan.

KAYWORDS: Integral auditing, credit process, final report, implantation plan.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el sistema financiero se ha diversificado enormemente, es así que hoy en día contamos con muchas de entidades financieras que ofrecen productos y servicios al alcance de todos los mercados, esto ha llevado a presenciar una competencia agresiva especialmente en el sector del cooperativismo, el mismo que en la búsqueda de captar más clientes ha flexibilizado sus políticas principalmente en el proceso de la concesión de créditos y su recuperación, lo que se ve reflejado en indicadores de crecimiento de cartera y de morosidad.

La Cooperativa Guaranda Ltda., no está exenta de los cambios que ha tenido el mercado del cooperativismo, es por ello que este trabajo de investigación se enfoca al área de crédito por ser el proceso agregador de valor más importante de esta entidad ya que el mismo empieza desde el conocimiento del cliente, instrumentación del crédito y recuperación de cartera para lo cual se ha aplicado un examen de auditoría integral a este proceso que permita determinar la razonabilidad de los estados financieros, la efectividad del sistema de control interno implementado en la entidad, el cumplimiento de las principales normas y disposiciones legales relacionadas con el proceso de crédito tanto internas como las emitidas por los organismos de control y el grado de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión efectuada para alcanzar los objetivos y metas planteadas en los planes estratégicos y operativos de la entidad.

La estructura del presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos, el primer capítulo contiene la historia de creación de la cooperativa, detalle de las principales actividades que desarrolla para cumplir su objetivo social, así como la justificación del estudio realizado ya que cartera de crédito constituye la principal cuenta de los activos de la entidad, además los objetivos y resultados esperados que se pretende alcanzar con la aplicación de la auditoría integral al proceso de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco conceptual, principales definiciones y criterios de la auditoría de control interno, cumplimiento, financiera y de gestión, así como una descripción del proceso de auditoría integral en sus fases de planeación, ejecución, comunicación y seguimiento.

El tercer capítulo contiene el análisis de la empresa, en el mismo se detalla la misión, visión, objetivos institucionales de Cooperativa, se presenta su estructura orgánica, tipos y tasas de crédito por segmentos de participación y la cadena de valor que identifica las principales actividades de la entidad, al prestar sus servicios de intermediación financiera las mismas que se agrupan en procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes de apoyo y asesoría.

El cuarto capítulo contiene el informe de auditoría integral realizado al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, el mismo que contiene comentarios conclusiones y recomendaciones, producto de la aplicación de las técnicas de auditoría utilizadas en las fases de planificación y ejecución a través del desarrollo de procedimientos de auditoría los mismos que se encuentran respaldados con papeles de trabajo que respaldan su ejecución, como valor agregado de este trabajo de auditoría se presentan las recomendaciones las mismas que fueron elaboradas con la finalidad de contribuir con el mejoramiento de la gestión de esta entidad.

El quinto capítulo comprende la demostración de hipótesis planteada, conclusiones y recomendaciones.

Este trabajo de investigación ha permitido demostrar que es posible realizar un examen de auditoría integral al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., constituyendo de esta manera al mejoramiento de la gestión institucional.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del estudio y justificación

1.1.1. Antecedentes de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., es una entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde enero de 2013, su actividad económica es la intermediación financiera, a través de la prestación de productos y servicios como: depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo, créditos de consumo, microcrédito y vivienda a la ciudadanía de la provincia Bolívar, inició sus actividades en noviembre de 1961, y su personería jurídica fue otorgada mediante Acuerdo Ministerial No. 6332, emitido por el Ministerio de Previsión Social y Trabajo el 20 de mayo de 1963.

La oficina matriz está ubicada en las calles Convención de 1884 N° 910 y 10 de agosto, cantón Guaranda y cuenta con dos agencias: en las ciudades de Echeandía ubicada en la calle Simón Bolívar y González Suárez; y, en Caluma, situada en la Av. La Naranja N° 063.

Las actividades que desarrolla para cumplir su objetivo social, de acuerdo al artículo 83 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria son las siguientes:

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

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

Al mismo tiempo, en la práctica de sus actividades aplica los siguientes principios universales del cooperativismo:

- Membresía Abierta y Voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad.

1.1.2. Justificación.

En los últimos años, en nuestro medio se ha incrementado el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, las mismas que ofrecen una gran variedad de productos y servicios financieros, siendo el acceso al crédito su principal oferta para los diferentes segmentos del mercado, especialmente para el segmento de microcrédito, el cual agrupa a comerciantes, agricultores, artesanos y ganaderos; los mismos que por tener ingresos variables producto de su actividad económica, en la mayoría de casos informal, muchas veces no han sido considerados como sujetos de crédito por la banca privada. Este escenario ha sido aprovechado por las cooperativas como una ventaja competitiva, orientado sus productos y servicios principalmente a este segmento, transformándolo en su nicho de mercado.

El movimientos de los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., demuestran que ha venido creciendo de manera sostenida durante los últimos 5 años en su volumen de operaciones, debido a la gestión de sus administradores y a los productos y servicios que ofrece a sus socios y clientes, cerrando al 31 de diciembre de 2013 con 23.372 socios y con un total de activos de USD 29.957.994; dentro del cual la cuenta Cartera de Crédito, es el principal activo productivo ya que representa el 83,02%, que equivale a USD 24.871.126; esta estructura financiera permite destacar claramente la importancia de evaluar la gestión institucional al proceso de concesión de crédito.

Cabe señalar, que con la ejecución del examen de auditoría integral se pretende fortalecer el proceso de concesión de créditos, que va desde la negociación, el análisis crediticio, la aprobación y el desembolso, de manera que al desarrollarse con eficiencia los cuatro pasos de este proceso, se garantiza su efectividad en la recuperación de cartera, lo cual incide positivamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales y el mejoramiento continuo del desempeño organizacional.

1.2 Objetivos y resultados esperados

1.2.1. Objetivos.

1.2.1.1. Objetivo general

Realizar un examen de auditoría Integral al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., de la provincia Bolívar, año 2013.

1.2.1.2. Objetivos específicos.

- Desarrollar las fases del proceso de auditoría integral enfocados al área de crédito.
- Emitir una opinión respecto de la razonabilidad de la información financiera presentada de la eficiencia del funcionamiento del sistema de control interno implementado, del grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables; y, de la efectividad de la gestión empresarial aplicada por parte de la administración al área de crédito.
- Generar el informe de auditoría integral con recomendaciones de auditoría que permita implementar acciones correctivas de ser necesario.

1.2.2. Resultados esperados.

Mediante la aplicación de un examen de auditoría integral al proceso de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., se espera expresar una opinión sobre la razonabilidad de los saldos presentados en la cuenta de cartera de crédito, funcionamiento de los controles internos implementados, cumplimiento de la normativa legal emitida por los organismos de control y reglamentación interna emitida por la entidad; y, el cumplimiento de metas contenidas en los planes estratégico y operativo de la entidad, todo este proceso de

evaluación estará evidenciado en documentos que respalden la información contenida en el informe final, por lo que se espera obtener los siguientes resultados:

1. Archivo de papeles de trabajo, los mismos que contendrán evidencia de la aplicación de procedimientos de auditoría en cada una de sus fases y por cada uno de los componentes como son: cumplimiento, de gestión, financiera y de control interno, desarrollados en la fase de planificación y ejecución del examen de auditoría integral al proceso de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., año 2013.
2. Informe de auditoría el mismo que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa.
3. Plan de implementación de recomendaciones, que constituye el valor agregado que el auditor entrega como parte del informe de auditoría, a fin de que se convierta en una herramienta para la toma de decisiones gerenciales.

1.2.3. Hipótesis

El examen de auditoría integral al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., año 2013, evaluará objetivamente cuatro componentes: estructura del control interno, información financiera, cumplimiento de leyes pertinentes y la gestión a través del logro de metas y objetivos propuestos por la entidad, los resultados se plasmarán en un informe de aseguramiento que sirva de base para una adecuada toma de decisiones gerenciales y agregue valor a las operaciones de la cooperativa, al entregar recomendaciones que aporten a mejorar su gestión.

1.3. Presentación de la memoria

El examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., se realiza con enfoque financiero, de control interno, de cumplimiento y de gestión, de tal manera que se realice una evaluación integral, a los procesos de negociación, análisis crediticio, aprobación y desembolso, aportando con un informe de aseguramiento, que contribuya a mejorar la gestión institucional.

Para cumplir las fases de auditoría se realizó una visita in situ a la entidad, en donde se obtuvo información que sirvió para estructurar el archivo permanente, mismo que está compuesto por la base legal de creación de la entidad, reglamentación interna, políticas crediticias, estructura organizacional, estados de situación financiera, planes estratégico y

operativo; documentos que permitieron alcanzar un conocimiento general sobre la entidad y las actividades económicas que desarrolla en el cumplimiento de sus objetivos institucionales; aspectos generales que fueron tomados en cuenta para formular la correspondiente planificación.

En el desarrollo de esta fase, se realizó una evaluación integral del todo el proceso crediticio, considerando los distintos enfoques de auditoría, a través de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, con los que se evaluó el grado de confianza de los controles implementados y el nivel de riesgo de control; y, en función de sus resultados se elaboró la matriz de riesgo en la que se determinó la necesidad de realizar pruebas de cumplimiento y sustantivas para desarrollar los programas de trabajo, en la fase de ejecución.

Como resultado de la aplicación de los programas de trabajo se formularon comentarios de auditoría que contienen las debilidades detectadas en el área de crédito, sus conclusiones y recomendaciones, las mismas que se han expuesto para que la entidad las vaya corrigiendo y minimizando sus riesgos, aportando con un plan de recomendaciones con la identificación de los responsables de su ejecución y un cronograma en donde se identifica las fechas de implementación para asegurar su cumplimiento.

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico.

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

2.1.1.1. Definición de auditoría integral.

(Blanco, 2009), menciona que la auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el objetivo de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.

(Franklin, 2007), dice que la auditoría integral es un examen y evaluación de la planeación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables a un área o programa.

(Cuellar, 2015), la auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del 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.

De los conceptos citados es importante resaltar lo siguiente:

- La auditoría integral es un proceso lógico y sistemático de las fases de la auditoría, partiendo desde la planeación, ejecución, comunicación de resultados contenidos en un informe hasta el seguimiento de recomendaciones.
- Realiza una evaluación objetiva que garantiza la imparcialidad del auditor a presiones de cualquier índole, siguiendo las normas nacionales e internacionales de auditoría, en cumplimiento de su responsabilidad.

- Los documentos que se obtienen en el desarrollo de la auditoría se constituyen en evidencia, la misma que debe ser pertinente, suficiente y competente para demostrar la veracidad de los resultados obtenidos.
- El análisis de la Información financiera permite expresar una opinión sobre la razonabilidad de los saldos presentados en los estados financieros.
- Evalúa el funcionamiento de la estructura del control interno, opinando sobre la efectividad de los controles implementados por la máxima autoridad.
- Verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas relacionadas con el desarrollo de las operaciones de la entidad.
- Mide el logro de metas y objetivos propuestos, a través de la evaluación de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial.

2.1.1.2. Servicio de aseguramiento.

(Blanco, 2009) El Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento-IAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 2000 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento estableciendo una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento.

Los objetivos de la estructura conceptual son:

- Permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al destinatario un nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión.
- Incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma.
- Diferenciar un servicio de aseguramiento de otros servicios prestados por la profesión contable, lo cual no quiere decir que los contadores profesionales no deban emprender

otros servicios, sino que los trabajos no están cubiertos por la estructura conceptual y los principios generales incluidos en la norma sobre servicios de aseguramiento.

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

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

2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

(Blanco, 2009), señala que el aseguramiento de la auditoría constituye un complemento más no la base de ejecución del trabajo ya que no sustituye a las Normas Internacionales de Auditoría. Para efectuar una auditoría integral como un servicio de aseguramiento, el auditor deberá considerar ciertos criterios o parámetros con el fin de expresar una conclusión que transmita un cierto nivel de confiabilidad.

En mi opinión, al cubrir aspectos financieros, de control interno, legales y de gestión, se genera un informe de aseguramiento que con la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, en las fases de planificación, que es en donde se conoce a la entidad, su naturaleza, alcance del examen, evaluación del control interno e identificación de procedimientos a aplicar en la fase de ejecución, de la cual nacen los hallazgos que incluyen conclusiones y recomendaciones contenidos en el informe de auditoría, en el que se expresa opiniones que contribuyen a mejorar la gestión empresarial con su aplicación, al cumplir con todo este proceso se garantiza un buen servicio de aseguramiento de la auditoría, que brinde confiabilidad a la empresa que lo solicita.

Como se indicó, forman parte de los elementos de un servicio de aseguramiento, las habilidades profesionales, conocimientos sobre la materia que auditan y técnicas de los contadores profesionales o auditores que analizan la información financiera para expresar una opinión sobre la confiabilidad, integridad y correcta valuación de los saldos contenidos en los estados financieros, información, que es de interés público ya que es entregada a organismos de control o a otras entidades financieras como soporte para la obtención de un

préstamo o a la asamblea general de socios para el conocimiento de la buena marcha de la cooperativa.

Otro aspecto importante es el código de ética, que abarca valores y normas de conducta en el que se enmarcan los profesionales contadores o auditores, como son:

- Integridad, entendida esta como rectitud, honestidad en los resultados presentados en el trabajo profesional del auditor.
- Independencia y Objetividad, es decir, actuar con justicia y garantizar la imparcialidad a presiones de ninguna índole, garantizando la libertad de opinar profesionalmente sobre un asunto a tratar.
- Confidencialidad, es decir utilizar con discreción la información obtenida en el desarrollo de las actividades de auditoría y no revelar la misma a menos que exista una autorización específica.
- Competencia profesional, que garantice que el personal que realiza labores de auditoría está debidamente actualizado en sus conocimientos y tenga la experiencia suficiente para expresar su opinión sobre un asunto determinado.
- Comportamiento profesional, el auditor debe actuar consistentemente con la buena reputación de la profesión, evitando cualquier conducta que desacredite a su gremio.

Finalmente conocer que las opiniones emitidas por el auditor están basadas en la información proporcionada por la entidad, como responsable de su elaboración, el informe de auditoría que incluye comentarios, conclusiones y recomendaciones es entregado a la administración para la implementación de acciones, garantizando que se cumpla con el servicio de aseguramiento.

Según (Blanco, 2009), el contenido del informe involucra los siguientes puntos:

- Título, para identificar el tipo de informe
- Destinatario, para indicar la parte o partes a quienes está dirigido
- Descripción del contrato e identificación de la materia sujeto, que incluye los objetivos del trabajo y el alcance, que se refiere a componentes analizados y período cubierto
- Declaración que identifique la parte responsable y las responsabilidades del profesional en ejercicio, con el fin de conocer que la información fuente o materia sujeto es responsabilidad de la administración, y que la función del profesional en ejercicio, es decir del auditor, es expresar una opinión sobre esta.

- Identificación de las partes para quienes está restringido el informe, de ser el caso; y, el propósito para el cual fue preparado, cuando se trata de asuntos específicos que son para destino exclusivo de ciertos destinatarios.
- Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato, cuando se trata de componentes que se requieren de criterios específicos es necesario identificarlos, caso contrario se expone que se han observado los estándares de la norma, además, se incluye una descripción del proceso y la naturaleza y extensión de los procedimientos aplicados.
- Identificación del criterio, para determinar la base de las conclusiones y recomendaciones expresadas en el informe, y el parámetro de comparación con la materia sujeto, que fundamente la evaluación.
- Conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negaciones de conclusión, que constituye la parte más importante del informe, ya que es la opinión del auditor sobre los aspectos analizados en base al criterio establecido. En caso de reservas o negaciones, conocidas también en la auditoría financiera, como salvedades, opinión adversa o abstención de opinión, se indicaran claramente las razones de su establecimiento.
- Fecha del informe
- Nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe

El auditor generalmente incluye a más de la información señalada, recomendaciones orientadas a personas específicas como responsables de su implementación, como parte del valor agregado a su trabajo de auditoría contribuyendo de esta manera con un servicio de aseguramiento efectivo.

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

Como ya lo habíamos indicado la auditoría integral está conformada por cuatro pilares fundamentales como son la auditoría financiera, la de control interno, la de cumplimiento y la de gestión; cada una de ellas, cuenta con bases conceptuales que fundamentan su estudio y aplicación, por lo que a continuación se presenta las bases conceptuales de cada una de ellas:



Figura 1: Componentes de auditoría integral
 Fuente: (Blanco, 2009)
 Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

2.1.3.1. Auditoría financiera.

2.1.3.1.1 Definición de auditoría financiera.

(Madariaga, 2010), define a la auditoría financiera como un examen sistemático de los estados financieros, registro y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier tipo de exigencias legales o voluntariamente aceptadas. La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan.

En mi opinión la auditoría financiera tiene como finalidad expresar una opinión sobre los saldos presentados en los estados financieros, relacionados con la veracidad de las cifras analizadas, integridad de los hechos ocurridos y correcta valuación, es decir, es una actividad que debe ser realizada por personal profesional calificado con experiencia e independiente para emitir su opinión, la misma que es de interés de la administración y de terceros involucrados en su funcionamiento.

Por otra parte, es importante señalar que la preparación de la información financiera es responsabilidad de la administración, para lo cual aplicará criterios contenidos en las Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC, Normas Internacionales de Contabilidad NIC y

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, de esta manera corresponde al auditor obtener evidencia como, documentos fuentes (facturas, comprobantes de pago) y registros contables auxiliares a los estados financieros, notas explicativas a los estados financieros e información confirmatoria de otras fuentes, que permitan determinar la: veracidad, integridad; y correcta valuación y exposición de la información financiera presentada en los estados financieros.

2.1.3.1.2. Afirmaciones de auditoría financiera

Afirmaciones que (Zandulbide, 2012) las conceptualiza así: la veracidad se refiere a que la información sea verdadera y debe estar reflejada en hechos u operaciones que han sido resultado de actividades reales de la organización; la integridad, señala que los saldos de los estados financieros deben mostrar la totalidad de las operaciones de una entidad; y, la valuación y exposición determina que los saldos deben estar correctamente valorados de acuerdo a las disposiciones legales aplicables, con el fin de reflejar cifras razonables y la presentación y clasificación adecuada de las cuentas contables. Con la finalidad de que el auditor al concluir su examen, exprese una opinión sobre los estados financieros auditados.



Figura 2. Afirmaciones de auditoría
Fuente: (Zandulbide, 2012)
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

2.1.3.1.3. Normas Internacionales de Información Financiera

Las normas internacionales de información financiera contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor, a continuación las que se relacionan con el trabajo de investigación, en resumen son:

NIIF 1: Adopción por primera vez de la Normas Internacionales de Información Financiera: Esta norma establece los procedimientos que se deben seguir cuando una empresa adopta por primera vez las NIIF, como base de presentación para sus estados financieros, para lo cual la organización reconocerá los activos y pasivos que sean requeridos, con la reclasificación de sus cuentas, los mismos que se presentarán de manera general.

NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a revelar: Las entidades financieras, cuyos activos y pasivos son mayoritariamente instrumentos financieros, revelarán en los estados financieros, información que permita a los usuarios evaluar, la relevancia de estos, en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad, la naturaleza y alcance de sus riesgos, así como la forma de gestionarlos; en el caso de la cooperativa que se dedica a la intermediación financiera, la información relevante de las cuentas 14 Cartera de Créditos con toda su clasificación, 21 Obligaciones con el público y 36 Resultados, se va a presentar dentro de sus activos, pasivos y patrimonio, en sus estados financieros, respectivamente.

NIIF 9: Instrumentos financieros: Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y sólo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento. En el reconocimiento inicial, una entidad medirá un activo financiero o pasivo financiero, por su valor razonable más o menos, en el caso de un activo financiero o un pasivo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición o emisión del activo financiero o pasivo financiero.

Es decir para reconocer un activo o pasivo financiero debemos partir de la ocurrencia o existencia del mismo, para lo cual existe un contrato que lo comprueba y el valor que consta en el mismo es el que debe constar en los registros contables.

2.1.3.2. Auditoría de control interno.

Las organizaciones están conscientes de los riesgos que enfrentan en el cumplimiento de las actividades que los conduce al cumplimiento de su misión, por lo que han implementado

una serie de controles internos que permita mitigar los riesgos en base a mecanismos de control efectivos.

2.1.3.2.1. Definición de control interno

(Mantilla, 2011), define a la auditoría de control interno como un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La implementación de controles al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., es responsabilidad de la alta dirección y de la Gerencia General con la finalidad de proporcionar seguridad razonable de su funcionamiento y de que las operaciones se hayan ejecutado con criterios orientados al logro de metas y uso eficiente de los recursos, que la información financiera se haya presentado basada en criterios de veracidad, integridad, correcta valuación y exposición en cumplimiento de leyes, normas y demás disposiciones aplicables al giro del negocio.

2.1.3.2.2. Componentes de control interno.

Precisamente para el cumplimiento de estos objetivos, el informe COSO sustenta el sistema de control interno en cinco componentes, según lo señala (Mantilla, 2011):

Ambiente de control: Es uno de los componentes más importantes del control interno, ya que se basa en el comportamiento del talento humano enmarcado en los valores éticos que lo rigen, es importante destacar que el estilo de la dirección es el que marca el ambiente al interior de una organización.

Los factores del ambiente de control, son:

- Integridad y valores éticos
- Competencia profesional
- Atmósfera de confianza mutua
- Filosofía y estilo de dirección
- Estructura, plan organizacional, reglamentos y manuales de procedimiento

- Delegación de autoridad y asignación de responsabilidades
- Políticas y prácticas sobre talento humano
- Consejo de administración, comité de ética; y, comité de auditoría.

Como vemos cada uno de estos aspectos y el conocimiento del personal sobre los mismos marca la cultura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., y con ello el compromiso del personal en el desarrollo de sus actividades que forman parte de un proceso que va desde la apertura de una cuenta hasta la concesión de un crédito, es por eso que se manifestaba que el talento humano es el factor de mayor importancia para el cumplimiento de este objetivo porque depende de la capacitación recibida y el desarrollo de las habilidades técnicas y profesionales para garantizar un ambiente de control efectivo, influenciado con la filosofía y estilo de dirección que marca la gerencia general y el consejo de administración.

Valoración de riesgos: Cada entidad en el desarrollo del giro de su negocio, se ve expuesta a riesgos que pueden venir tanto de factores internos como externos, que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales, razón por la que, es importante identificarlos, valorarlos y determinar su impacto en el funcionamiento de la organización, con la finalidad de elaborar planes con estrategias de mitigación de estos riesgos, de manera que se garantice la implantación de controles efectivos, que aseguren el normal desarrollo de sus operaciones, tomando en cuenta que al mitigar los riesgos, estamos reduciendo su impacto negativo en la organización, esto permite a la alta dirección tomar decisiones con conocimientos de los riesgos a los que está expuesta y no basado en el azar de los eventos.

La Cooperativa Guaranda Ltda., cuenta con un Departamento de Riesgos dentro de su estructura organizacional, el mismo que se encarga de la administración de los eventos de riesgo que enfrenta la entidad en el cumplimiento de sus objetivos, como son: riesgos de mercado, de crédito, de liquidez y operacionales; para una mejor comprensión de los mismos se los define a continuación:

- Riesgo de mercado es aquel en el que se encuentran variables que afectan directa e indirectamente al sistema financiero en general por ejemplo: variaciones en las tasas de interés, tipo de cambio, entre otros;
- Riesgo de crédito es la probabilidad de no pago de una obligación crediticia adquirida por una persona o empresa;

- Riesgo de liquidez que es la probabilidad de que no se pueda cumplir con los compromisos adquiridos a corto plazo; y,
- El riesgo operacional está relacionado con debilidad en los controles internos o del gobierno corporativo que puedan ocasionar pérdidas financieras por errores o fraudes, ocasionando la pérdida del valor del nombre de la entidad en el mercado financiero.

Ante lo cual la Cooperativa ha desarrollado planes de mitigación de riesgos que contienen estrategias de gestión que permite reducir, evitar, compartir y aceptar los riesgos evitando impactos negativos que afecten a la buena marcha de la entidad.

Actividades de control: Son políticas y procedimientos implementados al interior de una organización en todos sus niveles, funciones y procesos, de manera que al desarrollar sus actividades se asegure que se están tomando las medidas necesarias para manejar los riesgos, hacia la consecución de los objetivos de la entidad, estas actividades incluyen aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones de saldos, bancarias, constataciones físicas, independencia de funciones, delegación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, controles en el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos, indicadores de gestión y de desempeño, entre otros.

Dentro de la Cooperativa se han implementado controles que regulan sus actividades, como ejemplo en el departamento de Crédito se han establecido y delimitado las funciones de los Oficiales de Crédito, Jefe de Crédito, Comité de Crédito y Gerencia, a fin de reducir los riesgos por errores o de detección de problemas evitando que una sola persona tenga en sus manos todas las etapas claves de un proceso u operación.

Información y comunicación: La información proporcionada por los sistemas de tecnologías de información de las empresas, permiten contar con información financiera, operativa y de cualquier otra índole, con características de precisión, oportunidad, veracidad y contenido apropiado, la misma que sirve para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización e implementar correctivos oportunos sobre la marcha; así mismo es importante que la comunicación se canalice hacia todos los niveles, en sentido vertical y horizontal y en ambas direcciones, de manera que se asegure el cumplimiento de las metas y objetivos, lo cual hace posible controlar y operar el negocio.

La Cooperativa, durante el período examinado utilizó el Sistema Conexus, el mismo que contiene módulos de Contabilidad, Clientes, Depósitos, Retiros, Depósitos a plazo Fijo, Cartera de Crédito, Activos Fijos, entre otros, dentro del módulo de Contabilidad el sistema permite obtener información financiera como: Balance General, Resumen Contable, Comprobantes Contables de Transacciones, Diario General y por cuenta, Mayores Generales, Balance de Comprobación y Estados Financieros.

El módulo de Cartera de Crédito permite obtener información de los clientes, datos personales, situación económica, R04 Cartera de Crédito con la clasificación de cartera vencida, que no devenga intereses, y por vencer clasificada por tiempos de vencimiento de 30 días o más, vencimientos diarios de cartera entre otros.

Monitoreo: Es importante que la administración delegue entre sus miembros a una persona que realice la verificación del funcionamiento de los controles implementados para asegurar, la vigencia, funcionamiento y seguridad de los mismos, de manera que se apliquen acciones correctivas, en caso de ser necesario; esta actividad garantiza el cumplimiento de las políticas y procedimientos implementados, para mitigar los riesgos por parte del personal.

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., existe el Departamento de Auditoría Interna, quien se encarga de la revisión de las operaciones administrativas y financieras con el objeto de evaluar el funcionamiento de los controles implementados, cuyos resultados constan en un informe que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones que es revisado y discutido en el Consejo de Vigilancia con la finalidad de mejorar las operaciones de la entidad.

2.1.3.3. Auditoría de cumplimiento

Las organizaciones públicas y privadas se encuentran sujetas a leyes y regulaciones emitidas por ellas mismas y por los organismos de control a los cuales se encuentran sujetas, estas normas, leyes y regulaciones rigen su accionar dentro de los ámbitos de sus competencias.

2.1.3.3.1. Definición de auditoría de cumplimiento

(Blanco, 2009) Menciona que la auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad

para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

(Whittington, 2000), conceptualiza a la auditoría de cumplimiento así: comprende las pruebas y la presentación de informes, sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos.

Por lo indicado, en mi opinión la auditoría de cumplimiento, consiste en la verificación de las distintas operaciones, financieras, administrativas, crediticias y económicas desarrolladas por una empresa, mediante la constatación física de la documentación legal, técnica, financiera y contable que respalda las mismas, con la finalidad de determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y propias del sector a evaluar, lo cual permite tener una visión integral de su desempeño, en un período determinado; a las inconformidades resultantes de esta evaluación se aplicarán los correctivos necesarios, a fin de que sean superadas, mejorando así el desempeño de la entidad.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., se determinará el cumplimiento de las siguientes disposiciones legales:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General,
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Estatuto Social de la Cooperativa; y,
- Manuales y Reglamentos Internos aprobados por el Consejo de Administración de la Cooperativa.

2.1.3.3.3. Afirmaciones de auditoría de cumplimiento

La afirmación a evaluarse, está en la confirmación del cumplimiento de los reglamentos internos, manuales operativos y demás instrumentos que posibiliten el desempeño de las actividades administrativas y operativas para el funcionamiento de la organización.

2.1.3.4. Auditoría de gestión.

2.1.3.4.1. Definición de auditoría de gestión.

(Blanco, 2009), Señala que la auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

(Velásquez Navas, 2013), dice 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.

Por lo expuesto, en mi criterio la auditoría de gestión es un proceso sistemático que evalúa la eficacia, eficiencia y calidad de las operaciones financieras de una empresa, pronunciándose sobre el cumplimiento de objetivos programados en planes estratégicos y operativos y su relación con la utilización eficiente de los recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos, lo que se verá reflejado en la satisfacción del cliente.

2.1.3.4.2. Afirmaciones de auditoría de gestión.

Las principales afirmaciones de la auditoría de gestión son:

Eficiencia: Es la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos, utilizando eficientemente los recursos humanos, materiales, tecnológicos, económicos y la capacidad instalada de la cooperativa para obtener un nivel óptimo de producción, por ejemplo: Cantidad de dólares colocados en cartera de crédito, cantidad de dólares captados en depósitos a plazo fijo.

Eficacia: Mide el grado en el cual se alcanzan las metas y los objetivos, para una actividad particular o un programa, por ejemplo número de créditos colocados, indicador de morosidad inferior al 5% del Total de la Cartera de Crédito, crecimiento de cartera superior al 20% respecto del año anterior, entre otros.

Calidad: La calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, satisface las expectativas del cliente, aquí intervienen las habilidades de

marketing para dar valor agregado a los servicios que ofrece la cooperativa, por ejemplo la premiación a los depósitos, la entrega ágil de un crédito.

2.1.3.4.3. Importancia de los indicadores en la auditoría de gestión

(Subía, 2012) Define a los indicadores de gestión como la relación entre variables cualitativas o cuantitativas, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

Por ello es importante identificar qué aspectos van a ser evaluados, generalmente en la empresa se definen objetivos corporativos contenidos en planes estratégicos y objetivos operativos enlistados en planes operativos anuales, estos deben ser redactados de manera que se facilite la identificación de las variables que van a ser evaluadas a través de indicadores de gestión, los más utilizados son los siguientes:

- Indicador de eficiencia, que se relaciona con el uso adecuado de los recursos.
- Indicador de eficacia, que guarda relación con el cumplimiento de los objetivos definidos en cada departamento de la empresa.
- Indicador de calidad, que se basa en el nivel de satisfacción logrado con la prestación de un servicio.

2.1.4. El proceso de la auditoría integral.

El proceso de auditoría integral, muestra una relación causa efecto en todas sus fases ya que los productos de cada una sirven de insumo para las subsiguientes, pues como producto de la Planificación se obtienen los procedimientos de auditoría, los mismos que forman parte de los programas de trabajo que constituyen el punto de partida de la ejecución de ésta se generan hallazgos que forman parte del informe, los mismos que contienen recomendaciones que al cubrir aspectos financieros, de control interno, legales y de gestión, generan un Informe de Aseguramiento, con garantías para sus usuarios.

2.1.4.1. Planificación.

La planeación se compone de dos fases:

- Planificación preliminar
- Planificación específica

2.1.4.1.1 Planificación preliminar.

La planificación preliminar marca el inicio de la acción de control y se logra con el conocimiento general de la entidad a auditar, para lo cual se realizan visitas a las instalaciones y departamentos que contienen la información de interés para la auditoría, se realizan entrevistas al personal, se verifican los procesos de los componentes a examinar. (Subía, 2012), menciona que los aspectos a ser considerados en esta etapa, tienen relación con:

- Observar el desarrollo de las actividades y operaciones.
- Revisar los documentos de auditoría anteriores.
- Actualizar el archivo permanente.
- Conocer la misión, visión, objetivos, metas y planes.
- Comprender el proceso productivo o de servicios, la situación financiera, la estructura organizativa, recursos humanos, clientes, proveedores y ambiente organizacional.
- Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, como puntos de referencia que permitirán compararlos con resultados reales y determinar el grado de cumplimiento.
- Detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el ambiente organizacional y las acciones realizadas por la entidad.
- Revisar la base legal y normativa vigente en el período de examen.
- Determinar el nivel de riesgo inherente.
- Identificar los componentes más significativos para el análisis.

Es importante tomar en consideración todos estos aspectos, con la finalidad de tener un conocimiento integral de la organización, toda esta información servirá de base para la elaboración de la planificación específica.

2.1.4.1.2. Planificación específica.

En esta fase, se cumple un objetivo fundamental, que es diseñar una estrategia de trabajo a la medida, una vez identificados los componentes a analizar, se definen los objetivos específicos por cada uno de ellos; se establecen los controles clave de cada componente, se evalúa el control interno mediante la aplicación de pruebas a estos controles, se califica el nivel de confianza y el nivel de riesgo de control, dependiendo de estos resultados se identifica la extensión de la muestra a analizar, finalmente se diseñan programas de auditoría por componente, que contienen procedimientos que pueden ser de índole sustantivo o de cumplimiento, que serán aplicados en la fase de ejecución.

Son productos de esta fase:

- El Informe de evaluación de control interno
- El Informe de Planificación
- La Matriz de Riesgos
- Los Programas de auditoría
- El Plan de muestreo

Por otra parte, es importante conocer conceptos utilizados en esta fase, mismos que según (Subía, 2012) son los siguientes:

Riesgo inherente. Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos.

Riesgo de control. Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna.

Riesgo de detección. Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos pueden no ser suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas

Pruebas de cumplimiento. Esta clase de pruebas tiende a confirmar el conocimiento que el auditor tiene acerca de los mecanismos de control de la entidad, el cual se obtiene en la etapa de evaluación de control interno, como al verificar su funcionamiento efectivo durante el período de permanencia en el campo. A estas pruebas se las conoce también como de los controles de funcionamiento o de conformidad.

Pruebas sustantivas. Tienen como objetivo comprobar la validez de las operaciones y/o actividades realizadas y pueden referirse a un universo o parte del mismo, de una misma

característica o naturaleza, para lo cual se aplicarán procedimientos de validación que se ocupen de comprobar:

- La existencia de las actividades y operaciones.
- La propiedad de las operaciones y hechos económicos.
- La correcta valoración de las actividades y operaciones.
- La adecuada presentación de toda la información.
- La totalidad de las actividades y operaciones, es decir, que ninguna haya sido omitida.
- Que todos los hechos económicos estén debidamente clasificados y hayan sido registrados en forma oportuna y correcta.

Es importante conocer los tipos de riesgos que se presentan en la evaluación de control interno; así, el riesgo inherente es el que está asociado con las actividades propias de la organización, al momento de evaluarlo, sabremos la efectividad de los controles implementados por la organización, una vez valorados, con la aplicación del riesgo de control, finalmente el riesgo de detección está relacionado con la aplicación de procedimientos efectivos que permitan identificar las deficiencias, cabe indicar que los equipos de auditoría deben estar integrados por profesionales con experiencia y multidisciplinarios, a fin de lograr que los procedimientos aplicados sean suficientes para identificar posibles desviaciones, dependiendo del nivel de riesgo valorado se diseñarán procedimientos que incluyan pruebas sustantivas o de cumplimiento.

2.1.4.2. Ejecución.

En la ejecución se aplican, los programas de auditoría elaborados en la fase anterior, en la que se diseñaron procedimientos, específicos, para lo cual se requiere el levantamiento de información con la aplicación de técnicas verbales, físicas, documentales, o analíticas, que permiten obtener evidencia; la cual puede considerarse desde tres puntos de vista:

- **suficiente**, refiriéndose al volumen,
- **pertinente**, relacionada con el hallazgo específico; y,
- **competente**, cuando proviene de fuentes confiables.

La misma que es procesada en papeles de trabajo que constituyen la base para la elaboración de hallazgos, que no son otra cosa que el reflejo de una condición adversa a un criterio, por ello estos deben ser redactados con los cuatro atributos que son condición, criterio, causa y efecto, los mismos que (Subía, 2012) los define así:

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.

Criterio: Comprende la concepción de “lo que debe ser”, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica (o las razones) que origina la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

Además es importante mencionar que los papeles de trabajo, deben estar debidamente referenciados, con signos, símbolos o letras o a criterio del auditor, de tal manera que exista relación entre el papel de trabajo, los procedimientos de auditoría y la documentación obtenida de la entidad.

2.1.4.3. Comunicación.

La comunicación se debe mantener durante todo el tiempo en el que se desarrolla la acción de control, por lo que los auditores deben dar a conocer los resultados obtenidos, a los auditados, a medida que se van identificando hallazgos importantes y significativos, con la finalidad de obtener justificativos o que presenten sus puntos de vista respecto de lo comentado, además para que se adopten acciones correctivas oportunas.

Como resultado del proceso de auditoría integral se genera el informe de auditoría el mismo que contendrá el dictamen de la auditoría financiera y los comentarios conclusiones y recomendaciones relacionadas con los cuatro enfoques analizados.

Las recomendaciones deben estar redactadas con un lenguaje positivo, constructivo y esencialmente deben contener acciones correctivas que al ser implantadas en la entidad corrijan las deficiencias detectadas.

2.1.4.4. Seguimiento.

El seguimiento de recomendaciones, contenidas en un plan de implementación define el qué, cómo, cuándo, y las acciones que se llevará a cabo para su cumplimiento, las mismas que deben ser previamente consensuadas con el auditado.

En el cronograma de implementación se debe identificar la recomendación, la persona que será responsable de su implementación, el plazo en el que se efectuará y los medios de verificación, que servirán para evaluar si se cumplió o no, o se cumplió parcialmente; de esta actividad se informarán a la administración.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Introducción

3.1.1. Reseña histórica.

(Cooperativa Guaranda Ltda, 2013), es una entidad financiera, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, obtuvo su personería jurídica según Acuerdo Ministerial 6332 del Ministerio de Previsión Social y Trabajo, el 20 de mayo de 1963, su actividad económica principal es la intermediación financiera, a través de la prestación de servicios financieros como: depósitos a la vista, a plazo fijo, otorgamiento de créditos para los segmentos de consumo, vivienda y microcrédito.

Para el cumplimiento de su función principal la entidad ha conformado varios departamentos, los mismos que están identificados así:

- Crédito y cobranzas
- Contabilidad
- Recursos humanos
- Marketing
- Sistemas
- Jurídico
- Riesgos
- Cumplimiento
- Auditoría interna
- Atención al cliente
- Cajas
- Agencias (Echeandía y Caluma)

La composición de la cartera de crédito de la cooperativa Guaranda Ltda., en el año 2013, es la siguiente:

Tabla 1. Distribución de la cartera de crédito

Nombre de la Cuenta	Saldo al 2013-12-31	Porcentaje de Cartera
ACTIVO	29.957.993,94	100%
CARTERA DE CREDITOS	24.871.159,91	83%
Créditos de consumo	10.319.341,71	41,49%
Créditos de vivienda	1.297.370,39	5,22%
Créditos para la microempresa	14.615.472,54	58,76%

Fuente: Estados Financieros 2013, COAC. Guaranda Ltda.
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

La cuenta cartera de crédito, representa el 83% de los activos, siendo la más importante dentro del giro del negocio de la entidad, de ella el 58,76% está concentrado en microcrédito, el 41,49% en consumo y finalmente el 5,22% en vivienda; dada su materialidad, se ha realizado el análisis al proceso de crédito con la finalidad de contribuir al fortaleciendo de la gestión empresarial.

Siguiendo esa línea de pensamiento, la entidad ha diseñado su Plan Estratégico Institucional, para el período 2009-2014, con la participación de todo el personal, directivos y socios, a fin de que este documento, plasme lo que se quiere lograr en el corto, mediano y largo plazo, para ello se ha identificado la misión, visión, objetivos estratégicos, los mismos que se describen de la siguiente manera.

3.1.2. Misión.

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

3.1.3. Visión.

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

3.1.4. Principios cooperativos.

Para el desarrollo de su actividad de intermediación financiera, la entidad observa los principios universales del cooperativismo, mismos que se citan a continuación:

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

3.1.5. Objetivos institucionales.

La cooperativa pretende alcanzar los siguientes objetivos institucionales:

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

3.1.6. Enfoque estratégico

La entidad dentro de su esquema de planificación, ha considerado un conjunto de estrategias como las de mayor importancia, mismas que se detallan a continuación:

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

- Tecnología y sistemas de información

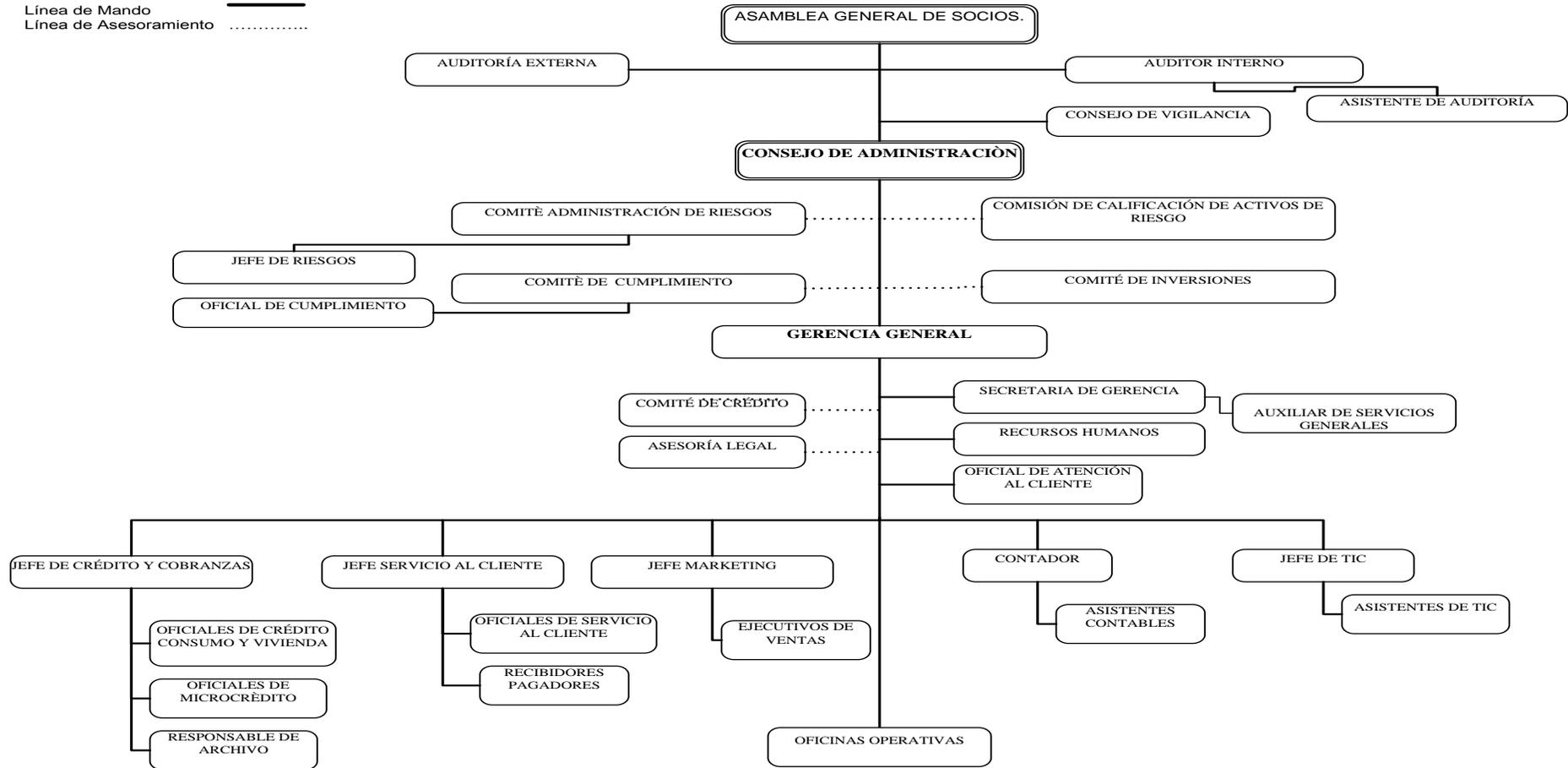
3.1.7. Organigrama Cooperativa Guaranda Ltda.

El Organigrama forma parte de la Planificación Estratégica Institucional (2009-2014).

COOPERATIVA GUARANDA LTDA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Línea de Mando —————
 Línea de Asesoramiento



3.1.8. Tipos de crédito.

En el Manual de procesos de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., se clasifica los productos crediticios que ofrece la entidad por segmentos de consumo, microcrédito y vivienda, grupo objetivo, requisitos, garantías, monto, plazo, seguro, forma de pago y tipo, de la siguiente manera:

Tabla N° 2 Tipos de Crédito

CRÉDITO	GRUPO OBJETIVO	REQUISITOS	GARANTÍAS	MONTO	PLAZO	SEGURO	FORMA DE PAGO	TIPO
Microcrédito Financia actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios considerando que la fuente de pago sea con recursos que provengan del giro de su negocio.	. Comerciantes informales en general, Agricultores, Ganaderos, Artesanos y profesionales en libre ejercicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Declaración Notariada de los ingresos • Justificación de bienes. 	Personal o Hipotecaria	Hasta \$20.000,00 dependiendo de la capacidad de pago y fuente de repago.	Hasta 5 Años	Seguro de Desgravamen	Mensual, Trimestral o Fijo hasta 8 meses.	<ul style="list-style-type: none"> • Artesanal • Agrícola • Maquinaria y Equipos de Trabajo • Pecuario • Comercial
Micro empresarial FINANCOOP. Financiamiento de actividades productivas y comerciales	Para comerciantes informales y artesanos en general que deseen incrementar su capital de trabajo o comprar activos fijos para su negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Justificación de bienes. 	Personal o Hipotecaria	Hasta \$5.000,00 dependiendo de la capacidad de pago y fuente de repago	Hasta 3 Años	Seguro de Desgravamen	Mensual, Bimensual, Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> • Artesanal • Agrícola • Maquinaria y Equipos de Trabajo • Pecuario • Comercial
Crédito de Consumo Para adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, cuya fuente de repago es el ingreso familiar de fuentes estables como sueldos, honorarios o rentas promedios, arriendos, pensiones jubilares, otros.	Empleados con relación de dependencia pública o privada	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Justificativos de ingresos económicos • Justificación de bienes. 	Personal	Hasta \$20.000,00 dependiendo de la capacidad de pago y fuente de repago.	Hasta 5 Años	Seguro de Desgravamen	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> • Credi Hogar • Credi Auto • Credi Salud • Créditos Ocasionales • Credi Fono • Casa Bonita • Credi Anticipo • Educación

<p>Crédito de Vivienda Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda con garantía hipotecaria.</p>	<p>Socios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Activa • Solicitud de Crédito • Copias de documentos personales • Justificativos de ingresos familiares disponible • Certificado del Registro de la Propiedad actualizado. • Carta de Impuesto Predial • Avalúo Municipal • Certificado de no estar intervenido en futuras obras municipales. • Informe del Perito Avaluador. • Constitución de Hipoteca a favor de la Cooperativa 	<p>Garantía abierta favor de la Cooperativa</p>	<p>Hasta \$25.000,00 dependiendo de la capacidad de pago y fuente de repago.</p>	<p>Hasta 10 años</p>	<p>Seguro de Desgravamen</p>	<p>Mensual, Bimensual, Trimestral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición • Construcción • Reparación • Mejoramiento
--	---------------	--	---	--	----------------------	------------------------------	---------------------------------------	---

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

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

Cartas de Garantía

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

FUENTE: Manual de procesos de crédito, COAC Guaranda Ltda.

ELABORADO POR: Katy Salazar Fogacho

3.1.9. Tasa de interés de crédito

A continuación se exponen las diferentes tasas de interés aprobadas por el Consejo de Administración, por productos, montos y plazos:

Tabla 3. Tasas de interés de crédito.

Tipo de créditos	Plazos	Monto	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa máxima del BCE
CONSUMO					
General	6 meses	500	13,90%	15,89%	16,30%
General	12 meses	1500	13,90%	15,91%	16,30%
General	18 meses	3000	13,90%	15,92%	16,30%
CONSUMO VEHÍCULOS					
Vehículos	36 meses	10000	14,50%	15,98%	16,30%
Vehículos	48 meses	20000	14,50%	15,98%	16,30%
MICROCRÉDITO					
Microcréditos	6 meses	500	18,95%	24,26%	30,50%
Microcréditos	12 meses	1500	18,95%	24,37%	30,50%
Microcréditos	18 meses	3000	18,95%	24,38%	30,50%
VIVIENDA					
vivienda	3 años	5000	10,00%	11,30%	11,33%
vivienda	5 años	10000	10,00%	11,29%	11,33%

Fuente: www.cooperativaguaranda.fin.ec, COAC Guaranda Ltda.
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

3.2. Cadena de Valor.

(Porter, 2013), define a la cadena de valor como un modelo teórico que gráfica y permite describir las actividades de una organización para generar valor al cliente final y a la misma empresa; se dice que una empresa tiene ventaja competitiva frente a otra cuando es capaz de aumentar el margen operacional (ya sea bajando los costos o aumentando las ventas), este margen se analiza a través de la cadena de valor.

Por lo tanto la cadena de valor se constituye en un instrumento que permite identificar las actividades de la Cooperativa Guaranda Ltda., al prestar sus servicios de intermediación financiera, y agruparlas en tres procesos: Gobernantes, Agregadores de Valor y Habilitantes de Apoyo y Asesoría.

Por lo tanto, la cadena de valor de la Cooperativa Guaranda Ltda., es la representación gráfica de las actividades estratégicas que cumple para la consecución de la misión, visión y objetivos institucionales, la misma que está representada así:



Figura 3. Cadena de Valor
Fuente: Manual de Procesos, Coac. Guaranda Ltda.
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

3.2.1. Procesos gobernantes.

Estos procesos proporcionan políticas, directrices, planes estratégicos para la dirección y control de la institución, dentro de la Cooperativa están conformados así:

- Asamblea General de Socios
- Consejo de Administración
- Gerente General

3.2.2. Procesos sustantivos o agregadores de valor

También son llamados misionales ya que son los responsables de generar el portafolio de productos y servicios, en respuesta a la razón de ser de la entidad, es decir a su misión y

objetivos estratégicos, a fin de generar satisfacción al cliente, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., los procesos misionales son la Captación de Fondos en ahorros a la vista o a plazo fijo y la Gestión de Cartera de Crédito que comprende la colocación y recuperación de cartera.

3.2.2.1. Captación de fondos y ahorros a la vista.

Este es un proceso esencial dentro de la intermediación financiera ya que de aquí parte la captación de recursos de los socios y clientes para el fondeo de la Cooperativa, es por ello que es una acción organizada, planificada y evaluada en base al cumplimiento de los objetivos marcados que permiten diversificar las fuentes de financiamiento.

3.2.2.2. Gestión de cartera de crédito.

La cartera de crédito está conformada por los créditos concedidos a las personas naturales o jurídicas, por lo que el beneficiario del crédito está obligado a devolver el monto del préstamo más los intereses en el plazo convenido; estos créditos están clasificados de acuerdo al destino de los recursos en: comercial, consumo, vivienda y microempresa; cada uno de estos a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento, en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses. Partiendo de esta premisa la cartera de crédito de la cooperativa Guaranda Ltda., es un proceso esencial en la intermediación financiera ya que los fondos captados se encuentran colocados en créditos, mismos que constituyen en el 83,02% del Total de Activos.

Por ello es importante mencionar las fases del proceso que se sigue en esta área:

Revisión de la información general del socio:

- La persona interesada en un crédito se acerca al Departamento de Crédito y solicita un turno para recibir información general sobre los productos crediticios.
- El Oficial de Crédito, brinda información sobre los productos crediticios que oferta la entidad, montos, tasas de interés, plazos, cuotas a pagar, encajes, etc.
- La entrevista concluye con la entrega de la lista de requisitos previos a la recepción de la solicitud de crédito.

Recepción de la documentación

- El Oficial de Crédito, recibe la documentación requerida y revisa que la misma contenga:
 - ✓ Copia de cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y cónyuge.
 - ✓ Pago de un servicio básico actualizado en la que debe constar la dirección de su domicilio.
 - ✓ Justificación de ingresos familiares, en el caso de trabajar en relación de dependencia, tres últimos roles de pagos, en caso de realizar actividades micro empresariales, declaración juramentada de los ingresos que percibe por esta actividad, en caso de recibir giros bancarios del exterior copias de los tres últimas remesas, en caso de ser arrendatario de algún inmueble copia de contrato de arrendamiento.
 - ✓ Copia del RUC o RISE del deudor y/o cónyuge en caso de ser microempresarios.
 - ✓ Autorización para la revisión en la central de riesgos del deudor y cónyuge.
 - ✓ Justificación de bienes del deudor y/o cónyuge (muebles e inmuebles).
 - ✓ Si la garantía es quirografaria se procede a solicitar los mismos requisitos que al deudor.
 - ✓ Si la garantía es hipotecaria se solicita: escritura original del bien, copia del certificado de la propiedad actualizado, copia del último pago del impuesto predial, a fin de determinar si el bien puede ser o no objeto de garantía.
 - ✓ Si la garantía es prendaria se revisa la factura original de bien a ser prendado.
- El Oficial de Crédito procede a ingresar al sistema los datos del socio, cónyuge y garantes, verificando que no tengan saldos pendientes con la cooperativa.
- Se verifica que la libreta de ahorro del socio, mantenga el valor del encaje pactado.
- Consulta e imprime el historial crediticio que reporta el Buró de Crédito, el mismo que es incluido en la carpeta de crédito.
- El Oficial de Crédito llena la solicitud de crédito y recepta la firma del socio en la misma.
- El Oficial de Crédito fija la fecha de inspección de acuerdo con el socio.

Inspección

- El Oficial de Crédito efectúa la visita al socio en el lugar de residencia o del negocio y levanta la información de bienes muebles e inmuebles, capital de trabajo (mercadería), ingresos promedios por ventas, cuentas por cobrar, verificación de direcciones, referencias de vecinos o colegas de negocio, croquis de la ubicación del domicilio y del negocio.
- Análisis y calificación de la información obtenida.

Calificación

- Verifica que la solicitud y los requisitos estén completos.
- Procede a calificar la solicitud de acuerdo a las 5C's del crédito.
 - ✓ **Carácter:** Integridad del socio, deseo de pagar, características morales y éticas, la estabilidad familiar es un aspecto cualitativo muy importante que se debe considerar en el análisis por ejemplo: edad, estado civil, número de cargas familiares, vivienda sea esta propia, familiar o arrendada, número de años en el lugar de residencia, referencias personales, bancarias y comerciales, historial crediticio con el sistema financiero, historial crediticio en la Cooperativa.
 - ✓ **Capacidad de pago del socio** como primera fuente de repago, los puntos a calificar son: actividad económica, número de años de trabajo, otras fuentes de ingresos, relación de ingresos y egresos para determinar la capacidad de pago que no debe ser inferior al 50% del dividendo o cuota mensual a pagar.
 - ✓ **Capital:** Constituye el análisis de los bienes del socio para determinar su solvencia económica para ello se analiza: tipo de bien mueble e inmueble y avalúo.
 - ✓ **Condiciones:** Se debe definir los tipos de actividad económica y los sectores que se atenderán, los puntos a calificar son: tipo de trabajo, riesgo del trabajo. Condiciones económicas del entorno.
 - ✓ **Colateral:** Constituyen las garantías que ofrece el prestatario como respaldo complementario a su operación de crédito, estas son garantías personales o reales.
- Con toda esta información el Oficial de Crédito procede a la evaluación del crédito solicitado y emite un informe de crédito.

- El Oficial de Crédito verifica que la solicitud de crédito contenga toda la información de respaldo para entregar al Jefe de Crédito en operaciones mayores a USD 4.000.

Revisión y aprobación

- De acuerdo a los niveles de revisión y aprobación se revisa que el expediente de crédito se encuentre completo y contenga toda la documentación pertinente que respalde su análisis y toma la decisión de aprobar o no las solicitudes de crédito.

Tabla N° 4. Niveles de Aprobación

Niveles de Aprobación	Montos de Aprobación	
	Desde	Hasta
Comité de Crédito	10.000,01	30.000,00
Gerente General	6.000,01	10.000,00
Jefe de Crédito	4.000,01	6.000,00
Jefe de Agencia	1.000,01	4.000,00
Oficial de Crédito Matriz	30,00	4.000,00
Oficiales de Crédito Agencias	30,00	1.000,00

Fuente: Estados Financieros 2013, COAC. Guaranda Ltda.
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Instrumentación

- Una vez aprobadas las solicitudes de crédito, el Oficial de Crédito envía al Asesor Legal de la cooperativa a tramitar la hipoteca o la garantía prendaria de las carpetas que lo necesitan, una vez recibido este trámite revisa y verifica que se encuentre debidamente legalizada.
- Coordina con los socios y garantes el día y la hora para la firma del pagaré, una vez tomadas las firmas revisa que se encuentre correctamente firmado.

Desembolso

- El Oficial de crédito ingresa al sistema Conexus y transfiere el encaje al ahorro garantía.
- Acredita los fondos a la cuenta del socio solicitante del crédito
- Imprime la orden de pago y tabla de amortización
- Solicita al socio firmar estos documentos y los anexa a la carpeta del socio.
- Entrega al socio las copias de la orden de pago y la tabla de amortización

Archivo

- El Oficial de Crédito entrega las carpetas al responsable de Archivo de Cartera
- El Oficial de Crédito entrega la constitución de garantías reales y pagarés originales al Jefe de Crédito para que proceda a la entrega al Custodio.
- El Responsable de archivo de crédito recibe las carpetas liquidadas y revisa que las carpetas estén completas aplicando el checklist.
- Una vez que todo se encuentre en orden, procede a archivar las carpetas bajo su estricta responsabilidad y registra en la bitácora y en el anexo de carpetas de crédito vigentes.

Verificación de la Inversión

- El Oficial de Crédito un mes después de haber concedido el crédito, procede a verificar su destino, en aquellos casos de montos superiores a 10.000,00 USD.
- Si como parte de la verificación el socio entrega documentos estos se anexaran a la carpeta de crédito, caso contrario se presentará un comentario en la parte, justificativo de la inversión, que consta en la solicitud de crédito.
- Entrega la carpeta de crédito al archivo para su custodia.

Cobranza

- El Oficial de Crédito semanalmente genera el reporte de Cartera Vencida
- Solicita los files de crédito al archivo y procede a realizar las siguientes actividades:
 - ✓ Notificaciones de recordatorio de la cuota vencida (pagos trimestrales y fijos mayores a un mes)
 - ✓ Llamadas telefónicas, al deudor al día siguiente de vencida la cuota.
 - ✓ Primer aviso al socio al quinto día de vencido
 - ✓ Segundo aviso al socio a los 5 días de entregado el primer aviso
 - ✓ Aviso de garantía, a los garantes a los 5 días de entregado el segundo aviso.
 - ✓ Aviso Extrajudicial: Al deudor y garante a los 5 días de entregado el aviso de garantía.
 - ✓ Escrito de Abogado, al deudor y garantes a los 5 días de entregado el Aviso Extrajudicial.

- ✓ Entrevista con el Asesor Legal de la cooperativa al deudor y garantes a los 5 días de entregado el Escrito de Abogado.
 - ✓ Compromiso de Pago: Al deudor al siguiente día de no haber cumplido con el compromiso pactado.
- El Oficial de Crédito planifica recorridos por zonas de los créditos que se encuentran vencidos.
 - El Oficial de Crédito entrega las notificaciones a los socios que se encuentran con cuotas vencidas, una vez firmadas a su regreso las entregas a la Responsable de Archivo, para que se incluyan dentro de los files de crédito.

Demanda

- En caso de no haber resultado en los pagos por parte del socio, después de realizado el proceso de cobranzas, se entrega el file de al Jefe de Crédito para que se analice en el Comité de Crédito y se autorice iniciar el juicio ejecutivo.
- El Jefe de Crédito entrega una copia de la demanda legalizada al Oficial de Crédito.
- El Oficial de Crédito entrega la copia a deudos y garantes.
- Una vez emitida la sentencia del juicio ejecutivo y entregado por parte del Abogado a cargo del caso, el Oficial de Crédito entrega una copia de este documento a deudores y garantes.
- El Oficial de Crédito procede de la misma manera en caso de juicios de insolvencia.

3.2.3. Procesos habilitantes.

3.2.3.1. Procesos habilitantes de asesoría.

Asesoran en la ejecución de las operaciones con el fin de garantizar el cumplimiento de leyes, reglamentos y demás normativa relacionada con las actividades de intermediación financiera que realiza la entidad.

Los procesos habilitantes de asesoría dentro de la Cooperativa son:

- Auditoría Interna
- Asesoría Jurídica

3.2.4. Procesos habilitantes de apoyo

Los procesos habilitantes de apoyo permiten que las operaciones se ejecuten correctamente, facilitando los recursos necesarios a los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes de asesoría, para la consecución de los objetivos institucionales.

Los procesos habilitantes de apoyo que se realizan dentro de la Cooperativa son:

- Contabilidad
- Recursos Humanos
- Marketing
- Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's
- Cumplimiento
- Riesgos

3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., forma parte del sistema financiero popular y solidario, según lo establecido en el artículo 21 de la Ley de Económica Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, indica que las cooperativas son sociedades jurídicas de derecho privado e interés social, las mismas que agrupan a personas con un mismo fin u objetivo, siendo el principal objeto social de la Cooperativa la ejecución de actividades de intermediación financiera. A partir de la creación de la citada Ley la Cooperativa reformó su Estatuto y Reglamento de Crédito de manera que tenga concordancia con la nueva legislación vigente, por lo que es importante señalar que las políticas de crédito que gobiernan a la entidad en el proceso de recepción de la solicitud, evaluación, calificación, instrumentación, aprobación, desembolso seguimiento y recuperación de cartera, describen aspectos tales como que serán sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas asociadas a la Cooperativa, que mantengan cuentas de ahorro a la vista o a plazo fijo y que acrediten un buen historial de pagos en el sector financiero.

La Unidad de Crédito y Cobranzas en la oficina matriz y en las agencias, está conformada por personal debidamente calificado y entrenado, encargado de analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio en base a las siguientes condiciones:

- Integridad (características morales y éticas de los socios), deseo de pagar.

- Capacidad de pago como primera fuente de repago
- Historial crediticio
- Situación económica macro y micro, situación política
- Solvencia económica y financiera
- Garantías adecuadas y suficientes

Una vez analizados estos parámetros en las solicitudes el Oficial de Crédito elabora un informe, el mismo que debe contener aspectos como comportamiento del socio en operaciones crediticias anteriores, informe de saldos en la cuenta de ahorro y/o plazo fijo para conocer el monto del encaje depositado por el socio ligado con la operación crediticia, en el caso de contar con garantías hipotecarias debe constar necesariamente con el informe de avalúo del perito que indique las características del bien mueble y su avalúo, además de la escritura, certificado del registro de la propiedad y pago del impuesto predial actualizados al momento de aceptar este tipo de garantías. La carpeta que contiene el crédito instrumentado pasa a la revisión por parte de la Comisión de Crédito la misma que se encuentra conformada por el Gerente General, Jefe de Crédito y Cobranzas y Oficial de Crédito, en caso de ausencia temporal de los titulares podrán delegar sus funciones a las personas que los reemplazan en sus funciones (back up), esta instancia se reúne de acuerdo los requerimientos del departamento de crédito, las decisiones tomadas son por mayoría, resuelven aprobar o negar las solicitudes de crédito, en base a los informes presentados por el Oficial de Crédito; si la decisión es aprobar, se procede a habilitarla en el sistema de crédito, a fin de que el Oficial de Crédito, proceda a la entrega del mismo y se obtenga las firmas de los deudores y garantes para proceder al desembolso de los recursos económicos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., concede las siguientes clases de crédito:

- Créditos quirografarios los mismos que están respaldados con garantías personales, a través de la firma de un documento denominado Pagaré a la Orden, garantía que respalda la operación crediticia, estas operaciones están destinadas a los segmentos de Consumo y Microcrédito.
- Créditos hipotecarios, son operaciones crediticias que están respaldados con un bien inmueble el mismo que es hipotecado a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., estas operaciones están destinadas para los segmentos de Vivienda, Consumo o Microcrédito.

El área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa Guaranda Ltda., fue identificada dentro de la cadena de valor, como parte del proceso agregador de valor, es decir que contribuye directamente al cumplimiento de la misión, es por ello que se ha escogido el análisis al proceso de crédito ya que al corte de período examinado la entidad contó con 23.372 socios y sus principales cuentas se encontraron distribuidas así:

Tabla 5. Variación de principales cuentas del Balance General

Descripción	AI 31-12-2012	AI 31-12-2013
Total Activo	24.516.953,69	29.957.993,94
Cartera Neta	19.683.531,65	24.871.159,91
Cartera Bruta	20.694.848,69	26.232.184,64
Cartera de Consumo	7.663.251,78	10.319.341,71
Cartera de Vivienda	613.786,34	1.297.370,39
Cartera de Microcrédito	12.417.810,57	14.615.472,54
Cartera Contaminada	1.011.275,29	1.302.534,71
(Provisiones para créditos incobrables)	1.011.317,04	1.361.024,73
Volumen de Crédito concedido	16.760.253,06	22.872.048,99
Monto promedio de créditos concedidos	4.297,50	3.651,35
Operaciones de crédito concedidas mensuales	325	522

Principales indicadores financieros

Cartera Bruta / Activos Totales	84,41%	87,56%
Cartera Neta / Activos Totales	80,29%	83,02%
Cartera de Consumo	38,93%	41,49%
Cartera de Vivienda	3,12%	5,22%
Cartera de Microcrédito	63,09%	58,76%
Cobertura de provisión de créditos incobrables	100,00%	104,49%

Fuente: Balances presentados por la COAC Guaranda Ltda., a la SBS, a diciembre de 2013.
Elaborado por: Katy Jacqueline Salazar Fogacho

El Total de Activos ascendió a USD 29.957.994, esto es un 22,19% más que el año anterior (5.441.040,00 USD), dentro de este grupo vemos que Cartera de Crédito, es el principal activo productivo ya que representa el 83,02%, con un crecimiento de USD 5 187 628, respecto del año 2012, asimismo el indicador de morosidad paso de 5,14% en el 2012 al 5,22% en el 2013; esto debido al incremento en las carteras de crédito que no devenga intereses y vencida de consumo y microcrédito; igualmente, se observa un crecimiento de la cuenta Provisiones para créditos incobrables en un 34,58% respecto del año anterior, esto es USD 349.708, como consecuencia del incremento de la morosidad; de ahí radica la importancia del análisis al área de crédito, pues es la razón de ser de la misión de la empresa.

CAPITULO IV

**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LIMITADA, POR EL PERÍODO
COMPENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

Al Consejo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

4.1. Tema o asunto determinado

He practicado el examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, acción de control que cubre el examen a las cuentas de cartera de crédito del balance general y estado de resultados; la evaluación de control interno; la evaluación del cumplimiento de las operaciones crediticias con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativa aplicable; y, el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de crédito, de conformidad con los planes y objetivos de la entidad.

4.2. Parte responsable.

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con normas internacionales de información financiera. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener una estructura efectiva del control interno, que la preparación de los estados financieros estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecten sus actividades; y el logro de los objetivos propuestos, así como la aplicación de estrategias para su cumplimiento.

4.3. Responsabilidad del auditor.

Mi obligación es expresar una opinión y conclusiones sobre cada uno de los temas de auditoría integral con base en los procedimientos elaborados para la obtención de evidencia suficiente, competente y pertinente, con el propósito de obtener seguridad razonable en la emisión de conclusiones sobre la temática evaluada.

4.4. Limitaciones.

En el desarrollo de las actividades de control, no se presentó ninguna limitación que haya impedido el desarrollo normal de la aplicación de los procedimientos de auditoría.

4.5. Estándares Aplicables y Criterios.

Realicé el examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., en base a las normas ecuatorianas de auditoría, estas normas requieren que la auditoría se planificada y se ejecuta para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada, no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

4.5.1. Marcas de Auditoría.

Las principales marcas de auditoría utilizadas son las siguientes:

©	Comentario
✓	Revisado
✓✓	Verificado cálculo
\	Revisado en base al reglamento
⊖	Cumple parcialmente con lo establecido
Û	Comprobado
®	Registrado
Σ	Sumatoria
—	No consta
∅	No está correctamente elaborado

4.6. Informe de auditoría integral

4.6.1. Auditoría financiera

4.6.1.1. Opinión sobre la Información financiera

Las cuentas contenidas en los estados financieros, dan un punto de vista verdadero y razonable de la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., del año 2013, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente

aceptados en cumplimiento de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad; a continuación, se muestra la información financiera de la entidad con su respectiva variación de saldos, examinados sobre una base selectiva que sustenta las cifras de los estados financieros.

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31	Variación Absoluta	Variación Relativa
		(En USD)			
1	ACTIVO	24.516.953,69	29.957.993,94	5.441.040,25	22,19%
11	FONDOS DISPONIBLES	2.942.155,27	3.145.082,80	202.927,53	6,90%
13	INVERSIONES	1.102.229,18	934.697,71	167.531,47	-15,20%
14	CARTERA DE CREDITOS	19.683.531,65	24.871.159,91	5.187.628,26	26,36%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7.527.871,97	10.110.232,71	2.582.360,74	34,30%
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595.347,47	1.284.462,47	689.115,00	115,75%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11.560.353,96	13.534.954,75	1.974.600,79	17,08%
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95.690,39	141.423,81	45.733,42	47,79%
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13.930,17	11.471,97	2.458,20	-17,65%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434.383,31	443.326,90	8.943,59	2,06%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39.689,42	67.685,19	27.995,77	70,54%
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4.508,70	1.435,95	3.072,75	-68,15%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423.073,30	637.190,89	214.117,59	50,61%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1.011.317,04	1.361.024,73	349.707,69	34,58%
16	CUENTAS POR COBRAR	246.624,61	398.355,24	151.730,63	61,52%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	454.351,14	515.692,97	61.341,83	13,50%
19	OTROS ACTIVOS	88.061,84	93.005,31	4.943,47	5,61%
2	PASIVOS	20.994.931,22	25.758.924,21	4.763.992,99	22,69%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	20.192.997,66	24.672.421,42	4.479.423,76	22,18%
2101	Depósitos a la vista	6.070.056,37	7.548.464,22	1.478.407,85	24,36%
2103	Depósitos a plazo	12.688.109,98	15.060.775,97	2.372.665,99	18,70%
2105	Depósitos restringidos	1.434.831,31	2.063.181,23	628.349,92	43,79%
25	CUENTAS POR PAGAR	659.155,14	824.281,64	165.126,50	25,05%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	47.500,00	155.592,46	108.092,46	227,56%
29	OTROS PASIVOS	95.278,42	106.628,69	11.350,27	11,91%
3	PATRIMONIO	3.522.022,47	4.199.069,73	677.047,26	19,22%
31	CAPITAL SOCIAL	2.095.959,18	2.373.242,78	277.283,60	13,23%
33	RESERVAS	845.257,95	1.074.306,26	229.048,31	27,10%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	348.268,98	348.268,98	0,00	0,00%
36	RESULTADOS	232.536,36	403.251,71	170.715,35	73,41%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	232.536,36	403.251,71	170.715,35	73,41%

En mi opinión, los estados financieros se presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el período terminado en esa fecha, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Ecuador.

4.6.1.2. Otras conclusiones

En mi opinión la auditoría integral realizada al proceso crediticio con sustento en los procedimientos aplicados, permite concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., fomentó una cultura de control interno efectiva en sus actividades de intermediación financiera, que se ha evidenciado la existencia de un razonable cumplimiento de las disposiciones legales y regulaciones aplicables al sector cooperativo y que se observa un elevado grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos y actividades ejecutadas para el logro de las metas planificadas en los planes operativo y estratégico de la entidad.

La información que se anexa incluyen los papeles de trabajo por cada una de las auditorías, los cuales contienen evidencia suficiente, competente y pertinente de la información relacionada con el proceso de análisis, aprobación, desembolso y recuperación de las operaciones crediticias, objeto de este examen de auditoría integral.

4.6.2. Hallazgo de Control Interno

Falta de respaldo de la información en los files de crédito

La documentación de los files de crédito concedidos a las personas de la Comunidad de Pachakutec, en atención al convenio suscrito con el MAGAP, durante el período examinado, se mantiene incompleta y desorganizada, debido a que no se ha adjuntado los croquis del domicilio, planillas de liquidación de créditos y tablas de amortización; las copias de los dos últimos documentos, a más de formar parte del archivo, debieron ser entregadas a los beneficiarios de los mismos, para que controlen las fechas de pagos y cuotas pactadas; lo cual ha dificultado la ubicación de los deudores morosos por lo que el encargado de recuperación de cartera no los ha podido visita, ya que no se contó con la información pertinente para este efecto.

Debido a que el Oficial de Crédito no cumplió los procesos establecidos para la instrumentación de los files de crédito, los expedientes están incompletos y desorganizados, pues faltan los documentos que respaldan las operaciones relacionadas con los convenios suscritos con el MAGAP, incumpliendo lo señalado en los artículos 6.2.3.3. Verificación, inspección e informe letras a), b) y c) y 10.1.2 Manejo de los files de crédito, letra c) del Manual de Crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda.; y el Gerente lo indicado en el Art. 47 Atribuciones y deberes del gerente general, letra i) vigentes durante el período de examen, que indica “...*Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno...*”

Conclusión

Los files de crédito correspondientes al convenio firmado entre la Cooperativa Guaranda Ltda., y el MAGAP, carecen de información relativa a los croquis de visita a domicilios, planilla de liquidación de crédito y tablas de amortización, lo que ha dado lugar a que el encargado de la recuperación de cartera no visite a estas personas que se encontraban en morosidad, pues no contó con la información pertinente para este efecto.

Recomendaciones

A la Gerente

1. Vigilará el cumplimiento de los controles y procedimientos implementados por la entidad para el aseguramiento del control interno.

Al Jefe de Crédito

2. Vigilará que los Oficiales de Crédito en la instrumentación de nuevas operaciones crediticias con los socios que pertenecen al convenio del MAGAP, obtengan, actualicen y archiven adecuadamente los expedientes o files de crédito documentación que sustenta la ejecución de los convenios celebrados, debiendo custodiarla durante el tiempo que fijen las disposiciones legales pertinentes.

Al Oficial de Crédito

3. Cumplirá las actividades inherentes a sus funciones, en la renovación de las operaciones crediticias con los socios que pertenecen al convenio del MAGAP, como son las visitas domiciliarias y al negocio de los socios, actividad sobre la que presentará evidencias documentales, mismas que se mantendrán archivadas en los respectivos files de crédito.

4.6.3. Hallazgos de auditoría gestión

- **Ausencia de identificación de necesidades de futuros socios o clientes**

Dentro del Plan Operativo Anual 2009-2014, Dimensión del Cliente Externo Productos y Servicios, se estableció como objetivo operativo: Mejorar la calidad del servicio a través de la entrega de productos y servicios ajustados a las necesidades de los socios, para lo cual el área de crédito planificó expandir la zona de influencia a través de la entrega de créditos en la zona del alto Guanujo, sin que para ello se haya desplazado al personal de Marketing conjuntamente con Oficiales de Crédito designados para este efecto, a fin de que realicen el levantamiento de información concerniente a las actividades productivas y comerciales, composición familiar y demás información relevante para determinar si las personas que pertenecen a este sector tienen el perfil para ser considerados sujetos de crédito; sin embargo, durante el período examinado, la Gerente no dispuso que el personal de Marketing y Crédito se trasladaran conjuntamente a este sector para efectuar el análisis indicado.

La falta de verificación in situ del entorno de las actividades productivas y composición familiar de los habitantes de esta zona, no permitió identificar las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los clientes de dicha zona a través de productos y servicios ajustados a sus necesidades, inobservando lo establecido en el Objetivo Operativo para la Dimensión Cliente Externo del Plan Operativo Anual de la Cooperativa Guaranda Ltda., vigente para el año 2013.

Conclusión

No se realizó el análisis de las necesidades de los clientes de la zona del Alto Guanujo, por lo que no se identificaron sus necesidades, con el objetivo de satisfacer sus demandas presentes y futuras, a través de productos y servicios ajustados a sus necesidades.

Recomendación

A la Gerente

5. Dispondrá al personal de Marketing y Crédito para que trabajen conjuntamente en el establecimiento de las necesidades de los clientes de los mercados proyectados a atender, a fin de que la Cooperativa se ajuste a sus necesidades y pueda ofertar productos y servicios especializados.

- **Resultados esperados, no desglosado por tipo de cartera**

La Cooperativa Guaranda Ltda., en el Plan Operativo del año 2013, estimó cerrar el ejercicio económico con un indicador de cartera en riesgo menor del 5% y un crecimiento de cartera del 20%, como se indica:

Estrategias	Indicadores de Gestión	Resultados esperados
Mejorar la calidad de la cartera	Cartera riesgo / cartera total Provisiones / cartera riesgo	Índice de cartera en riesgo menor del 5%
Ejecutar las estrategias y acciones tácticas de crecimiento definidos en el Plan de Negocios.	Tasas de crecimiento de cartera hasta diciembre 2013	Crecimiento en cartera: 20%

Sin embargo, vemos que las metas establecidas en el Plan Operativo, no están desglosadas por el tipo de cartera que mantiene la entidad, esto es Cartera de Crédito de Consumo, Vivienda y Microcrédito; lo que no permite una administración eficiente y eficaz de los recursos colocados en estos segmentos de mercado, en base a la recuperación de cada una de las mismas, la falta de gestión efectiva de cartera de crédito tanto en la colocación como en la recuperación, dio lugar a que la entidad cierre con un indicador de morosidad al 31 de diciembre de 2013 superior a lo planificado, inobservando lo establecido el numeral 4 del artículo 36, Atribuciones y responsabilidades del Gerente, que indica:

“...Responderá por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración...”

Conclusión

Las metas establecidas en el Plan Operativo del año 2013, no están desglosadas por los tipos de cartera que mantiene la entidad, lo que no permite una administración eficiente y eficaz de los recursos colocados en estos segmentos de mercado.

Recomendación

A la Gerencia General, Jefe de Crédito y Cobranzas y Oficiales de Crédito

6. En base a la información histórica que mantiene la entidad en relación a las colocaciones, recuperaciones e indicadores de morosidad, debe proyectar crecimientos sostenidos de colocación de cartera y recuperación de la misma, por tipo de segmento de mercado a fin de que en el seguimiento a su cumplimiento se identifique las deficiencias y se tomen medidas correctivas que aplique al segmento deficiente.

- **Indicador de morosidad, supera la meta establecida**

La Cooperativa Guaranda Ltda., planificó cerrar el ejercicio económico del año 2013, la Cooperativa Guaranda Ltda., con un indicador de morosidad menor del 5%; sin embargo, no se cumplió lo planificado ya que la entidad cerró con un índice de morosidad del 5,22%, tal como se presenta a continuación:

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2013-12-31
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	10.110.232,71
	Suman:	10.110.232,71
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	141.423,81
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	67.685,19
	Suman Cartera de Consumo Contaminada:	209.109,00
	Indicador de Morosidad de Cartera de Consumo (1426+1450)/1402	2,07
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	1.284.462,47
	Suman:	1.284.462,47
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	11.471,97
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	1.435,95
	Suman Cartera de Vivienda Contaminada:	12.907,92
	Indicador de Morosidad de Cartera de Vivienda (1427+1451)/1403	1,00

1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	13.534.954,75
	Suman:	13.534.954,75
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	443.326,90
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	637.190,89
	Suman Cartera de Microcrédito Contaminada:	1.080.517,79
	Indicador de Morosidad de Cartera de Microcrédito (1428+1452)/1404	7,98

Resumen	Saldo al 31-12-2013
Total Cartera de crédito de consumo, vivienda y microcrédito por vencer	24.929.649,93
Total Cartera contaminada de consumo, vivienda y microcrédito	1.302.534,71
Indicador de Morosidad al 31-12-2013	5,22

Como se puede apreciar el indicador de morosidad más alto está concentrado en las operaciones de Microcrédito, debido a que los Oficiales de Crédito no realizan un adecuado análisis de la capacidad de pago de los montos solicitados, sin cruzar la información presentada por los solicitantes, en las visitas domiciliarias o a los negocios, sin verificar las referencias personales y comerciales recibidas; por lo que se sobreestima la utilidad de los negocios y de las actividades de producción, con lo cual se han entregado créditos en montos superiores a la capacidad real de pago de los solicitantes, dando lugar a que no puedan responder oportunamente a las condiciones de pago pactadas, cuyo efecto se refleja en el incremento del indicador de morosidad; motivo por el cual los Oficiales de Crédito inobservan lo establecido en el Capítulo 3, Políticas Generales de Crédito, letras b), e) y f).

Conclusión

Los Oficiales de Crédito no levantaron la información de los socios, en sus sitios de trabajo, sobreestimado la utilidad de los negocios y actividades de producción, entregado créditos en montos superiores a la capacidad real de pago de los clientes, dando lugar al incremento del indicador de morosidad.

Recomendación

A la Jefe de Crédito

7. Dispondrá a los Oficiales de Crédito, que realicen el levantamiento de información para crédito en los sitios de trabajo, con la finalidad de que la solicitud de crédito contenga datos reales de ingresos y gastos de los solicitantes, con la finalidad de entregar montos acordes a su capacidad de pago, y de esta manera garantizar el retorno del dinero entregado en préstamo a los socios.

4.6.4. Hallazgos de auditoría de cumplimiento

- **Manual de crédito desactualizado**

Pese a que el Manual de Crédito registra varias modificaciones y que la última revisión fue aprobada por el Consejo de Administración el 2 de octubre de 2013; sin embargo, en el numeral 4.1 del Capítulo 4 que trata sobre la Clasificación de los créditos, únicamente se describen las características, condiciones generales, montos, plazos, períodos de amortización, tasas de interés, garantías entre otros de los créditos de consumo y de los de vivienda; de igual manera, en el capítulo 6 que trata sobre las Tecnologías crediticias, solamente se han establecido el perfil de los clientes de créditos de consumo y vivienda, los requisitos y documentación a presentar, políticas a cumplir, análisis, evaluación y aprobación del crédito, desembolso, seguimiento y recuperación, sin hacer ninguna referencia para los Microcréditos.

Por lo indicado, vemos que durante el período examinado no se han dictado políticas orientadas al segmento de microcrédito, ni se ha reformado el manual de crédito incluyendo dicho segmento, sus características o condiciones generales y la tecnología crediticia en la que se defina el perfil de estos clientes y las políticas a aplicar para el análisis e instrumentación de estos créditos, pese a que la Cooperativa viene trabajando en este segmento de mercado desde hace varios años atrás; la situación descrita, ha dado lugar a que en las operaciones micro crediticias se aplique la metodología de los créditos de consumo; sin que se realice un análisis con las características particulares de este segmento cuya fuente de repago, proviene de ingresos variables, lo que se ve reflejado en el incremento del indicador de morosidad al cierre del ejercicio económico del año 2013.

El Consejo de Administración, al no dictar las políticas para reformar el Manual de Crédito, para el segmento de microcrédito, inobservó lo establecido en el artículo 22, Atribuciones del Consejo de Administración, números 3 y 4 del Estatuto de la Cooperativa Guaranda Ltda.

Conclusión

El Consejo de Administración de la Cooperativa Guaranda Ltda., no reformó el manual de crédito incluyendo el segmento de microcrédito, dando lugar a que el análisis de estos créditos, se haya realizado sin tomar en cuentas características particulares de este segmento, lo que incidió en el incremento del indicador de morosidad al cierre del ejercicio económico del año 2013.

Recomendación

Al Consejo de Administración

5. Actualizará el Manual de Crédito, en donde se incluya la categoría de créditos para el segmento microcrédito, características, condiciones generales, montos, plazos, períodos de amortización, tasas de interés, garantías, además se incluirá la tecnología crediticia para este segmento en donde se detallará el perfil de los clientes, requisitos y documentación a presentar, políticas a cumplir, análisis, evaluación y aprobación del crédito, desembolso, seguimiento y recuperación, lo cual permitirá que los Oficiales de Crédito instrumenten los créditos para este segmento en base a políticas propias de este segmento y se garantice con ello la recuperación de la cartera colocada en este sector.

- **Créditos otorgados sin cumplir políticas de crédito**

La Cooperativa Guaranda Ltda., para la instrumentación de créditos ha implementado políticas crediticias, las mismas que guardan conformidad con los requisitos solicitados a sus socios; sin embargo, se ha determinado las siguientes observaciones:

- Créditos entregados para el segmento Microcrédito, sin que los socios hayan cumplido los montos establecidos como encajes, como se demuestra a continuación:

SOCIO	N° OPERACIÓN	TIPO DE CRÉDITO	FECHA DE CONCESIÓN	MONTO DEL CRÉDITO	ENCAJE	VALOR DEPOSITADO	OBSERVACIONES
13322	4601020169942008	Microcrédito	2013-08-13	2.000,00	66,67	54,00	Créditos otorgados sin el valor correspondiente a los encajes establecidos como políticas de la entidad.
8583	4601020176532008	Microcrédito	2013-04-18	3.000,00	100,00	80,00	
23575	4601020178292009	Microcrédito	2013-12-27	12.000,00	400,00	357,00	
20976	4601040108352008	Microcrédito	2013-06-27	1.000,00	33,33	23,00	
18869	4603040104002009	Microcrédito	2013-09-05	2.500,00	83,33	78,00	

- Créditos entregados sin que los socios cuenten con capacidad de pago, como se indica:

SOCIO	N° OPERACIÓN	TIPO DE CREDITO	FECHA DE CONCESIÓN	MONTO DEL CRÉDITO	CAPACIDAD DE PAGO	CUOTA DEL CREDITO	OBSERVACIONES
21437	4601040107532008	Microcrédito	2013-02-25	3.000,00	190,00	193,85	Créditos otorgados sin que los socios cumplan con la capacidad de pago.
15262	4601040082452006	Consumo	2013-06-05	10.000,00	310,00	344,83	

- Crédito otorgado, con la garantía de un certificado a plazo fijo por un valor menor al del crédito concedido, además no se pignoró a la fecha de vencimiento, como se indica:

SOCIO	N° OPERACIÓN	VALOR CRÉDITO	FECHA DE CONCESIÓN	N° CUOTA	FECHA DE VENCIM. CRÉDITO	VALOR PLAZO FIJO	FECHA DE VENCIM. PLAZO FIJO	OBSERVACIONES
12451	4601020154512006	5.000,00	2013-04-18	24	2015-04-18	4.000,00	2013-12-12	Deja en lugar de encaje, certificado a plazo fijo, sin que los mismos haya pignorado hasta la fecha de término del crédito.

La situación expuesta se dio debido a la falta de cuidado por parte de Oficial de Crédito y de verificación del cumplimiento de las políticas de crédito por parte de los miembros del Comité de Crédito, quienes tienen bajo su responsabilidad la decisión de otorgar o no un crédito en base a la conveniencia institucional, cumplimiento de la evaluación y calificación de la capacidad de pago, cumplimiento de encajes, y otros relacionados con las condiciones

establecidas por la entidad previo a la aprobación y desembolso de las operaciones crediticias, lo que dio lugar a la existencia de operaciones crediticias sin cumplir las políticas y requisitos establecidos.

La Jefe de Crédito y los Miembros del Comité de Crédito, no cumplieron lo establecido en el numeral 3.1 Disposiciones Generales de Crédito, literales d), e) y f) y 5.1.3 Garantías de un Certificado de Depósito a Plazo Fijo.

Conclusión

Se otorgaron varios préstamos sin que hayan cumplido las políticas crediticias y los requisitos establecidos para cada uno de los segmentos de operación, en el Manual de Crédito,.

Recomendaciones

A los Miembros del Comité de Crédito

6. Verificarán y aprobarán las operaciones crediticias que cumplan con las políticas y requisitos establecidos en el Manual de Crédito para cada uno de los segmentos de atención de la entidad.

A los/as Oficiales de Crédito

7. Verificarán que cada file de crédito cumpla los requisitos y políticas establecidas por la entidad para su instrumentación, previo a su aprobación y desembolso.

4.7. Presentación y aprobación de informe

Con oficio 020-AI-COACG-2015 de 9 de octubre de 2015, la Auditora presenta a la Gerente General, Jefa de Crédito y Cobranza de la Cooperativa Guaranda Limitada, los resultados provisionales de la auditoría realizada al Área de Crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, la misma que fue analizada y discutida al interior de la institución y mediante oficio 021-AI- COACG-2015, de 12 de octubre de 2015, la Auditora convocó a la lectura de Informe de Auditoría Integral.

4.8. Acta de Conferencia Final de comunicación de resultados

En la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar a los catorce días del mes de octubre de dos mil quince, a las nueve horas, los suscritos Eco. Paola García, Gerente General, Giovanna Terán, Jefe de Crédito, Katy Jacqueline Salazar Fogacho, Auditora, se constituyen en el salón de Actos de la Cooperativa Guaranda Ltda., ubicado en las calles Sucre y García Moreno esquina, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe de Auditoría Integral al Área de Crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, que fue realizado por parte de la **Auditoría Interna** de conformidad con la orden de trabajo 0008-COACGDA-AI-2014 de 18 de agosto de 2014.

Se convocó mediante oficio circular 021-AI-COACG-2015 de 7 de octubre de 2015, a las personas relacionadas con el examen, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos revistos por la Ley y las normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los convocados, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

4.9. Matriz de recomendaciones

La matriz de recomendaciones se presenta así:

No.	HALLAZGO	RECOMENDACIONES	CARGOS	PLAZO	FIRMAS RESPONSABLES
1	FALTA DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN EN LOS FILES DE CRÉDITO	Vigilará el cumplimiento de los controles y procedimientos implementados por la entidad para el aseguramiento del control interno.	Gerente General	1 MES	
		Vigilará que los Oficiales de Crédito en la instrumentación de nuevas operaciones crediticias con los socios que pertenecen al convenio del MAGAP, deben obtener, actualizar y archivar adecuadamente los expedientes o files de crédito documentación que sustenta la ejecución de los convenios celebrados, debiendo custodiarla durante el tiempo que fijan las disposiciones legales pertinentes.	Jefe de Crédito	1 MES	

		Cumplirá con las actividades inherentes a sus funciones, en la renovación de las operaciones crediticias con los socios que pertenecen al convenio del MAGAP, como son las visitas domiciliarias y al negocio de los socios de lo cual presentará evidencias documentales, la misma que mantendrá archivada en los respectivos files de crédito.	Oficial de Crédito	1 MES	
2	AUSENCIA DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE FUTUROS SOCIOS O CLIENTES	Dispondrá al personal de Marketing y Crédito para que trabajen conjuntamente en el establecimiento de las necesidades de los clientes de los mercados proyectados a atender, a fin de que la Cooperativa se ajuste a sus necesidades y pueda ofertar productos y servicios especializados.	Gerente General	1 MES	

3	RESULTADOS ESPERADOS, DESGLOSADO POR TIPO DE CARTERA	NO En base a la información histórica que mantiene la entidad en relación a las colocaciones, recuperaciones e indicadores de morosidad, debe proyectar crecimientos sostenidos de colocación de cartera y recuperación de la misma, por tipo de segmento de mercado a fin de que en el seguimiento a su cumplimiento se identifique las deficiencias y se tomen medidas correctivas que aplique al segmento deficiente.	Gerente General Jefe de Crédito Oficiales de Crédito	3 MESES	
4	INDICADOR MOROSIDAD, LA META ESTABLECIDA	DE SUPERA Dispondrá a los Oficiales de Crédito, que realicen el levantamiento de información para crédito en los sitios de trabajo, con la finalidad de que la solicitud de crédito contenga	Jefe de Crédito	1 MES	

		datos reales de ingresos y gastos de los solicitantes, con la finalidad de entregar montos acordes a su capacidad de pago, y de esta manera garantizar el retorno del dinero entregado en préstamo a los socios.			
5	MANUAL DE CRÉDITO DESACTUALIZADO	Actualizará el Manual de Crédito, en donde se incluya la categoría de créditos para el segmento microcrédito, características, condiciones generales, montos, plazos, períodos de amortización, tasas de interés, garantías, además se incluirá la tecnología crediticia para este segmento en donde se detallará el perfil de los clientes, requisitos y documentación a presentar, políticas a cumplir, análisis, evaluación y aprobación del crédito, desembolso, seguimiento y recuperación, lo cual permitirá	Consejo de Administración	4 MESES	

		que los Oficiales de Crédito instrumenten los créditos para este segmento en base a políticas propias de este segmento y se garantice con ello la recuperación de la cartera colocada en este sector.			
6	CRÉDITOS OTORGADOS SIN CUMPLIR POLÍTICAS DE CRÉDITO	Verificarán y aprobarán las operaciones crediticias que cumplan con las políticas y requisitos establecidos en el Manual de Crédito para cada uno de los segmentos de atención de la entidad.	Comité de Crédito	1 MES	

CAPÍTULO V
DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. Demostración de hipótesis

El examen de auditoría integral comprendió el análisis y evaluación del proceso de crédito, partiendo de la negociación, verificación, análisis y evaluación individual del sujeto de crédito, aprobación y desembolso de créditos de la Cooperativa Guaranda Ltda., correspondiente a año 2013, evaluación realizada de conformidad con las normas emitidas para este efecto, para lo cual se partió de una evaluación del sistema de control interno en base a los cinco componentes del informe COSO, análisis de los principales indicadores de gestión, cumplimiento de las principales leyes y regulaciones que rigen al sector cooperativo y una opinión sobre los estados financieros, producto de este proceso se emitió un informe de aseguramiento con recomendaciones como valor agregado de la labor realizada por auditoría de manera que el informe se constituya en un soporte para la toma de decisiones gerenciales.

La ejecución de este trabajo de investigación, demostró que es posible realizar una auditoría integral al proceso de crédito, principal proceso agregador de valor de la Cooperativa ya que se pudo verificar la veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos presentados en la cuenta cartera dentro de los estados financieros del 31 de diciembre de 2013 y expresar una opinión sobre su razonabilidad, además se evaluó y verificó los controles implementados en la entidad, el cumplimiento de las principales normas y regulaciones emitidas por los organismos de control y por la misma entidad a través de su reglamentación interna y la medición de la eficiencia y efectividad de la gestión en el cumplimiento de las metas establecidas en sus planes estratégico y operativo, demostrándose de esta manera que fue posible la realización de una auditoría integral al proceso de crédito como se planteó en el Capítulo I cuyos resultados forman parte de este trabajo de investigación.

Conclusiones

- La auditoría integral permitió la evaluación total del área de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., que incluye la cobertura del entorno empresarial, con el fin de contribuir al logro de los objetivos propuestos, así como al bienestar y satisfacción de los clientes externos y del personal que labora en la entidad, alrededor de los cuales gira la necesidad de brindar un servicio de calidad para satisfacer de forma plena a sus socios.
- La aplicación de la auditoría integral en la Cooperativa Guaranda Ltda., permitió realizar un análisis aplicando varios procedimientos para tener certeza razonable del cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias de la entidad, propiedad, veracidad y razonabilidad de las operaciones financieras, efectividad de los controles internos implementados por la Unidad de Crédito y grado de efectividad y eficiencia sobre los aspectos operativos, con que se han utilizado los recursos materiales y financieros, en el proceso de Crédito.
- La aplicación de una auditoría al proceso de crédito desde una perspectiva integral, permitió obtener resultados en las áreas de control interno, financiero, de cumplimiento de las disposiciones legales y de gestión, que permitan adoptar medidas correctivas, aportando al fortalecimiento de área de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda.
- La importancia de conocer el entorno de la organización y el mercado en el que desarrolla sus operaciones, permitió tener un conocimiento profundo sobre la ejecución de sus operaciones y la implementación de controles clave en el proceso de crédito.
- Se aplicó cuestionarios de control interno para obtener el nivel de confianza y de riesgo, de los cuales se partió para la elaboración y aplicación de programas de auditoría en la ejecución de la auditoría integral.
- La aplicación de procedimientos contenidos en los programas de auditoría quedaron evidenciados en papeles de trabajo a través de la aplicación de pruebas de cumplimiento y sustantivas que contienen evidencia, suficiente, competente y pertinente que respalda las desviaciones identificadas en los hallazgos de auditoría y

fundamenta las conclusiones sobre las cuales el auditor basa su opinión sobre las perspectivas financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión.

- El Informe de auditoría integral al proceso de crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda., contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones de los cuatro enfoques: financiero, control interno, gestión y cumplimiento, los mismos que se encuentran sustentados sobre la base de evidencia suficiente, competente y pertinente que le dio seguridad al auditor de la opinión emitida en el mismo.
- El valor agregado de la auditoría integral está en las recomendaciones realizadas y de su cumplimiento por parte de los directivos/as, funcionarios/as y empleados/as de la Cooperativa Guaranda Ltda., a fin, de implementar los correctivos sugeridos para optimizar el trabajo y fortalecer el área de crédito.

Recomendaciones

- Implementar dentro de la Cooperativa Guaranda Ltda., las recomendaciones emitidas en el informe de Auditoría Integral al proceso de crédito, en base a un cronograma en el que se fijen fechas de cumplimiento y se nombren responsables de su implementación finalmente, realizar el seguimiento y evaluación de su cumplimiento para en el caso de presentarse novedades tomar las acciones correctivas necesarias.
- Fortalecer a las organizaciones a través de la aplicación de la auditoría integral con sus cuatro enfoques: control, interno, cumplimiento, gestión y financiera ya que sus resultados son enriquecedores para la entidad en donde se aplica este tipo de trabajo porque permiten mejorar las áreas que requieren mayor atención, lo que conlleva al mejoramiento continuo de las empresas.
- Aplicar la auditoría integral en entidades que posean planes estratégicos, operativos ya que esto permitirá que se evalúe los indicadores de gestión dentro de las mismas y se determine recomendaciones en esta área que aporten a un mejor desempeño.
- Realizar informes de auditoría integral en organizaciones en donde exista la colaboración por parte del personal y el acceso a la información de tal manera que no se limite la ejecución del trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- 9001, I. (2000). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Ginebra: Traducción certificada.
- Blanco, Luna Y. (2009). *Normas y Procedimiento de la Auditoría Integral*. Santa Fe de Bogotá - Colombia: ECOE.
- Cooperativa Guaranda Ltda. (10 de Junio de 2013). *www.guarandaltda.fin.ec*. Obtenido de <http://www.guarandaltda.fin.ec/somos/Historia.php>
- Cuellar, G. (20 de Junio de 2015). *http://members.tripod.com*. Obtenido de http://members.tripod.com/guillermo_cuellar_m/integral.html
- Franklin, E. (. (2007). *Auditoría Administrativa*.
- Madariaga Gorocica, J. M. (2010). *Auditoría Financiera*. Barcelona: Deusto.
- Mantilla, B. (2011). *Control Interno, Informe COSO*. Bogotá D. C: Ecoe.
- Porter, M. E. (2013). *Ventaja Competitiva*. Pirámide. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Michael_Porter
- Subía Guerra, Jaime. (2012). *Marco conceptual de auditoría integral*. Loja - Ecuador: Ediloja.
- Velásquez Navas, M. (Mayo de 2013). *Auditoría de Gestión 1. Guía didáctica*. Loja, Loja, Ecuador: EDILOJA.
- Whittington, K. P. (2000). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. Santa Fé de Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Zandubide Cobeña, J. &. (2012). *Auditoría Financiera II y Evaluación del Control Interno*. Loja - Ecuador: Ediloja.

ANEXOS



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.
AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

**DPT
1/1**

DETALLE DE PAPELES DE TRABAJO DE LA PLANIFICACIÓN

SIGLAS DE PAPELES DE TRABAJO	DENOMINACIÓN	
BL	Base Legal	
EG	Entrevista con la Gerente	
EOC	Entrevista con el Oficial de Crédito	
CI RFC	Control Interno revisión de files de crédito	
CGE	Conocimiento General de la Entidad	
CDT	Cronograma de Distribución de Tiempos	
CECI	Cuestionario de Evaluación de Control Interno	
CC IG	Cartera de Crédito Indicadores de Gestión	
CCI AG	Cuestionario de Control Interno Auditoría de Gestión	
CCI AC	Cuestionario de Control Interno Auditoría de Cumplimiento	
CCI AF	Cuestionario de Control Interno Auditoría Financiera	
CA AF	Cédula Analítica Auditoría Financiera	
CS CBG	Cédula Sumaria de las principales cuentas del Balance General	
CS CCC	Cédula Sumaria de las Cuentas de Cartera de Crédito	
CCXM	Colocación de Cartera por meses	
EIM	Evolución indicador de morosidad	
EF CG	Estados Financieros de la Cooperativa Guaranda Ltda.	
ECI	Evaluación de Control Interno	
ECI AC	Evaluación de Control Interno Auditoría de Cumplimiento	
ECI AG	Evaluación de Control Interno Auditoría de Gestión	
ECI AF	Evaluación de Control Interno Auditoría Financiera	
EG CI	Evaluación Global de Control Interno	
ECC	Evolución de cartera de crédito	
MER	Matriz de Evaluación de Riesgos	
NSR	Nómina de Servidores Relacionados	
OECG	Organigrama Estructural de la Cooperativa Guaranda Ltda.	
PT AC	Programa de Trabajo Auditoría de Cumplimiento	
PT AF	Programa de Trabajo Auditoría Financiera	
PT AG	Programa de Trabajo Auditoría de Gestión	
RIVD	Revisión de informe de verificación domiciliaria	
UOC	Universo de Operaciones Crediticias	
FCM	Fórmula de Cálculo de Muestreo	
MAA	Muestra de Análisis Aleatorio	
IMSCR	Indicadores de Morosidad y Saldos de Cartera de Riesgo	
PIC	Proceso de Instrumentación del Crédito	
RCPC	Revisión del Cumplimiento de Políticas de Crédito	
IAIPL	Informe de Auditoría Integral Planificación	
IGPOA	Indicadores de Gestión del Plan Operativo Anual	
POA 2013	Plan Operativo Anual 2013	
TASC	Tiempos de atención solicitud de crédito	
TA	Tabla de amortización	
VE RE	Verificación de cumplimiento de requisitos	
VE PC	Verificación de políticas de crédito	
Elaborado por:	Katy Salazar F.	Revisado por: Óscar Granda A.
Fecha:	2015-09-03	Fecha: 2015-09-03



PROGRAMA DE TRABAJO PLANIFICACIÓN

Entidad: Coac. Guaranda Ltda.
Tipo de trabajo: Auditoría Integral
Alcance: Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2013
Fase de Planificación

Objetivos:

- Obtener una visión de carácter general de la entidad
- Actualizar la información legal, organizacional y financiera de la entidad (archivo permanente)
- Evaluar el sistema de control interno relacionado con el(los) componente(s) a examinar, a fin de determinar el grado de confiabilidad de las operaciones o procesos.
- Definir los procedimientos de auditoría del (de los) componente(s) a examinar.

N°	Procedimientos	Ref. P/T	Realizado por	Fecha
1	Obtener la base legal de creación, normativa interna, estructura organizacional, políticas, procesos y/o documentación administrativa - financiera relacionada con los componentes a examinar, para la actualización del archivo permanente sobre la entidad.	BL 1/1	KSF	2015-08-25
2	Mantener entrevistas con los servidores relacionados con el examen, a fin de recabar información sobre los procesos y/o otros aspectos relacionados con los componentes a auditarse, a fin de que elabore el memorando de planificación.	EG 1/1 - 2/2 EOC 1/1 - 2/2 CGE 1/1 OE 1/1 MA 1/1	KSF	2015-08-26
3	Elaboración de un cronogramas de distribución de tiempo del equipo de auditoría para las fases de planificación ejecución y conferencia final de resultados del examen de Auditoría Integral	CDT 1/1 2/2	KSF	2015-08-27
4	Elaborar los cuestionarios para evaluar el sistema de control interno de la entidad, por cada componente a examinar.	CCI AC 1/1 CCI AG 1/1 CCI AF 1/1 CECI 1/1 - 5/5	KSF	2015-08-27
5	Evaluar el sistema de control interno aplicando los cuestionarios elaborados y proceder a calificar el nivel de confianza y nivel de riesgo.	ECI AC 1/1 ECI AG 1/1 ECI AF 1/1 ECI 1/1 EG CI 1/1	KSF	2015-08-27
6	Elaborar la matriz de evaluación y calificación de riesgos, en base a los resultados de la evaluación del sistema de control interno y anexarlo al memorando de planificación.	MER 1/2 - 2/2	KSF	2013-09-02



PROGRAMA DE TRABAJO PLANIFICACIÓN

7	Elaborar la Nómina de servidores relacionados con el examen (nombres y apellidos, cargo, período de gestión) y anexarla al memorando de planificación.	NSR 1/1	KSF	2015-09-02
8	Preparar los programas de auditoría específicos para los componentes a examinar y anexarlos al memorando de planificación.	PT AC 1/1 PT AF 1/1 PT AG 1/1	KSF	2015-09-03
9	Obtener el total (UNIVERSO) de cartera de crédito.	UOC 1/1 41/41	KSF	2015-09-03
10	En base al Universo, preparar el plan de muestreo y determinar la muestra a examinar.	FCM 1/1 MA 1/1	KSF	2015-09-03
Elaborado por: Katy Salazar		Fecha: 2015-08-24		
Revisado por: Ing. Óscar Granda		Fecha: 2015-08-24		



Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.
Cédula Descriptiva
Base Legal de Constitución

BL 1/1

No. 9944

EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO:

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

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

Que, de conformidad con el Art. 2o. del Acuerdo Ministerial No. 6460, de 10 de marzo de 1.967, las cooperativas tienen la obligación de encuadrar su estatuto y reglamentos internos a la Ley de Cooperativas y a su Reglamento General, para que puedan seguir haciendo uso de todos sus derechos;

A C U E R D A :

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

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

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

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

EL SUBSECRETARIO DE PREVISION SOCIAL

[Signature]
 Dr. Alberto Talil Tebar.

DIRECCION NACIONAL DE COOPERATIVAS.-Quito, a 4 de Setiembre de 1967.
 Esta Cooperativa queda reinscrita en el Registro respectivo con el No. 195.

GRUPO:

CLAS:

SECRETARIO:



RAZON: Siento como tal que esta copia fotostática es exacta al documento exhibido ante mí y devuelta al interesado contenido en 01 folios más, en virtud de lo cual Doy Fe.
 Guaranda, a... 2.5 SEP. 2014

[Signature]
 Ab. Mariana González Rúa
 NOTARIA TERCERA DEL CANTON GUARANDA

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Supervisado por: Oscar Granda Astudillo

Fecha: 2015-08-25

Fecha: 2015-08-25

	Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Fase de Planificación Cédula descriptiva - Entrevista a la Gerente	EG 1/1
<p>1. ¿Se ha implementado el control interno, con la finalidad de crear las condiciones para promover la eficiencia y eficacia de las operaciones y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información financiera?</p> <p>Sí, lógicamente se ha dado grandes pasos en la implementación de controles a nivel de sistemas para garantizar la confiabilidad de la información financiera, así como en las operaciones crediticias desde la instrumentación del crédito hasta su desembolso, para evitar que estas operaciones caigan en mora.</p>		
<p>2. ¿Se ha delegado la responsabilidad de control interno a los jefes departamentales de acuerdo a su competencia?</p> <p>Sí, por supuesto a cada Jefe Departamental se le ha delegado la responsabilidad del control dentro del área de su competencia, a fin de que se fortalezca el control previo a la autorización y desembolso de las operaciones.</p>		
<p>3. ¿Se ha informado anualmente ante el Consejo de Administración sobre el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales y de los resultados obtenidos?</p> <p>Es una costumbre de la Gerencia que se mantiene por años el informar ante el Consejo de Administración y la Asamblea General de Socios sobre la marcha de la Cooperativa y su posicionamiento dentro del mercado, estados financieros y objetivos logrados, además también se presenta el Informe de Auditoría Externa sobre la razonabilidad, integridad y correcta valuación de las cifras económicas presentadas en los estados Financieros ante los organismos de control.</p>		
<p>4. ¿Se ha creado una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos institucionales y la aplicación de los controles pertinentes?</p> <p>Tenemos actualmente una estructura orgánica que ya se mantiene por algún tiempo, sin embargo se ha visto la necesidad de actualizarla ya que la Cooperativa ha crecido en estos últimos años y la misma debe ser adaptada a la realidad de la organización y a la planificación de que es lo que queremos y esperamos en los próximos años, con la finalidad de ir mejorando en términos de control en cada una de las áreas de la organización.</p>		
<p>5. ¿Quiénes intervienen al momento de la aprobación de un crédito?</p> <p>Se ha constituido un Comité de Crédito, el mismo que se reúne semanalmente por dos ocasiones para la revisión de las solicitudes de crédito, dentro del mismo se toman las decisiones de otorgar o negar un crédito en base a la documentación que respalda la instrumentación del crédito.</p>		
<p>6. ¿Existen políticas para la otorgar un crédito?</p> <p>Las políticas de crédito se han delineado pensando en cada uno de los segmentos de mercado al cual sirve la Cooperativa, las mismas se encuentran recopiladas en el Manual de Crédito, instrumento que contiene todas políticas para la instrumentación, desembolso y recuperación de cartera.</p>		
<p>7. ¿Se realiza un monitoreo permanente a la instrumentación de los créditos?</p> <p>Sí se revisa permanentemente dentro del Comité de Crédito que los files de crédito contengan los requisitos establecidos y que consten los informes, análisis del Oficial de Crédito, revisión del Buró de Crédito entre otros, previo a su aprobación, sin descartar que se hacen revisiones permanentes por parte de Auditoría Interna.</p>		
<p>8. ¿Se ha aplicado algún proceso para reducir la cartera de crédito vencida?</p> <p>Se han aplicado varios procedimientos que apuntan a bajar la cartera vencida y que se los aplica mensualmente entre los que están llamadas telefónicas a los clientes, visitas domiciliarias, visitas para la entrega de notificaciones, visitas con el abogado de la institución, notificaciones por parte del abogado y ejecución de garantías en el caso de la falta de voluntad de pago del socio.</p>		
<p>© Análisis e interpretación:</p> <p>De la entrevista realizada, se determinó que la entidad ha implementado controles en las diferentes áreas que permita que las actividades organizacionales se cumplan con normalidad, cumpliendo con las políticas institucionales contenidas en manuales y reglamentos creados para su aplicación.</p>		
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho		Supervisado por: Oscar Granda A.
Fecha: 2015-08-26		Fecha: 2015-08-26

	Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Fase de Planificación Cédula descriptiva - Conocimiento de la entidad	CE 1/1
<p>Reseña histórica de la Cooperativa Guaranda Ltda. La Cooperativa, es una entidad financiera, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, obtuvo su personería jurídica según Acuerdo Ministerial 6332, del Ministerio de Previsión Social y Trabajo el 20 de mayo de 1963, su actividad económica principal es la intermediación financiera, a través de la prestación de servicios financieros como: depósitos a la vista, a plazo fijo, otorgamiento de créditos para los segmentos de consumo, vivienda y microcrédito. Para el cumplimiento de su función principal la entidad ha conformado varios departamentos, los mismos que están identificados así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito y Cobranzas • Contabilidad • Recursos Humanos • Marketing • Sistemas • Jurídico • Riesgos • Cumplimiento • Auditoría Interna • Atención al Cliente • Cajas • Agencias, Echeandía y Caluma 		
<p>Misión: Somos una empresa financiera cooperativa bolivarenses controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que presta a sus socios y clientes, brindando productos y servicios financieros competitivos; manejada por personal debidamente capacitado con amplia experiencia y afán de servicio a la colectividad.</p>		
<p>Visión: En el año 2014 la Cooperativa Guaranda Limitada se encuentra mejor posicionada y en continuo crecimiento en el mercado local y nacional; sus indicadores financieros y excelencia en el servicio se reflejan en la confianza del público; la calidez humana y responsabilidad social de su gobierno corporativo son motivo de garantía y seguridad.</p>		
<p>Principios cooperativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igualdad • Honestidad • Disciplina • Perseverancia • Lealtad • Responsabilidad social 		
<p>Objetivos institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solidez financiera • Servicio personalizado • Honestidad • Calidad y productividad • Crecimiento planificado y sostenido 		
<p>Enfoque estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de crecimiento • Estrategia de inversiones • Estrategia de productividad • Participación en el mercado • Satisfacción de socios y clientes • Fidelización de socios • Innovación en productos y servicios • Servicio al cliente • Alianzas estratégicas • Clima organizacional • Tecnología y sistemas de información 		
Elaborado por: Katy Salazar Fecha: 2015-08-26		Supervisado por: Oscar Granda Fecha: 2015-08-26

	Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda Fase de Planificación Cédula descriptiva - Entrevista a Oficial de Crédito	EOC 1/1
<p>1. ¿Se ha implementado el control interno, con la finalidad de crear las condiciones para promover la eficiencia y eficacia de las operaciones y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información financiera? SÍ, lógicamente se ha dado grandes pasos en la implementación de controles a nivel de sistemas para garantizar la confiabilidad de la información financiera, así como en las operaciones crediticias desde la instrumentación del crédito hasta su desembolso, para evitar que estas operaciones caigan en mora.</p>		
<p>2. ¿Se ha delegado la responsabilidad de control interno a los jefes departamentales de acuerdo a su competencia? SÍ, por supuesto a cada Jefe Departamental se le ha delegado la responsabilidad del control dentro del área de su competencia, a fin de que se fortalezca el control previo a la autorización y desembolso de las operaciones.</p>		
<p>3. ¿Se ha informado anualmente ante el Consejo de Administración sobre el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales y de los resultados obtenidos? Es una costumbre de la Gerencia que se mantiene por años el informar ante el Consejo de Administración y la Asamblea General de Socios sobre la marcha de la Cooperativa y su posicionamiento dentro del mercado, estados financieros y objetivos logrados, además también se presenta el Informe de Auditoría Externa sobre la razonabilidad, integridad y correcta valuación de las cifras económicas presentadas en los estados Financieros ante los organismos de control.</p>		
<p>4. ¿Se ha creado una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos institucionales y la aplicación de los controles pertinentes? Tenemos actualmente una estructura orgánica que ya se mantiene por algún tiempo, sin embargo se ha visto la necesidad de actualizarla ya que la Cooperativa ha crecido en estos últimos años y la misma debe ser adaptada a la realidad de la organización y a la planificación de que es lo que queremos y esperamos en los próximos años, con la finalidad de ir mejorando en términos de control en cada una de las áreas de la organización.</p>		
<p>5. ¿Quiénes intervienen al momento de la aprobación de un crédito? Se ha constituido un Comité de Crédito, el mismo que se reúne semanalmente por dos ocasiones para la revisión de las solicitudes de crédito, dentro del mismo se toman las decisiones de otorgar o negar un crédito en base a la documentación que respalda la instrumentación del crédito.</p>		
<p>6. ¿Existen políticas para la otorgar un crédito? Las políticas de crédito se han delineado pensando en cada uno de los segmentos de mercado al cual sirve la Cooperativa, las mismas se encuentran recopiladas en el Manual de Crédito, instrumento que contiene todas las políticas para la instrumentación, desembolso y recuperación de cartera.</p>		
<p>7. ¿Se realiza un monitoreo permanente a la instrumentación de los créditos? SÍ se revisa permanentemente dentro del Comité de Crédito que los files de crédito contengan los requisitos establecidos y que consten los informes, análisis del Oficial de Crédito, revisión del Buró de Crédito entre otros, previo a su aprobación, sin descartar que se hacen revisiones permanentes por parte de Auditoría Interna.</p>		
<p>8. ¿Se ha aplicado algún proceso para reducir la cartera de crédito vencida? Se han aplicado varios procedimientos que apuntan a bajar la cartera vencida y que se los aplica mensualmente entre los que están llamadas telefónicas a los clientes, visitas domiciliarias, visitas para la entrega de notificaciones, visitas con el abogado de la institución, notificaciones por parte del abogado y ejecución de garantías en el caso de la falta de voluntad de pago del socio.</p>		
<p>© Análisis e interpretación: Se puede determinar que los Oficiales de Crédito se encuentran empoderados con la misión y objetivos de la institución y que cumplen con las políticas crediticias implementadas en el proceso de crédito desde su instrumentación, desembolso y recuperación de cartera.</p>		
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho Fecha: 2015-08-26		Supervisado por: Oscar Granda Astudillo Fecha: 2015-08-26

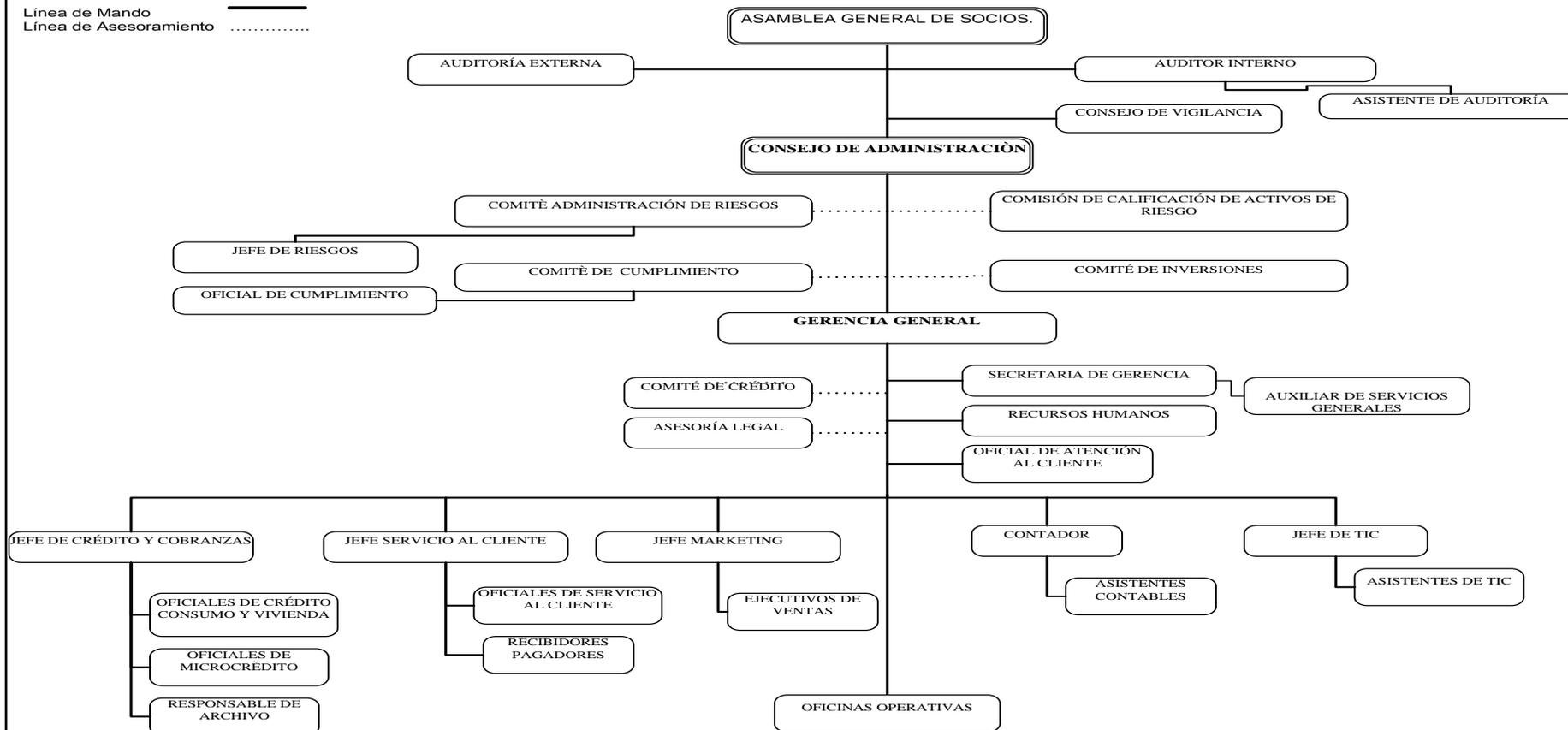


Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda
Fase de Planificación
Cédula descriptiva
Organigrama Estructural

OE 1/1

COOPERATIVA GUARANDA LTDA
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Línea de Mando —————
 Línea de Asesoramiento (dotted line)



Elaborado por: Katy Salazar Fogacho
 Fecha: 2015-08-26

Supervisado por: Oscar Granda
 Fecha: 2015-08-26



Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.
Fase de Planificación
Cédula Descriptiva
Marcas de Auditoría

MA 1/1

Las principales marcas de auditoría utilizadas son las siguientes:

-  Comentario
-  Revisado
-  Verificado cálculo
-  Revisado en base al Reglamento
-  Cumple parcialmente con lo establecido
-  Comprobado
-  Registrado
-  Sumatoria
-  No consta
-  No está correctamente elaborado

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Supervisado por: Ing. Oscar Granda

Fecha: 2015-08-26

Fecha: 2015-08-26



CCOAC Guaranda Ltda
Auditoría Integral
Fase de Planificación
Procedimiento 3.

CDT 1/1

CRONOGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO

Responsable	Actividades	Tiempo Días/Hombre
Ing. Óscar Granda	Planificación	3
	Ejecución	5
	Revisión de Informe	3
	Conferencia final de comunicación de resultados	1
	Total	12
Ing. Katy Salazar Fogacho	Planificación	12
	Ejecución	27
	Conferencia final de comunicación de resultados	1
	Total	40

Elaborado por: Katy Salazar F.
Fecha: 2015-08-20

Revisado por: Ing. Óscar Granda A.
Fecha: 2015-08-20

	Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda Planificación de tiempos PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 FASE PLANIFICACIÓN / PROCEDIMIENTO 3			CDT 2/2
FASE	DESCRIPCIÓN	FECHA	TIEMPOS	PRODUCTOS A OBTENER
PLANIFICACIÓN	<u>Preliminar:</u> Conocimiento de la entidad y su base legal Principales disposiciones legales Estructura orgánica Misión y objetivos institucionales Principales actividades, operaciones e Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional Sistema de información automatizado Puntos de interés para el examen <u>Específica</u> Evaluación del Control interno Matriz de evaluación de riesgo de auditoría Programas de Trabajo Determinación de la materialidad de las operaciones crediticias Plan de muestreo Anexo de servidores relacionados con el examen de auditoría integral	Del 19 de Agosto al 3 de Septiembre de 2015	12 días	Informe de Planificación. Cuestionarios de Control Interno. Evaluación del Control Interno Establecimiento del Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo Matriz de Riesgos Programas de Trabajo
EJECUCIÓN	Aplicación de procedimientos contenidos en los Programas de Trabajo Elaboración de Papeles de Trabajo con la respectiva evidencia suficiente, competente y pertinente. Elaboración de hojas de hallazgo por comentario de auditoría, con su respectiva conclusión y recomendación. Elaboración de Informe General Elaboración de Matriz de implementación de Recomendaciones	Del 4 de Septiembre al 13 de Octubre de 2015	27 días	Informe de Auditoría Integral con comentarios, conclusiones y recomendaciones. Plan de implementación de recomendaciones.
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Comunicación y presentación del informe de auditoría integral ante los empleados y ejecutivos de la COAC Guaranda Ltda.	14 de Octubre de 2015	1 día	Acta de conferencia final de resultados de auditoría
TOTAL			40 días	
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho Fecha: 2015-08-20		Revisado por: Ing. Oscar Granda A. Fecha: 2015-08-20		

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI (1)	NO (0)	N/A (X)	PT (10)	CT (10)	
1	Se ha elaborado un Manual de Crédito, que norme la concesión y recuperación de cartera?	1			10	10	
2	Se ha difundido ante el personal de crédito, el contenido del Manual de Crédito?	1			10	10	
3	¿Son revisadas permanentemente las políticas de crédito para verificar si guardan relación con las condiciones del mercado?		1		10	0	No se han revisado las políticas de microcrédito.
4	Se ha comunicado al personal cambios en las políticas de crédito?	1			10	10	
5	El Manual de Crédito refleja todos los segmentos de mercado, destino y condiciones generales de los créditos que actualmente mantiene la entidad?		1		10	0	En el capítulo 4, sección 4.1 Clasificación de los créditos, no se identifica los créditos para Microcrédito que es una línea de negocio que mantiene la entidad.
6	La entidad ha desarrollado políticas generales para el segmento de microcrédito?		1		10	0	El Manual de Crédito, no contiene políticas generales para el segmento microcrédito.
7	Se ha definido políticas de crédito para los segmentos de consumo y vivienda, destino y condiciones generales de los créditos?	1			10	10	
8	Se ha definido los tipos de garantías y requisitos para calificación y constitución de garantías?	1			10	10	
9	Se ha definido la tecnología crediticia para los créditos destinados al segmento Microcrédito?		1		10	0	En el Manual de Crédito, capítulo 6 , no se ha definido la Tecnología para el segmento Microcrédito.
10	Se ha implementado políticas para la recuperación y seguimiento de los créditos en riesgo?	1			10	10	
11	Se realiza la calificación de riesgos de Cartera de Crédito y Constitución de Provisiones, según lo establecido por la SEPS?	1			10	10	
TOTALES		7	4	0	110	70	

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho
Fecha: 2015-08-27

Revisado por: Ing. Oscar Granda A.
Fecha: 2015-08-27

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI (1)	NO (0)	N/A (X)	PT (10)	CT (10)	
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COMPONENTE: GESTIÓN		CCI-AG-1/1					
1	Se ha establecido metas de crecimiento por cada uno de los segmentos de mercado?		1		10	0	En el POA del año 2013, no consta el crecimiento de cartera en forma global.
2	Se ha planificado el incremento de nuevos socios por cada segmento de mercado?		1		10	0	Se planifica el incremento de socios, sin considerar segmentos de mercado.
3	Se ha dividido el Total de Cartera por Oficial de Crédito?	1			10	10	
4	Se monitorea el cumplimiento de metas de colocación por Oficial de Crédito?	1			10	10	
5	Se monitorea el indicador de morosidad por segmento de mercado?	1			10	10	
6	Se monitorea el indicador de morosidad por Oficial de Crédito?	1			10	10	
7	Se realizan análisis de las variaciones de los indicadores de morosidad por meses y por años?	1			10	10	
8	Se realiza un análisis de las variaciones de la colocación de cartera por meses y por años?	1			10	10	En el Manual de Crédito, capítulo 6, no se ha definido la Tecnología para el segmento Microcrédito.
9	Se realiza un análisis de las variaciones de la colocación de cartera por Oficial de Crédito?	1			10	10	
TOTALES		7	2	0	90	70	
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho				Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo			
Fecha: 2015-08-27				Fecha: 27/08/2015			

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI (1)	NO (0)	N/A (X)	PT (10)	CT (10)	
1	La entidad cuenta con un sistema informático para la administración financiera?	1			10	10	Utilizan el Sistema Informático CONEXUS
2	La entidad aplica el Plan de Cuentas entregado por la SEPS?	1			10	10	La presentación de las cuentas de Cartera de crédito, está dentro del catálogo de cuentas, emitido por la SEPS.
3	Esta normado las actividades a cumplir por la Contadora General?	1			10	10	Manual Orgánico Funcional
4	Se realizan los asientos contables, conforme la ocurrencia de las transacciones?	1			10	10	Registros contables diarios
5	Los estados financieros muestran la integridad, veracidad y correcta valuación de las cuentas contables de Cartera de Crédito?	1			10	10	Los Estados Financieros muestran consistencia en la presentación de la información financiera.
6	Los estado financieros son elaborados periódicamente y presentados a los organismos de control?	1			10	10	
7	Se actualiza la información contable al momento de la cancelación de algún crédito?	1			10	10	
8	El sistema proporciona información sobre cartera, distribución por segmento, cartera que no devenga intereses, vencida y castigada?	1			10	10	
9	Esta información se encuentra clasificada por Oficial de Crédito?	1			10	10	
10	El sistema efectúa el cálculo de intereses e intereses de mora actualizados?	1			10	10	
11	El sistema realiza cálculos sobre intereses de mora y gestión de cobranzas de créditos castigados		1		10	0	El Oficial de Crédito debe actualizar esta información manualmente en caso de pagos de créditos castigados.
12	se encuentra actualizado el cálculo de reservas para créditos incobrables?	1			10	10	En el Manual de Crédito, capítulo 6 , no se ha definido la Tecnología para el segmento Microcrédito.
TOTALES		11	1	0	120	110	

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho
Fecha: 2015-08-27

Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo
Fecha: 2015-08-27

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							CECI 1/5
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI (1)	NO (0)	N/A (X)	PT (10)	CT (10)	
Ambiente de control							
1	Cuenta la COAC Guaranda Ltda., con un Código de Ética que establezca en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución?	1			10	10	
2	Los responsables del control interno han establecido mecanismos que promuevan la incorporación del personal a estos valores éticos?		1		10	0	
3	La COAC Guaranda Ltda., ha formulado e implantado su planificación estratégica, planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales?	1			10	10	
4	Para la evaluación de la planificación, se establecieron indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional?	1			10	10	
5	El análisis de la situación y del entorno se concretó considerando los resultados logrados, identificando necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de		1		10	0	No se ha realizado estudios de las necesidades de los clientes actuales y potenciales clientes por zonas de influencia.
6	Los documentos oficiales productos de la planificación estratégica y operativa, fueron difundidos entre todos los niveles de la organización?	1			10	10	
7	Se ha incluido políticas y prácticas para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio?		1		10	0	No se ha realizado una planificación del personal que la entidad requerirá en el futuro en relación a su crecimiento proyectado.
8	Se ha formulado un plan de capacitación anual que incluya a todo el personal de la Cooperativa, dirigido a mantener los niveles de competencia requeridos por el personal?		1		10	0	No existe planes de capacitación para el personal de la entidad en las diferentes áreas de trabajo.

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							CECI 2/5	
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			VALORACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI (1)	NO (0)	N/A (X)	PT (10)	CT (10)		
9	Se especifican en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes?	1			10	10		
10	Existe un sistema de compensaciones para el personal que cumple su trabajo más allá de los objetivos propuestos?	1			10	10		
11	La Coac Guaranda Ltda., cuenta con una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales?	1			10	10		
12	Se ha implementado un manual de organización actualizado en el que se designen niveles jerárquicos, cargos, responsabilidades y funciones para cada uno de los empleados de la entidad?	1			10	10		
13	La Cooperativa, cuenta con una Unidad de Auditoría Interna organizada?	1			10	10		
14	La Auditoría Interna, proporciona asesoría en materia de control a las autoridades, niveles directivos, empleados de la entidad, para fomentar la mejora de sus procesos y operaciones?	1			10	10		
	Evaluación del Riesgo							
15	Se ha identificado los riesgos a los que esta expuesta la Cooperativa?	1			10	10		
16	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	1			10	10		
17	¿Se ha elaborado un plan de mitigación de los riesgos identificados?	1			10	10		
18	¿Se ha valorado los riesgos y su probabilidad de impacto en la Cooperativa?	1			10	10		
19	Se ha implementado métodos y técnicas de respuesta a la ocurrencia de los riesgos identificados?	1			10	10		

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							CECI 3/5	
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			VALORACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI (1)	NO (0)	N/A (X)	PT (10)	CT (10)		
20	El personal de la entidad es conciente de los riesgos a los que está expuesta la entidad en el cumplimiento de sus objetivos?	1			10	10		
21	El personal está preparado para actuar frente a la ocurrencia de posibles eventos?	1			10	10		
	Actividades de Control							
23	Cada puesto de trabajo tiene clara las tareas y responsabilidades que tiene a su cargo y está conciente de la importancia de su misión dentro de la organización?	1			10	10		
24	Las tareas relacionadas a la evaluación de la capacidad de pago de los clientes, con las de la aprobación y desembolso lo realizan personas distintas?	1			10	10		
25	La documentación que respalda las transacciones realizadas cuenta con la documentación suficiente, pertinente y competente?	1				10		
26	Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	1			10	10		
27	La entidad cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	1				10		
28	La entidad cuenta con un Manual de Crédito y Cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	1				10		
29	Se monitorea el cumplimiento de requisitos en la concesión de créditos?		1			0	Los files de crédito son revisados con posterioridad a los desembolsos realizados.	
30	Existe informes de la comisión de crédito de los créditos aprobados por esta instancia?	1						
31	Cuenta la entidad con software para el área de crédito, contable y de riesgos?	1						

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							CECI 4/5	
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			VALORACIÓN		OBSERVACIONES	
		SI (1)	NO (0)	N/A (X)	PT (10)	CT (10)		
32	El sistema tiene medidas de seguridad que garanticen las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	1						
33	El sistema registra acciones y eventos el momento en que ocurren?	1						
34	Si se identifica en errores, el sistema permite corregirlos al momento de su identificación?	1						
35	El personal conoce las aplicaciones del sistema de su área de trabajo?	1						
36	El sistema presenta la información financiera de conformidad con las transacciones registradas?	1						
Información y Comunicación								
37	¿El sistema permite dotar de reportes permanentes de las actividades empresariales realizadas en el cumplimiento de los objetivos institucionales?	1			10	10		
38	Existe flujo de información en todos los sentidos horizontal, vertical ascendente y descendente?	1			10	10		
39	La cooperativa cuenta con un archivo paralelo para almacenar la información de sus actividades administrativas y financieras, frente a cualquier eventualidad?	1			10	10		
40	Se ha socializado la información contenida en Reglamentos y Manuales de la Cooperativa?		1		10	0	Falta de socialización de los Manuales y Reglamentos, especialmente cuando estos son reformados.	
41	Se ha solicitado actualizaciones del sistema para obtener reportes según las nuevas necesidades de la entidad?	1			10	10		
42	La entidad cuenta con canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	1			10	10		

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						CECI 5/5	
43	Se cuenta con estadísticas de socios activos, pasivos y de comportamiento de pago es decir en categoría A, B, C, D?	1			10	10	
44	La Administración de la Cooperativa informa permanentemente a la Asamblea General de Socios, sobre el desempeño y situación de la entidad?	1			10	10	
45	Los eventos propios de la entidad, como reuniones de los diferentes Comités son comunicados por escrito y oportunamente?	1			10	10	
Actividad de Monitoreo							
46	Se realiza Supervisión permanente de los diferentes actividades encargadas al personal de la entidad?	1			10	10	
47	Se realiza cruce de cuentas que permita verificar la existencia de los recursos físicos con los registrados en el los sistemas contables?	1			10	10	
48	Se realizan auditorías extenas a la entidad?	1			10	10	
49	Se realizan informes de auditoría interna y estos son analizados por la Administración?	1			10	10	
50	El Consejo de Administración revisa y analiza los informes de gerencia?	1			10	10	
51	La Comisión de Crédito se reúne periódicamente para analizar las distintas acciones a realizar frente a la cartera vencida?	1			10	10	
52	Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	1			10	10	
TOTALES		51	9	1	400	380	
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho						Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo	
Fech 2015-08-27						Fecha: 2015-08-27	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.
 EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
 MATRIZ GLOBAL DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITO

EG CI
1/1

COMPONENTE: CONTROL INTERNO		NIVEL DE CONFIANZA		
CALIFICACIÓN TOTAL	380	BAJO	MEDIO	ALTO
PONDERACIÓN TOTAL	400	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT X 100	95%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE RIESGO: RI= 100%-NC%	5%	ALTO	MEDIO	BAJO
		NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
COMPONENTE: GESTIÓN		NIVEL DE CONFIANZA		
CALIFICACIÓN TOTAL	70	BAJO	MEDIO	ALTO
PONDERACIÓN TOTAL	90	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT X 100	78%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE RIESGO: RI= 100%-NC%	22%	ALTO	MEDIO	BAJO
		NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
COMPONENTE: FINANCIERA		NIVEL DE CONFIANZA		
CALIFICACIÓN TOTAL	110	BAJO	MEDIO	ALTO
PONDERACIÓN TOTAL	120	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT X 100	92%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE RIESGO: RI= 100%-NC%	8%	ALTO	MEDIO	BAJO
		NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
COMPONENTE: CUMPLIMIENTO		NIVEL DE CONFIANZA		
CALIFICACIÓN TOTAL	70	BAJO	MEDIO	ALTO
PONDERACIÓN TOTAL	110	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT X 100	64%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE RIESGO: RI= 100%-NC%	36%	ALTO	MEDIO	BAJO
		NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
GLOBAL		NIVEL DE CONFIANZA		
CALIFICACIÓN TOTAL	157,5	BAJO	MEDIO	ALTO
PONDERACIÓN TOTAL	180	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT X 100	88%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE RIESGO: RI= 100%-NC%	12%	ALTO	MEDIO	BAJO
		NIVEL DE RIESGO (100-NC)		



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: CUMPLIMIENTO
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGOS

ECI AC 1/1

NIVEL DE CONFIANZA=	CALIFICACIÓN TOTAL
	<hr/>
	PONDERACIÓN TOTAL
NIVEL DE CONFIANZA=	70
	<hr/>
	110
NIVEL DE CONFIANZA=	0,636*100%
NIVEL DE CONFIANZA=	64%
NIVEL DE RIESGO=	36%

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

NIVEL DE CONFIANZA: MEDIO

NIVEL DE RIESGO: MEDIO



Análisis e interpretación:

De la evaluación de control interno al área de cumplimiento en relación al proceso de crédito, se determinó varias observaciones a la Normativa Interna de la entidad:
 En el capítulo 4, sección 4.1 Clasificación de los créditos, no se identifica las políticas generales para el segmento de microcrédito, línea de negocio que mantiene la entidad.
 En el Manual de Crédito, capítulo 6, no se ha definido la Tecnología para el segmento Microcrédito.
 Por lo que se determinó un Nivel de Confianza MEDIO del 64%, por ende el Nivel de Riesgo es de 36% MEDIO.

Elaborado por: Katy Salazar
 Fecha: 2015-08-27

Supervisado por: Oscar Grada
 Fecha: 2015-08-27



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

ECI AG 1/1

NIVEL DE CONFIANZA=	CALIFICACIÓN TOTAL

	PONDERACIÓN TOTAL
NIVEL DE CONFIANZA=	70

	90
NIVEL DE CONFIANZA=	0,78*100%
NIVEL DE CONFIANZA=	78%
NIVEL DE RIESGO=	22%

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

NIVEL DE CONFIANZA: ALTO
NIVEL DE RIESGO: BAJO

© COMENTARIO

En el Plan Operativo del año 2013, estimó cerrar el ejercicio económico con un indicador de cartera en riesgo menor del 5% y un crecimiento de cartera del 20%, Sin embargo, vemos que las metas establecidas en el Plan Operativo, no están desglosados por tipo de cartera que mantiene la entidad, esto es Cartera de Crédito de Consumo, Vivienda y Microcrédito, lo que no permite una administración eficiente y eficaz de los recursos colocados en estos segmentos de mercado, en base a la recuperación de cada una de las mismas, esta falta de planificación efectiva dio lugar a que la entidad cierre con un indicador de morosidad al 31 de diciembre de 2013 superior a lo planificado.

Elaborado por: Katy Salazar
 Fecha: 2015-08-27

Supervisado por: Oscar Grada Astudillo
 Fecha: 2015-08-27



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: AUDITORÍA FINANCIERA
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

ECI AF 1/1

NIVEL DE CONFIANZA=	CALIFICACIÓN TOTAL

	PONDERACIÓN TOTAL
NIVEL DE CONFIANZA=	110
	120
NIVEL DE CONFIANZA=	0,9167*100%
NIVEL DE CONFIANZA=	92%
NIVEL DE RIESGOS	8%

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

NIVEL DE CONFIANZA: ALTO
NIVEL DE RIESGO: BAJO



COMENTARIO

En la Evaluación del control interno se determinó que el Nivel de Confianza es ALTO, por ende el Nivel de Riesgo es BAJO, esto indica que la entidad ha implementado controles que garantizan que la información financiera de la entidad es confiable y razonable.

Elaborado por: Katy Salazar
 Fecha: 2015-08-27

Supervisado por: Oscar Grada Astudillo
 Fecha: 2015-08-27



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: CONTROL INTERNO

ECI 1/1

NIVEL DE CONFIANZA=	CALIFICACIÓN TOTAL <hr/> PONDERACIÓN TOTAL
NIVEL DE CONFIANZA=	<hr/> 380 <hr/> 400
NIVEL DE CONFIANZA=	0,95*100%
NIVEL DE CONFIANZA=	95%
NIVEL DE CONFIANZA=	5%

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

NIVEL DE CONFIANZA: ALTO
NIVEL DE RIESGO: BAJO



COMENTARIO

La evaluación de control interno al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., derivó en un Nivel de Confianza del 95% ALTO en consecuencia un Nivel de Riesgos de 5% BAJO, por lo tanto los controles implementados en la entidad son eficientes.

Elaborado por: Katy Salazar
 Fecha: 2015-08-27

Supervisado por: Oscar Grada Astudillo
 Fecha: 2015-08-27

	PROGRAMA DE TRABAJO			PT AC 1/1
	ENTIDAD: TIPO DE TRABAJO: ALCANCE: CUENTA/PROCESO: AUDITOR JEFE DE EQUIPO: SUPERVISOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. Auditoría Integral Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 Cumplimiento Ing. Katy Salazar Fogacho Ing. Oscar Granda Astudillo		
Objetivo: • Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.				
No.	Procedimientos	REF. P/T	Realizado por	Fecha
1	Obtener la normativa interna de la entidad, que regule la instrumentación de créditos, desembolso, seguimiento y recuperación de cartera.			
2	Seleccionar una muestra de créditos otorgados durante el año 2013.			
3	Revisar los files de crédito tomados en la muestra a fin de verificar la existencia de los documentos solicitados como requisitos establecidos por la entidad, para cada uno de los segmentos de mercado previo a la aprobación y desembolso de las operaciones crediticias.			
4	Verificar que los files de crédito se hayan instrumentado en base a las políticas y requisitos establecidas para cada uno de los segmentos sean estos de consumo, vivienda y microcrédito.			
5	Verificar que dentro de los files de crédito, conste el Informe de Verificación domiciliaria, y del negocio en el caso de créditos otorgados para el comercio.			
6	Comprobar que los encajes de fondos, correspondan a los montos establecidos por la entidad según el tipo de crédito.			
7	Verificar la correcta valuación del cálculo de intereses y seguro de desgravamen en una Tabla de Amortización, para consumo y microcrédito.			
8	De la muestra tomada determinar si los clientes, cumplieron con la capacidad de pago previo a la aprobación y desembolso de los créditos.			
9	Verificar la correcta valuación del cálculo de las tasas TNA y TEA de los créditos tomados en la muestra y que las mismas no sobrepasen las establecidas por el BCE.			
10	Realizar hojas de hallazgos, de los comentarios correspondientes.			
Elaborado por: Ing. Katy Salazar F.		Fecha: 2015-09-03		
Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo		Fecha: 2015-09-03		

		PROGRAMA DE TRABAJO			PT AG 1/1
		ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. TIPO DE TRABAJO: Auditoría Integral ALCANCE: Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 CUENTA/PROCESO: Gestión AUDITOR JEFE DE EQUIPO: Ing. Katy Salazar Fogacho SUPERVISOR: Ing. Oscar Granda Astudillo			
Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la gestión institucional, verificando la utilización de los recursos económicos, cumplimiento de objetivos y metas establecidas en el plan operativo anual y grado de satisfacción de los socios. 					
No.	Procedimientos	REF. P/T	Realizado por	Fecha	
1	Obtener el plan operativo anual del año 2013				
2	Solicitar información sobre las colocaciones realizadas por la entidad por agencia?				
3	Verificar el establecimiento y cumplimiento de indicadores en el Plan Operativo Anual de la Cooperativa, correspondiente al año 2013.				
4	Verificar el cumplimiento de las metas de colocación y del indicador de morosidad.				
5	Realizar una hoja de hallazgo				
6	Elaborar un Informe de Auditoría				
7	Elaborar Matriz de Recomendaciones				
Elaborado por: Ing. Katy Salazar F.		Fecha: 2015-09-03			
Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo		Fecha: 2015-09-03			

	PROGRAMA DE TRABAJO			PT AF 1/1
	ENTIDAD: TIPO DE TRABAJO: ALCANCE: CUENTA/PROCESO: AUDITOR JEFE DE EQUIPO: SUPERVISOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. Auditoría Integral Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 Financiera Ing. Katy Salazar Fogacho Ing. Oscar Granda Astudillo		
Objetivo: • Verificar que los saldos de las cuentas de Cartera de Crédito, cuenten con criterios de integridad, veracidad y correcta valuación que permita expresar una opinión sobre su razonabilidad de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.				
No.	Procedimientos	REF. P/T	Realizado por	Fecha
1	Obtenga los estados financieros de los años 2012 y 2013.			
2	En base a la muestra seleccionada elabore una cédula analítica de confirmación de la razonabilidad de los saldos, verificando la integridad, veracidad; y, correcta valuación y clasificación de las cuentas.			
3	Realizar una cédula sumaria de la Cuenta Cartera de Crédito con los datos presentados en el Balance General del año 2013 y determinar su crecimiento referente al año anterior.			
4	Obtener la información de colocación de cartera por meses durante el año 2013 y determine variaciones de crecimiento.			
5	Obtener los indicadores de morosidad y determinar los saldos de cartera en riesgo del año 2013.			
6	Elaborar hoja de hallazgo.			
7	Elaborar Informe de Auditoría			
8	Elaborar Matriz de Recomendaciones			
Elaborado por: Ing. Katy Salazar F.		Fecha: 2015-09-03		
Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo		Fecha: 2015-09-03		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

MER 1/1

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE AUDITORÍA

COMPONENTES Y AFIRMACIONES	RIESGOS Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
Componente:	Riesgo Inherente: ALTO	Procedimientos de Control Aplicados	Sobre la muestra de las operaciones crediticias verificar:	
PROCESO DE CRÉDITO, QUE COMPRENDE EL ANÁLISIS, APROBACIÓN Y DESEMBOLSO DE CRÉDITOS.	Transacciones Significativas	Se mantiene un archivo de los files de crédito ordenados alfabeticamente.	Verificar la existencia de los documentos solicitados como requisitos establecidos por la entidad, para cada uno de los segmentos de mercado previo a la aprobación y desembolso de las operaciones crediticias.	Sobre la muestra de los convenios revisar:
Afirmaciones:	2013: 6.281 operaciones crediticias por un monto de 22.581.403,99	Los files de crédito contienen la Solicitud de Crédito, Consulta del historial crediticio en la Central de Riesgos, con su respectiva autorización, Rol de pagos o declaración notariada de los ingresos del deudor y garante, copias legiles de las cédulas y papeles de votación de deudor y garantes, justificación de bienes y planillas del pago de un servicio básico del deudor y garante.	Verificar que los files de crédito se hayan instrumentado en base a las políticas y requisitos establecidas para cada uno de los segmentos sean estos de consumo, vivienda y microcrédito.	Realizar una cédula sumaria de la Cuenta Cartera de Crédito con los datos presentados en el Balance General del año 2013 y determinar su crecimiento referente al año anterior.
Veracidad Legalidad Correcta valuación	Riesgo de Control: BAJO	Las información de las tablas de amortización contienen información correcta respecto de la fecha de conseción y fecha de culminación del crédito así como la cuota a pagar.	Verificar que dentro de los files de crédito, conste el Informe de Verificación domiciliaria, y del negocio en el caso de créditos otorgados para el comercio.	Obtener la información de colocación de cartera por meses durante el año 2013 y determine variaciones de crecimiento y comparala con la información del año anterior.

COMPONENTES Y AFIRMACIONES	RIESGOS Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias del proceso de crédito.	Se determinó un Nivel de Confianza del 88% (ALTO), en consecuencia se obtiene un Nivel de Riesgo del 12% (BAJO).	Se lleva un Flujo de Efectivo que permite realizar una planificación de las colocaciones.	De la muestra tomada determinar si los clientes, cumplieron con la capacidad de pago previo a la aprobación y desembolso de los créditos.	Verificar la correcta valuación del cálculo de intereses y seguro de desgravamen en una Tabla de Amortización, para consumo y microcrédito.
		La entidad cuenta con un Plan Estratégico 2009-2014 y un Plan Operativo para el año 2013.	Verificar la correcta valuación del cálculo de las tasas TNA y TEA de los créditos tomados en la muestra y que las mismas no sobrepasen las establecidas por el BCE.	
	Incumplimientos o inconsistencias			
		Varios expedientes de crédito, no cuentan con el informe de la visitas al domicilio del socio, tampoco se adjuntó la Tabla de Amortización e Informe de Liquidación del Crédito con la firma del socio que asegure su entrega.	Verificar el establecimiento y cumplimiento de indicadores en el Plan Operativo Anual de la Cooperativa, correspondiente al año 2013.	
		No se identificó necesidades de los futuros socios por zonas planificadas de expansión.	Verificar el cumplimiento de las metas de colocación y del indicador de morosidad.	
		Los indicadores de crecimiento y de morosidad no fueron planificados por tipo de cartera de crédito.		
		El indicador de morosidad (5,22%) superó la meta establecida en el Plan Operativo Anual (5%).		
	El Manual de Crédito se encuentra desactualizado ya que en el mismo no constan las políticas de crédito para operaciones de microcrédito pese a que la Cooperativa ya ha incursionado en este segmento de mercado.			
Elaborado: Ing. Katy Salazar			Revisado por: Ing. Óscar Granda Astudillo	
Fecha: 2015-09-02			Fecha: 2015-09-02	

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013		NSR 1/1	
Nómina de servidores relacionados con el examen					
Nombres y APELLIDOS	CARGO DESEMPEÑADO	PERÍODO DE GESTIÓN			
		Desde	Hasta		
Paola García	Gerente General	2010-09-01	Continúa*		
Geovannina de Caiza	Jefe de Crédito	1993-02-01	Continúa*		
Janeth Alvarez	Oficial de Crédito	1998-05-02	Continúa*		
Geoconda Herrera	Oficial de Crédito	2014-08-25	Continúa*		
Luis Alberto Escobar	Oficial de Crédito	2012-02-16	2014-04-26		
Madelen Escorza	Oficial de Crédito	2014-06-09	2014-08-21		
Morayma Villavicencio	Jefe de Agencia de Caluma	2009-11-13	2012-01-31		
Jacqueline Argüello	Oficial de Crédito Caluma	2010-01-18	2012-06-25		
Monserrat Caicedo	Oficial de Crédito Caluma	2012-07-01	Continúa*		
Verónica Ruiz	Jefe de Agencia Echeandia	2009-07-01	Continúa*		
Irlanda Zapata	Oficial de Crédito Echeandía	2009-11-16	2012-12-31		
Augusto Chiluisa	Oficial de Crédito Echeandía	2013-01-01	2013-12-19		
Magaly de Calero	Auditora Interna	2012-01-01	Continúa*		

* Continúa a la fecha de corte del examen.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.
AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
UNIVERSO DE OPERACIONES CREDITICIAS

UOC 1/41

Tipo de Identif	Identificacion	N° Operación	Calificación. Propia	Tasa de Interes	Estado Reestruc.	Vigente de 0 a 30	Vigente de 31 a 90	Vigente de 91 a 180	Vigente de 181 a 360	Vigente de mas de 360	Interes Ordina.	Provisión Requerida	Provisión Constituida	Tipo Operación
C	0200067106	4601020179692009	A	14,5	9	0,00	566,66	849,99	1 699,98	3 683,37	1 065,66	139,40	139,40	CDC
C	0200067106	4601020178742009	A	14,5	9	750,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	56,79	46,13	46,13	CDC
C	0200004570	4601020168402007	A	18	9	83,33	83,39	0,00	0,00	0,00	4,12	3,42	3,42	CDC
C	0200002814	4601020169172008	A	11,5	9	0,00	157,70	236,55	236,55	0,00	33,82	12,93	12,93	CDC
C	0200074748	4601020174972008	A	14,8	9	83,33	166,66	249,99	416,71	0,00	69,72	18,79	18,79	CDC
C	0200323301	4601020171982008	A	10,8	9	0,00	84,64	126,96	253,92	84,68	40,24	11,28	11,28	CDC
C	0200057230	4601020173742008	A	15	9	83,33	166,66	249,99	499,98	333,40	143,83	27,33	27,33	CDC
C	0200168086	4601020170732008	A	11,3	9	0,00	325,12	487,68	975,36	3 901,59	1 038,49	116,64	116,64	CDC
C	0200280881	4601020177612009	A	14,5	9	0,00	222,22	333,33	666,66	444,46	165,24	34,17	34,17	CDC
C	0200167658	4601020175852008	A	14,5	9	208,33	208,33	624,99	1 249,98	1 458,39	436,85	76,88	76,88	CDC
C	0200055036	4601020171732008	A	13	9	0,00	336,92	505,38	1 010,76	6 401,62	2 362,76	169,22	169,22	CDC
C	0200323939	4601020177192008	A	14,5	9	333,34	333,34	500,01	1 000,02	3 333,28	1 147,69	112,75	112,75	CDC
C	0200286458	4601020161922007	A	14,97	9	141,67	283,34	425,01	850,02	141,55	163,33	37,75	37,75	CDC
C	0200055671	4601020176642008	A	14,5	9	0,00	0,00	37,64	112,92	150,64	46,58	6,17	6,17	CDC
C	0200095206	4601020169842008	A	11,5	9	274,13	548,26	822,39	1 644,78	3 015,39	736,09	129,25	129,25	CDC
C	0200161768	4601020176012008	A	14,5	9	0,00	172,04	258,06	86,00	0,00	27,30	10,58	10,58	CDC
C	0200161768	4601020171582008	A	13	9	222,22	222,22	333,33	666,66	1 444,47	429,40	59,22	59,22	CDC
C	0200038610	4601020169732008	A	11,5	9	84,45	168,90	253,35	422,26	0,00	54,30	19,04	19,04	CDC
C	0200024495	4601020174012008	A	15	9	51,64	103,28	154,92	309,84	206,57	89,13	16,94	16,94	CDC
C	0200384485	4601020178602009	A	14,5	9	183,33	366,66	549,99	916,69	0,00	148,65	41,34	41,34	CDC

C	0200372746	4601020169022008	A	12	9	83,68	83,68	125,52	125,58	0,00	23,75	8,58	8,58	CDC
C	0200076685	4601020178632009	A	14,5	9	125,00	250,00	375,00	625,00	0,00	103,01	28,19	28,19	CDC
C	0901901157	4601020174692008	A	14,8	9	166,67	333,34	333,30	0,00	0,00	31,32	17,08	17,08	CDC
C	0200039816	4601020165382007	A	18	9	125,00	250,00	125,00	0,00	0,00	21,25	10,25	10,25	CDC
C	0200397263	4601020162422007	A	14,97	9	416,67	416,67	1 250,01	2 500,02	833,22	480,10	111,04	111,04	CDC
C	0200032779	4601020177542009	A	14,5	9	218,75	437,50	656,25	1 312,50	7 437,50	2 900,05	206,28	206,28	CDC
C	0200343739	4601020178272009	A	15	9	300,00	600,00	300,00	0,00	0,00	38,01	24,60	24,60	CDC
C	0200064749	4601020168092007	A	18	9	125,00	250,00	375,00	750,00	2 500,00	1 004,67	82,00	82,00	CDC
C	0200057818	4601020175362008	A	14,5	9	83,33	166,66	249,99	499,98	500,06	174,83	30,75	30,75	CDC
C	0200213973	4601020169312008	A	11,5	9	67,53	135,06	202,59	405,18	675,18	166,23	30,45	30,45	CDC
C	0200276228	4601020170342008	A	11,3	9	0,00	192,86	289,29	0,00	0,00	19,07	9,88	9,88	CDC
C	0200022127	4601020172722008	A	14,5	9	50,00	100,00	150,00	300,00	150,00	73,60	15,38	15,38	CDC
C	0200217537	4601020171192008	A	14	9	41,63	0,00	0,00	0,00	0,00	0,49	0,85	0,85	CDC
C	1801403880	4601020158472007	A	14,79	9	305,55	611,10	916,65	916,78	0,00	172,36	56,38	56,38	CDC
C	0200091809	4601020173102008	A	14,5	9	250,00	500,00	750,00	1 500,00	3 750,00	1 161,52	138,38	138,38	CDC
C	0200463594	4601020170362008	A	11,3	9	0,00	123,26	184,89	369,78	0,00	40,53	13,90	13,90	CDC
C	0200160315	4601020169912008	A	11,5	9	125,78	251,56	377,34	628,86	0,00	80,88	28,36	28,36	CDC
C	0200393551	4601020178502009	A	14,5	9	141,67	283,34	425,01	850,02	3 116,62	1 033,62	98,74	98,74	CDC
C	0201211729	4601020172202008	A	10,8	9	83,33	83,37	0,00	0,00	0,00	2,28	3,42	3,42	CDC
C	0200343192	4601020166192007	A	18	9	0,00	521,12	781,68	1 563,36	7 556,14	3 421,47	213,66	213,66	CDC
C	0200085363	4601020157792006	A	13,83	9	277,78	555,56	833,34	555,48	0,00	117,17	45,55	45,55	CDC
C	0200390516	4601020160132007	A	14,27	9	0,00	251,52	377,28	628,79	0,00	86,40	25,78	25,78	CDC
C	0200293637	4601020170682008	A	11,3	9	0,00	178,06	534,18	178,04	0,00	42,49	18,25	18,25	CDC
C	0200279362	4603020161222009	A	14,5	9	166,66	166,66	249,99	416,65	833,38	259,06	37,58	37,58	CDC
C	0200466894	4601020170392008	A	11,3	9	0,00	244,00	732,00	1 464,00	5 855,96	1 512,09	170,07	170,07	CDC
C	0200468825	4601020169822008	A	11,5	9	0,00	250,00	375,00	625,00	0,00	71,19	25,63	25,63	CDC
C	0200073567	4601020178312009	A	18	9	100,00	200,00	100,00	0,00	0,00	15,20	8,20	8,20	CDC
C	0200053924	4601020169522008	A	11,5	9	0,00	193,22	289,83	483,00	0,00	60,56	19,80	19,80	CDC
C	0200012912	4601020176662008	A	14,5	9	83,33	166,66	249,99	499,98	666,72	214,70	34,17	34,17	CDC

C	0200394096	4603020160642008	A	14,5	9	83,33	83,33	249,99	499,98	333,40	122,63	25,63	25,63	CDC
C	0200246916	4601020177332009	A	14,5	9	166,67	333,34	500,01	499,97	0,00	98,22	30,75	30,75	CDC
C	0200613594	4601020179302009	A	14,5	9	100,00	200,00	300,00	600,00	0,00	95,78	24,60	24,60	CDC
C	1703586402	4601020175922008	A	14,5	9	305,56	611,12	916,68	1 833,36	5 805,48	1 865,96	194,18	194,18	CDC
C	0200012896	4601020176972008	A	14,5	9	166,67	333,34	500,01	333,30	0,00	73,69	27,33	27,33	CDC
C	0200589208	4601020170192008	A	11,5	9	0,00	162,38	243,57	487,14	487,17	136,52	28,30	28,30	CDC
C	0200079812	4601020176182008	A	14,5	9	145,83	291,66	437,49	874,98	1 020,89	339,93	56,80	56,80	CDC
C	1702781665	4601020177692009	A	14,5	9	145,83	291,66	437,49	874,98	1 458,38	452,71	65,77	65,77	CDC
C	0200327625	4601020172662008	A	14,5	9	250,00	500,00	750,00	1 500,00	750,00	368,04	76,88	76,88	CDC
C	0200083236	4601020160152007	A	14,27	9	144,44	288,88	433,32	722,36	0,00	119,68	32,57	32,57	CDC
C	0200280030	4601020175312008	A	14,5	9	0,00	121,00	181,51	0,00	0,00	13,40	6,20	6,20	CDC
C	0907068563	4601020174852008	A	19	9	0,00	50,00	75,00	0,00	0,00	6,08	2,56	2,56	CDC
C	0200054682	4601020168652008	A	12	9	0,00	247,76	371,64	371,67	0,00	55,79	20,32	20,32	CDC
C	0200691384	4601020176912008	A	14,5	9	198,04	396,08	594,12	1 188,24	8 713,60	4 036,68	227,35	227,35	CDC
C	0200436103	4601020165702007	A	18	9	333,33	666,66	999,99	1 999,98	9 666,77	4 382,58	280,17	280,17	CDC
C	0200087351	4601020177222008	A	14,5	9	416,67	833,34	833,34	2 500,02	3 749,95	1 073,21	170,83	170,83	CDC
C	0200182368	4601020162222007	A	14,97	9	416,67	833,34	1 250,01	2 500,02	416,55	480,44	111,04	111,04	CDC
C	0200032431	4601020175092008	A	14,5	9	183,33	366,66	550,03	0,00	0,00	47,27	22,55	22,55	CDC
C	0200040988	4601020169512008	A	11,5	9	80,54	161,08	241,62	322,13	0,00	47,83	16,51	16,51	CDC
C	0200008126	4601020178902009	A	14,5	9	132,94	265,88	398,82	797,64	1 462,41	453,82	62,68	62,68	CDC
C	0200429397	4601020176062008	A	14,5	9	145,83	291,66	437,49	874,98	1 020,89	339,93	56,80	56,80	CDC
C	0200166544	4601020161352007	A	14,07	9	208,33	416,66	624,99	1 249,98	2 708,45	805,80	106,77	106,77	CDC
C	0200364958	4601020177432009	A	14,5	9	208,33	416,66	624,99	1 249,98	2 083,38	646,71	93,96	93,96	CDC
C	0200349678	4601020172542008	A	14,5	9	0,00	340,96	511,44	1 022,88	2 557,07	786,34	90,86	90,86	CDC
C	0200019784	4601020164482007	A	13,49	9	555,56	555,56	833,34	1 666,68	10 833,26	4 369,91	296,11	296,11	CDC
C	1704215118	4601020170582008	A	11,3	9	0,00	547,08	820,62	1 641,24	3 282,47	781,86	128,97	128,97	CDC
C	1000354736	4601020163432007	A	15,39	9	62,50	62,50	0,00	0,00	0,00	2,43	2,56	2,56	CDC
C	0200065407	4601020177342009	A	14,5	9	180,56	361,12	541,68	1 083,36	3 791,60	1 251,61	122,15	122,15	CDC
C	0200421212	4601020178452009	A	14,5	9	194,44	194,44	583,32	1 166,64	4 472,28	1 431,70	135,53	135,53	CDC

		COAC GUARANDA LTDA MUESTREO ALEATORIO SIMPLE PARA ESTIMAR LA PROPORCIÓN DE UNA POBLACIÓN		FCM 1/1
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		MATRIZ COAC GUARANDA		
ACTIVIDAD DE CONTROL:		Examen de Auditoría Integral al Proceso de Crédito		
PERÍODO DE REVISIÓN:		Entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013		
CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA:		Cartera Crédito año 2013		
INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA (N finitas)		
Tamaño de la Población (N)	2 896	Fórmula:	28	
Error Muestral (E)	5%			
Proporción de Éxito (P)	3%	Muestra Óptima:	28	
Nivel de Confianza	88%			
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,555	Porcentaje de Muestra:	1%	
Fórmula para Poblaciones infinitas:		Fórmula para Poblaciones finitas:		DATOS:
$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$		$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$		Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P
CRITERIOS ADOPTADOS:				
Tamaño de la Población (N)	2 896	Files de crédito		
Error Muestral (E)	5%	Se utiliza el % sugerido		
Proporción de Éxito (P)	3%	De los files de crédito revisados del 2013, se incumplió el 2% (estimado) de los controles efectuados; en consecuencia existe un 98% de proporción de éxito.		
Nivel de Confianza	88%	Nivel de confianza obtenido de la aplicación del cuestionario de control interno		
ELABORADO POR:	Ing. Katy Salazar		FECHA: 2015-09-02	
REVISADO POR:	Ing. Óscar Granda		FECHA: 2015-09-02	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.
AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

MAA 1/1

MUESTRA ALEATORIA DE ANÁLISIS

Nº	Nº Aleatorio	Nº Operación	Socio	Tipo de Crédito	Fecha de Consesión	Valor de Crédito
1	315	4601020177002008	12933	Consumo	2013-10-19	3 000,00
2	284	4601020153372006	21660	Microcredito	2013-12-21	10 000,00
3	100	4601020177762009	15989	Consumo	2013-01-22	5 000,00
4	480	4601020159442007	24765	Consumo	2013-05-26	20 000,00
5	681	4603020161342009	18996	Consumo	2013-09-28	10 000,00
6	879	4601020175522008	13095	Microcredito	2013-06-30	20 000,00
7	680	4601020178862009	14297	Consumo	2013-11-04	13 000,00
8	560	4601020173442008	21578	Microcredito	2013-03-05	2 000,00
9	659	4603020161232009	21989	Consumo	2013-10-12	5 500,00
10	792	4601020169942008	13322	Microcredito	2013-08-13	2 000,00
11	808	4601020176532008	8583	Microcredito	2013-04-18	3 000,00
12	1019	4601020178292009	23575	Microcredito	2013-12-27	12 000,00
13	1161	4601040108352008	20976	Microcredito	2013-06-27	1 000,00
14	1912	4603040104002009	18869	Microcredito	2013-09-05	2 500,00
15	2891	4602040097472007	10235	Consumo	2013-11-07	2 000,00
16	923	4601020174222008	14317	Microcredito	2013-07-11	4 000,00
17	237	4601020179592009	21108	Consumo	2013-06-13	2 500,00
18	973	4601020178722009	23961	Consumo	2013-04-26	4 000,00
19	1516	4601040114732009	17415	Consumo	2013-07-30	5 400,00
20	1794	4601040107532008	21437	Microcredito	2013-02-25	3 000,00
21	2880	4601040082452006	15262	Consumo	2013-06-05	10 000,00
22	1100	4601020154512006	12451	Microcredito	2013-04-18	5 000,00
23	781	4601020174842008	14789	Consumo	2013-11-10	2 000,00
24	1610	4601040111382008	25687	Microcredito	2013-11-07	4 000,00

© En cuanto al análisis de expedientes de crédito, para la selección de las muestras, se utilizará el método por células y al azar, es decir, por medio de números aleatorios se determinarán los files de créditos a ser examinados, de un universo en el que constan créditos de los segmentos: consumo y microcrédito, correspondientes al año de análisis.

Elaborado por: Katy Salazar F.
 Revisado por: Oscar Granda

Fecha: 2015-09-02
 Fecha: 2015-09-02

ANEXOS DE CONTROL INTERNO

		PROGRAMA DE TRABAJO PLANIFICACIÓN		PTP 1/1	
ENTIDAD: COAC GUARANDA LTDA. TIPO DE TRABAJO: Auditoría Integral ALCANCE: Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2013 CUENTA/PROCESO: Fase de Planificación					
Objetivos: - Obtener una visión de carácter general de la entidad - Actualizar la información legal, organizacional y financiera de la entidad (archivo permanente) - Evaluar el sistema de control interno relacionado con el(los) componente(s) a examinar, a fin de determinar el grado de confiabilidad de las operaciones o procesos. - Definir los procedimientos de auditoría del (de los) componente(s) a examinar.					
No.	Procedimientos	REF. P/T	Realizado por	Fecha	
1	Elaborar los cuestionarios para evaluar el sistema de control interno de la entidad, por cada componente a examinar.	CECI 1/1	KSF	2015-08-27	
2	Evaluar el sistema de control interno aplicando los cuestionarios elaborados y proceder a calificar el nivel de confianza y nivel de riesgo.	ECI 1/1	KSF	2015-08-27	
3	Elaborar la matriz de evaluación y calificación de riesgos, en base a los resultados de la evaluación del sistema de control interno y anexarlo al memorando de planificación.	MER 1/2 MER 2/2	KSF	2015-09-02	
4	Elaborar el memorando de planificación.	IAI-PL CAP. 4	KSF	2015-10-13	
5	Preparar los programas de auditoría específicos para los componentes a examinar y anexarlos al memorando de planificación.	PT AC 1/1 PT AF 1/1 PT AG 1/1	KSF	2015-09-03	
6	Obtener el total (UNIVERSO) de la cartera de crédito, en base del cual, preparar el plan de muestreo (incluido en memorando de planificación) y determinar la muestra a examinar.	UOC 1/1 41/41	KSF	2015-09-03	
7	Revise los files de crédito y verifique si contienen la información pertinente y competente que acredite la entrega de un crédito	CI RFC 1/1	KSF	2015-08-24	
8	Realizar una hoja de hallazgo	AC-P5	KJSF	15/07/2015	
9	Elaborar un Informe de Auditoría				
10	Elaborar Matriz de Recomendaciones				
Elaborado por: Katy Salazar		Fecha: 2015-09-28			
Revisado por: Ing. Óscar Granda		Fecha: 2015-09-28			



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.
AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
MUESTRA DE ANÁLISIS PARA LA CALIFICACIÓN DE RIESGOS
COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO**

CI RFC 1/1

FACTORES CLAVE				REQUISITOS COMPLETOS		SOLICITUD DE CRÉDITO		VISITA AL DOMICILIO/NEGO		ANÁLISIS DE CRÉDITO		INFORME DE CRÉDITO		ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO		DESEMPEÑO DE CRÉDITO		TABLA DE AMORTIZACIÓN		LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO		GARANCIAS		INFORME DE SEGUIMIENTO		OBSERVACIÓN	
MUESTRA				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Nº	FECHA	Nº OPERACIÓN	TIPO DE CRÉDITO	VALOR DEL CRÉDITO																							
1	19/10/2013	4601020177002008	Consumo	3 000,00		1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	Falta de la copia de la planilla de servicio básico e informe de seguimiento de destino de crédito.	
2	21/12/2013	4601020153372006	Microcredito	10 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
3	22/01/2013	4601020177762009	Consumo	5 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
4	26/05/2013	4601020159442007	Consumo	20 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	Falta de liquidación de crédito en expediente.	
5	28/09/2013	4603020161342009	Consumo	10 000,00	1		1		1	1	1		1		1		1		1		1		1		1		
6	30/06/2013	4601020175522008	Microcredito	20 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
7	04/11/2013	4601020178862009	Consumo	13 000,00		1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	Falta de pago de servicio básico, liquidación e informe de seguimiento de destino de crédito.	
8	05/03/2013	4601020173442008	Microcredito	2 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
9	12/10/2013	4603020161232009	Consumo	5 500,00	1		1		1	1	1		1		1		1		1		1		1		1	Falta de informe de visita al domicilio del socio e informe de destino del crédito.	
10	13/08/2013	4601020169942008	Microcredito	2 000,00	1		1		1	1	1		1		1		1		1		1		1		1		
11	18/04/2013	4601020176532008	Microcredito	3 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1	1	1		1		1		
12	27/12/2013	4601020178292009	Microcredito	12 000,00		1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	Falta copia de servicio básico.	
13	27/06/2013	4601040108352008	Microcredito	1 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
14	05/09/2013	4603040104002009	Microcredito	2 500,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	Falta de informe de destino de crédito.	
15	07/11/2013	4602040097472007	Consumo	2 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1	1	1		1		1	Falta de tabla de amortización entregada a cliente.	
16	11/07/2013	4601020174222008	Microcredito	4 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
17	13/06/2013	4601020179592009	Consumo	2 500,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
18	26/04/2013	4601020178722009	Consumo	4 000,00	1		1		1	1	1		1		1		1		1		1		1		1	Falta informe de visita a domicilio del socio.	
19	30/07/2013	4601040114732009	Consumo	5 400,00	1		1		1		1		1		1		1		1	1	1		1		1	Falta tabla de amortización en expediente del socio.	
20	25/02/2013	4601040107532008	Microcredito	3 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	Falta informe de destino de crédito.	
21	05/06/2013	4601040082452006	Consumo	10 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
22	18/04/2013	4601020154512006	Microcredito	5 000,00	1		1		1	1	1		1		1		1		1		1		1		1	Falta de visita a domicilio del socio.	
23	10/11/2013	4601020174842008	Consumo	2 000,00	1		1		1		1		1		1		0	1	1		1		1		1		
24	07/11/2013	4601040111382008	Microcredito	4 000,00	1		1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	Falta de pago de servicio básico, tabla de amortización e informe de seguimiento de destino de crédito.
TOTALES					21	3	24	0	19	5	24	0	24	0	24	0	24	0	19	5	20	4	24	0	19	5	

 <p style="text-align: center;">COOPERATIVA GUARANDA LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013 COMPONENTE: CONTROL INTERNO HOJA DE HALLAZGO</p>	HALLAZGO
<p>Falta de respaldo de la información en los files de crédito</p> <p>Condición: La documentación de los files de crédito concedidos a las personas de la Comunidad de Pachakutek, en atención al convenio suscrito con el MAGAP, durante el período examinado, se mantiene incompleta y desorganizada, debido a que no se ha adjuntado los croquis del domicilio, planillas de liquidación de créditos y tablas de amortización; las copias de los dos últimos documentos, a más de formar parte del archivo, debieron ser entregadas a los beneficiarios de los mismos, para que controlen las fechas de pagos y cuotas pactadas.</p> <p>Causa: Debido a que el Oficial de Crédito no cumplió los procesos establecidos para la instrumentación de los files de crédito, los expedientes están incompletos y desorganizados, pues faltan los documentos que respaldan las operaciones relacionadas con los convenios suscritos con el MAGAP.</p> <p>Efecto: Lo cual ha dificultado la ubicación de los deudores morosos por lo que el encargado de recuperación de cartera no los ha podido visitar ya que no se contó con la información pertinente para este efecto.</p> <p>Criterio: El Oficial de Crédito incumplió lo señalado en los artículos 6.2.3.3. Verificación, inspección e informe letras a), b) y c) y 10.1.2 Manejo de los files de crédito, letra c) del Manual de Crédito de la Cooperativa Guaranda Ltda.; y el Gerente lo indicado en el Art. 47 Atribuciones y deberes del gerente general, letra i) vigentes durante el período de examen, que indica: “...Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno...”</p> <p>Conclusión: Los files de crédito correspondientes al convenio firmado entre la Cooperativa Guaranda Ltda., y el MAGAP, carecen de información relativa a los croquis de visita a domicilios, planilla de liquidación de crédito y tablas de amortización, lo que ha dado lugar a que el encargado de la recuperación de cartera no visite a estas personas que se encontraban en morosidad, pues no contó con la información pertinente para este efecto.</p> <p>Recomendación: A la Gerente Vigilará el cumplimiento de los controles y procedimientos implementados por la entidad para el aseguramiento del control interno.</p> <p>Al Jefe de Crédito Vigilará que los Oficiales de Crédito en la instrumentación de nuevas operaciones crediticias con los socios que pertenecen al convenio del MAGAP, deben obtener, actualizar y archivar adecuadamente los expedientes o files de crédito documentación que sustenta la ejecución de los convenios celebrados, debiendo custodiarla durante el tiempo que fijen las disposiciones legales pertinentes.</p>	
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho Fecha: 2015-10-06	Revisado por: Oscar Granda Astudillo Fecha: 2015-10-06

ANEXOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

	PROGRAMA DE TRABAJO			PC 1/1
	ENTIDAD: TIPO DE TRABAJO: ALCANCE: CUENTA/PROCESO: AUDITOR JEFE DE EQUIPO: SUPERVISOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. Auditoría Integral Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 Cumplimiento Ing. Katy Salazar Fogacho Ing. Oscar Granda Astudillo		
Objetivo:				
• Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.				
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	REALIZA DO POR	FECHA
1	Obtener la normativa interna de la entidad, que regule la instrumentación de créditos, desembolso, seguimiento y recuperación de cartera.	Manual de Crédito	KJSF	2015-09-17
2	Seleccionar una muestra de créditos otorgados durante el año 2013.	MAA 1/1	KJSF	2015-09-17
3	Revisar los files de crédito tomados en la muestra a fin de verificar la existencia de los documentos solicitados como requisitos establecidos por la entidad, para cada uno de los segmentos de mercado.	VE RE 1/1	KJSF	2015-09-21
4	Verificar que los files de crédito se hayan instrumentado en base a las políticas y requisitos establecidas para cada uno de los segmentos sean estos de consumo, vivienda y microcrédito.	VE-PC 1/1 2/2	KJSF	2015-09-22
5	Verificar que dentro de los files de crédito, conste el Informe de Verificación domiciliaria, y del negocio en el caso de créditos otorgados para el comercio.	RIVD 1/1 2/2	KJSF	2015-09-23
6	Comprobar que los encajes de fondos, correspondan a los montos establecidos por la entidad según el tipo de crédito.	AC-PIC 1/1 2/2	KJSF	2015-09-22
7	Verificar la correcta valuación del cálculo de intereses y seguro de desgravamen en una Tabla de Amortización, para consumo y microcrédito.	AC-P6	KJSF	2015-07-15
8	De la muestra tomada determinar si los clientes, cumplieron con la capacidad de pago previo a la aprobación y desembolso de los créditos.	AC-PIC 1/1 2/2	KJSF	2015-09-22
9	Verificar la correcta valuación del cálculo de las tasas TNA y TEA de los créditos tomados en la muestra y que las mismas no sobrepasen las establecidas por el BCE.	AC-PIC 1/1 2/2	KJSF	2015-09-22
10	Realizar hojas de hallazgos, de los comentarios correspondientes.	HALLAZGO 1 y 2	KJSF	2015-07-15
Elaborado por: Ing. Katy Salazar F.		Fecha: 2015-07-15		
Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo		Fecha:		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.

AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO

MAA
1/1

POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

MUESTRA ALEATORIA DE ANÁLISIS

Nº	Nº Aleatorio	Nº Operación	Socio	Tipo de Crédito	Fecha de Consesión	Valor de Crédito
1	315	4601020177002008	12933	Consumo	2013-10-19	3 000,00
2	284	4601020153372006	21660	Microcredito	2013-12-21	10 000,00
3	100	4601020177762009	15989	Consumo	2013-01-22	5 000,00
4	480	4601020159442007	24765	Consumo	2013-05-26	20 000,00
5	681	4603020161342009	18996	Consumo	2013-09-28	10 000,00
6	879	4601020175522008	13095	Microcredito	2013-06-30	20 000,00
7	680	4601020178862009	14297	Consumo	2013-11-04	13 000,00
8	560	4601020173442008	21578	Microcredito	2013-03-05	2 000,00
9	659	4603020161232009	21989	Consumo	2013-10-12	5 500,00
10	792	4601020169942008	13322	Microcredito	2013-08-13	2 000,00
11	808	4601020176532008	8583	Microcredito	2013-04-18	3 000,00
12	1019	4601020178292009	23575	Microcredito	2013-12-27	12 000,00
13	1161	4601040108352008	20976	Microcredito	2013-06-27	1 000,00
14	1912	4603040104002009	18869	Microcredito	2013-09-05	2 500,00
15	2891	4602040097472007	10235	Consumo	2013-11-07	2 000,00
16	923	4601020174222008	14317	Microcredito	2013-07-11	4 000,00
17	237	4601020179592009	21108	Consumo	2013-06-13	2 500,00
18	973	4601020178722009	23961	Consumo	2013-04-26	4 000,00
19	1516	4601040114732009	17415	Consumo	2013-07-30	5 400,00
20	1794	4601040107532008	21437	Microcredito	2013-02-25	3 000,00
21	2880	4601040082452006	15262	Consumo	2013-06-05	10 000,00
22	1100	4601020154512006	12451	Microcredito	2013-04-18	5 000,00
23	781	4601020174842008	14789	Consumo	2013-11-10	2 000,00
24	1610	4601040111382008	25687	Microcredito	2013-11-07	4 000,00
25	2761	4601040113772009	11365	Microcredito	2013-05-02	2 000,00
26	2739	4602040104742009	7654	Microcredito	2013-07-07	1 500,00
27	2684	4602040104012008	850	Microcredito	2013-08-07	2 500,00
28	2503	4602040104182008	1212	Microcredito	2013-03-02	3 000,00

Elaborado por: Katy Salazar F.

Supervisado por: Oscar Granda A

Fecha: 2015 09-17

Fecha: 2015 09-17



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA
AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
PAPEL DE TRABAJO DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CRÉDITO
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2013

AC-RE
1/1

SOCIO	Tipo de Crédito	Fecha de concesión de Crédito	Valor del Crédito	REQUISITOS SOLICITADOS PARA LA CONCESION DE CREDITOS										OBSERVACIONES
				Solicitud de Crédito	Autorización de la consulta en la Central de Riesgo	Calificación en la Central de Riesgo	Rol de pagos o Declaración notariada de los ingresos	Cédula de ciudadanía del deudor y del conyugue	Certificado de votación actualizado del deudor y cónyuge	Formulario del aporte voluntario en certificados	Cédula de ciudadanía certificado de votación de los garantes.	Justificación de bienes	Planillas de pago de un servicio básico.	
12933	Consumo	2013-10-19	5 400,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	La socia no presenta operaciones crediticias en la central de riesgos.
21660	Microcredito	2013-12-21	1 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	No existen observaciones que reportar
15989	Consumo	2013-01-22	5 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	No existen observaciones que reportar
24765	Consumo	2013-05-26	20 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	No existen observaciones que reportar
18996	Consumo	2013-09-28	10 000,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	El deudor no presenta certificado de votacion debido a que presta sus servicios en la policia nacional, además no presenta operaciones crediticias en la central de riesgos.
13095	Microcredito	2013-06-30	20 000,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	El socio no presenta operaciones crediticias en la central de riesgos.
14297	Consumo	2013-11-04	13 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	La copia de la cedula de ciudadanía y certificado de votacion del esposo de la socia no se encuentra archivado en file de credito
21578	Microcredito	2013-03-05	2 000,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	N/A	X	La socia no presenta operaciones crediticias en la central de riesgos, la socia además no posee bienes.
21989	Consumo	2013-10-12	5 500,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	N/A	X	La socia no presenta operaciones crediticias en la central de riesgos, la socia además no posee bienes.
13322	Microcredito	2013-08-13	2 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	No existen observaciones que reportar
8583	Microcredito	2013-04-18	3 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	No existen observaciones que reportar
23575	Microcredito	2013-12-27	12 000,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	La socia no presenta operaciones crediticias en la central de riesgos.
20976	Microcredito	2013-06-27	1 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	N/A	X	El socio no posee bienes por consiguiente no presenta justificación de
18869	Microcredito	2013-09-05	2 500,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	El socio no presenta operaciones crediticias en la central de riesgo
10235	Consumo	2013-11-07	2 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	No existen observaciones que reportar
14317	Microcredito	2013-07-11	4 000,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	La socia no presenta operaciones en la central de riesgos
21108	Consumo	2013-06-13	2 500,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	No existen observaciones que reportar

SOCIO	Tipo de Crédito	Fecha de concesión de Crédito	Valor del Crédito	REQUISITOS SOLICITADOS PARA LA CONCESION DE CRÉDITOS										OBSERVACIONES
				Solicitud de Crédito	Autorización de la consulta en la Central de Riesgos.	Calificación en la Central de Riesgo	Rol de pagos o Declaración notariada de los ingresos	Cédula de ciudadanía del deudor y del conyugue	Certificado de votación actualizado del deudor y cónyuge	Formulario del aporte voluntario en certificados	Cédula de ciudadanía y Justificación de votación de los bienes	Planillas de pago de un servicio básico.		
15836	Consumo	2013-04-26	4 600,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	No existen observaciones que reportar
23961	Consumo	2013-07-30	4 000,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	El socio no presenta operaciones crediticias
17415	Consumo	2013-02-25	5 400,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	No presenta operaciones crediticias en la central de riesgos
2761	Microcredito	2013-06-05	2 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	El socio no presenta operaciones crediticias
2739	Microcredito	2013-04-18	1 500,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	El socio no presenta operaciones crediticias
2684	Microcredito	2013-11-10	2 500,00	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X	X	El socio solicita un crédito por primera vez, no tiene historial crediticio.
2503	Microcredito	2013-11-07	3 000,00	X	X	A	X	X	X	X	X	X	X	El socio no presenta operaciones crediticias
 En la revisión del cumplimiento de requisitos pa la consesión de créditos no existe, observaciones que reportar.														
Elaborado por: Katy Salazar Fecha: 2015-09-21										Supervisado por: Oscar Grada Astudillo Fecha: 21-09-2015				



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA
AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
PAPEL DE TRABAJO DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE CRÉDITO
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2013

VE-PC 1/2

Nº	SOCIO	Nº OPERACIÓN	TIPO DE CREDITO	FECHA DE CONCESIÓN	Nº CUOT	FECHA DE VENCIM.	TASA INTE.	MONTO DEL CRÉDITO	INTERÉS	SEG.DE DES.	TOTAL	CERT/APOR		FECHA DEL DEPÓSITO	ENCAJE	VALOR DEPOSITADO	CAPACIDAD DE PAGO	CUOTA DEL CREDITO	TNA	TEA	TASA SEGÚN BCE	OBSERVACIONES
												%	Valor									
1	12933	4601020177002008	Consumo	2013-10-19	18	2015-04-19	14,50	3 000,00	340,89	10,42	3 351,31	2,00	60,00	2013-01-10	100,00	100,00	261,34	186,67	13,90	14,85	16,30	No existen observaciones que reportar
2	21660	4601020153372006	Microcredito	2013-12-20	36	2016-12-20	18,00	10 000,00	1 566,72	35,27	11 601,99	1,80	180,00	2013-01-11	333,33	333,33	517,80	369,86	18,95	20,69	25,50	
3	15989	4601020177762009	Consumo	2013-01-22	24	2015-01-22	14,50	5 000,00	755,88	23,10	5 778,98	2,00	100,00	2013-01-17	166,67	166,67	338,24	241,60	13,90	14,82	16,30	
4	24765	4601020159442007	Consumo	2013-05-26	60	2018-05-26	14,50	20 000,00	7 859,73	240,24	28 099,97	1,50	300,00	2013-05-18	666,67	666,67	659,97	471,41	13,90	14,82	16,30	
5	18996	4603020161342009	Consumo	2013-09-28	36	2016-09-28	14,50	10 000,00	2 286,47	69,89	12 356,36	1,80	180,00	2013-09-15	333,33	333,33	482,76	344,83	13,90	14,82	16,30	
6	13095	4601020175522008	Microcredito	2013-06-30	36	2016-06-30	18,00	20 000,00	6 388,69	143,53	26 532,23	1,50	300,00	2013-06-20	666,67	666,67	1 036,18	740,13	18,99	20,73	25,50	
7	14297	4601020178862009	Consumo	2013-11-04	36	2016-11-04	14,50	13 000,00	2 972,41	90,85	16 063,26	1,50	195,00	2013-03-25	433,33	433,33	627,59	448,28	13,90	14,85	16,30	
8	21578	4601020173442008	Microcredito	2013-03-05	12	2014-03-05	18,00	2 000,00	315,07	7,06	2 322,12	2,00	40,00	2013-04-20	66,67	66,67	259,10	185,07	19,05	20,80	33,30	
9	21989	4603020161232009	Consumo	2013-10-12	24	2015-10-12	14,50	5 500,00	831,47	25,41	6 356,88	1,80	99,00	2013-09-28	183,33	183,33	372,06	265,76	13,90	14,82	16,30	
10	13322	4601020169942008	Microcredito	2013-08-13	12	2014-08-13	18,00	2 000,00	212,33	4,76	2 217,09	2,00	40,00	2013-09-25	66,67	54,00	259,10	185,07	19,05	20,80	33,30	Créditos otorgado sin el valor correspondiente a los encajes establecidos como políticas de la entidad.
11	8583	4601020176532008	Microcredito	2013-04-18	18	2014-10-18	18,00	3 000,00	470,02	10,58	3 480,60	2,00	60,00	2013-09-20	100,00	80,00	271,39	193,85	18,95	20,69	33,30	
12	23575	4601020178292009	Microcredito	2013-12-27	36	2016-12-27	18,00	12 000,00	3 833,22	86,12	15 919,34	1,50	180,00	2013-12-15	400,00	357,00	621,71	444,08	18,99	20,73	33,30	
13	20976	4601040108352008	Microcredito	2013-06-27	12	2014-06-27	18,00	1 000,00	106,17	2,33	1 108,54	2,00	20,00	2013-06-15	33,33	23,00	129,56	92,54	19,05	20,80	33,30	
14	18869	4603040104002009	Microcredito	2013-09-05	12	2014-09-05	18,00	2 500,00	265,41	5,94	2 771,36	2,00	50,00	2013-08-20	83,33	78,00	323,88	231,34	19,05	20,80	33,30	

N°	SOCIO	N° OPERACIÓN	TIPO DE CREDITO	FECHA DE CONCESIÓN	N° CUOT	FECHA DE VENCIM.	TASA INTE.	MONTO DEL CRÉDITO	INTERÉS	SEG.DE DES.	TOTAL	CERT/APOR		FECHA DEL DEPÓSITO	ENCAJE	VALOR DEPOSITADO	CAPACIDAD DE PAGO	CUOTA DEL CREDITO	TNA	TEA	TASA SEGÚN BCE	OBSERVACIONES
												%	Valor									
15	10235	4602040097472007	Consumo	2013-11-07	12	2014-11-07	14,50	2 000,00	153,76	4,70	2 158,46	2,00	40,00	2013-11-20	66,67	66,67	252,27	180,19	13,90	14,82	16,30	No existen observaciones que reportar
16	14317	4601020174222008	Microcredito	2013-07-11	24	2015-07-11	18,00	4 000,00	836,90	18,84	4 855,74	2,00	80,00	2013-11-11	133,33	133,33	284,14	202,96	18,95	20,69	33,30	
17	21108	4601020179592009	Consumo	2013-06-13	12	2014-06-13	14,50	2 500,00	192,20	5,87	2 698,08	2,40	60,00	2013-05-28	83,33	83,33	315,34	225,24	13,90	14,82	16,30	
18	23961	4601020178722009	Consumo	2013-04-26	24	2015-04-26	14,50	4 000,00	604,70	18,48	4 623,19	1,25	50,00	2013-04-13	133,33	133,33	270,59	193,28	13,90	14,82	16,30	
19	17415	4601040114732009	Consumo	2013-07-30	24	2015-07-30	14,50	5 400,00	816,35	24,95	6 241,30	1,70	92,00	2013-07-15	180,00	180,00	365,30	260,93	13,90	14,82	16,30	
20	21437	4601040107532008	Microcredito	2013-02-25	18	2014-08-25	14,50	3 000,00	470,02	10,58	3 480,60	2,67	80,00	2013-08-01	100,00	100,00	190,00	193,85	18,95	20,69	25,50	Créditos otorgados sin que los socios cumplan con la capacidad de pago.
21	15262	4601040082452006	Consumo	2013-06-05	36	2016-06-05	14,50	10 000,00	2 286,47	69,89	12 356,36	1,80	180,00	2013-05-20	333,33	333,33	310,00	344,83	13,90	14,82	16,30	
22	12451	4601020154512006	Microcredito	2013-04-18	24	2015-04-18	18,00	5 000,00	783,36	17,64	5 801,00	1,94	97,20	2013-04-01	166,67	0,00	355,18	253,70	18,95	20,69	25,50	Deja en lugar de encaje, certificado a plazo fijo, sin que los mismos los haya pignorado hasta la fecha de término del crédito.
23	14789	4601020174842008	Consumo	2013-11-10	12	2014-11-10	14,50	2 000,00	153,76	4,70	2 158,46	2,00	40,00	2013-09-02	66,67	66,67	252,27	180,19	13,90	14,82	16,30	No existen observaciones que reportar
24	25687	4601040111382008	Microcredito	2013-11-07	24	2015-11-07	18,00	4 000,00	836,90	18,84	4 855,74	2,00	80,00	2013-10-20	133,33	133,33	284,14	202,96	18,95	20,69	25,50	

COMENTARIO

Créditos otorgados , cumplen parcialmente las políticas establecidas en el Manual de Crédito.

Z1 Créditos otorgado sin el valor correspondiente a los encajes establecidos como políticas de la entidad

Z2 Créditos otorgados sin que los socios cumplan con la capacidad de pago.

Z3 Deja en lugar de encaje, certificado a plazo fijo, sin que los mismos los haya pignorado hasta la fecha de término del crédito.

Elaborado por: Katy Salazar

Supervisado por: Oscar Grada Astudillo

Fecha: 2015-07-16

Fecha: 2015-07-16

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO PAPEL DE TRABAJO DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE CRÉDITO PERÍODO DEL 1 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2013										RIVD 1/1
SOCIO	Tipo de Crédito	Fecha de concesión de Crédito	Valor del Crédito	REQUISITOS SOLICITADOS PARA LA CONCESION DE CRÉDITOS						OBSERVACIONES
				Visita al domicilio		Visita al negocio		Tablas de amortización firmadas		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12933	Consumo	2013-10-19	5 400,00	X		N/A		X		No aplica visita al negocio en crédito de Consumo.
21660	Microcredito	2013-01-22	1 000,00	X		X		X		
15989	Consumo	2013-09-28	5 000,00	X		N/A		X		
24765	Consumo	2013-11-04	20 000,00	X		N/A		X		
18996	Consumo	2013-10-12	10 000,00	X		N/A		X		
13095	Microcredito	2013-12-27	20 000,00	X		X		X		
14297	Consumo	2013-09-05	13 000,00	X		N/A		X		
21578	Microcredito	2013-06-13	2 000,00	X		X		X		
21989	Consumo	2013-07-30	5 500,00	X		N/A		X		
13322	Microcredito	2013-06-05	2 000,00		X	X			X	Crédito otorgado en convenio con el MAGAP, no cuenta con Tablas de Amortización, firmadas por los beneficiarios. No se realizaron visitas a los domicilios y negocios de los socios.
8583	Microcredito	2013-11-10	3 000,00		X		X		X	
23575	Microcredito	1900-01-00	12 000,00		X		X		X	
20976	Microcredito	1900-01-00	1 000,00		X	X			X	
18869	Microcredito	1900-01-00	2 500,00	X		X		X		
10235	Consumo	1900-01-00	2 000,00	X		N/A		X		
14317	Microcredito	1900-01-00	4 000,00	X		X		X		
21108	Consumo	1900-01-00	2 500,00	X		N/A		X		
15836	Consumo	1900-01-00	4 600,00	X		N/A		X		
23961	Consumo	1900-01-00	4 000,00	X		N/A				
17415	Consumo	1900-01-00	5 400,00	X		N/A		X		
© COMENTARIO Z1 Crédito otorgado en convenio con el MAGAP, no cuenta con Tablas de Amortización, firmadas por los beneficiarios. Z2 No se realizaron visitas a los domicilios y negocios de los socios.										
Elaborado por: Katy Salazar						Revisado por: Óscar Granda A.				
Fecha: 2015-09-23						Fecha: 2015-09-23				



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA

AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO

HOJA DE TRABAJO DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE CRÉDITO

POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2013

Procedimiento 6: CÁLCULO DE LA TASA DE INTERES, Y SEGURO DE DESGRAVAMEN

SOCIO N° 12933

Crédito de Consumo:

Monto: 3000,00

Plazo 18 meses

TNA: 13,90

TEA: 14,82

TA
1/2

Nº	Saldo	Capital	Interés	Seguro de Desgravamen	Cuota
1	3,000.00	150.85	34.75	1.06	186.67
2	2,849.15	152.60	33.00	1.01	186.61
3	2,696.54	154.37	31.23	0.95	186.56
4	2,542.17	156.16	29.45	0.90	186.51
5	2,386.01	157.97	27.64	0.84	186.45
6	2,228.05	159.80	25.81	0.79	186.39
7	2,068.25	161.65	23.96	0.73	186.34
8	1,906.60	163.52	22.08	0.68	186.28
9	1,743.08	165.41	20.19	0.62	186.22
10	1,577.67	167.33	18.27	0.56	186.16
11	1,410.34	169.27	16.34	0.50	186.10
12	1,241.07	171.23	14.38	0.44	186.04
13	1,069.84	173.21	12.39	0.38	185.98
14	896.63	175.22	10.39	0.32	185.92
15	721.41	177.25	8.36	0.26	185.86
16	544.16	179.30	6.30	0.19	185.80
17	364.86	181.38	4.23	0.13	185.73
18	183.48	183.48	2.13	0.06	185.67
	Total	3,000.00	340.89	10.42	3,351.31



Se verificó la correcta valuación del cálculo de intereses y seguro de desgravamen, en la tabla de amortización.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA
AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO

HOJA DE TRABAJO DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE CRÉDITO

POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2013

Procedimiento 6: CÁLCULO DE LA TASA DE INTERES, Y SEGURO DE DESGRAVAMEN

SOCIO N° 12457

Microcrédito:

Monto: 5000,00

Plazo 18 meses

TNA: 18,95

TEA: 20,69

TA
2/2

Nº	Saldo	Capital	Interes	Seguro	Cuota
1	5,000.00	242.34	78.96	1.78	323.08
2	4,757.66	246.17	75.13	1.69	322.99
3	4,511.49	250.05	71.24	1.60	322.90
4	4,261.44	254.00	67.30	1.52	322.81
5	4,007.44	258.01	63.28	1.42	322.72
6	3,749.42	262.09	59.21	1.33	322.63
7	3,487.34	266.23	55.07	1.24	322.54
8	3,221.11	270.43	50.87	1.15	322.44
9	2,950.68	274.70	46.60	1.05	322.35
10	2,675.98	279.04	42.26	0.95	322.25
11	2,396.94	283.45	37.85	0.85	322.15
12	2,113.49	287.92	33.38	0.75	322.05
13	1,825.57	292.47	28.83	0.65	321.95
14	1,533.10	297.09	24.21	0.55	321.84
15	1,236.01	301.78	19.52	0.44	321.74
16	934.23	306.54	14.75	0.33	321.63
17	627.69	311.39	9.91	0.22	321.52
18	316.30	316.30	4.99	0.11	321.41
	Total	5,000.00	783.36	17.64	5,801.00



Se verificó la correcta valuación del cálculo de intereses y seguro de desgravamen, en la tabla de amortización.

Elaborado por: Katy Salazar

Fecha: 2015-07-16

Supervisado por: Oscar Grada A.

Fecha: 2015-07-16

	COOPERATIVA GUARANDA LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013 COMPONENTE: CUMPLIMIENTO HOJA DE HALLAZGO	HALLAZGO 1
<p>Manual de Crédito desactualizado</p> <p>Condición:</p> <p>Pese a que el Manual de Crédito registra varias modificaciones y que la última revisión fue aprobada por el Consejo de Administración el 2 de octubre de 2013; sin embargo, en el numeral 4.1 del Capítulo 4 que trata sobre la Clasificación de los créditos, únicamente se describen las características, condiciones generales, montos, plazos, períodos de amortización, tasas de interés, garantías entre otros de los créditos de consumo y los de vivienda; de igual manera, en el capítulo 6 que trata sobre las Tecnologías crediticias, solamente se han establecido el perfil de los clientes de créditos de consumo y vivienda, los requisitos y documentación a presentar, políticas a cumplir, análisis, evaluación y aprobación del crédito, desembolso, seguimiento y recuperación, sin hacer ninguna referencia para los Microcréditos.</p> <p>Por lo indicado, vemos que durante el período examinado no se han dictado políticas orientadas al segmento de microcrédito, ni se ha reformado el manual de crédito incluyendo dicho segmento, sus características o condiciones generales y la tecnología crediticia en la que se defina el perfil de estos clientes y las políticas a aplicar para el análisis e instrumentación de estos créditos, pese a que la Cooperativa viene trabajando en este segmento de mercado desde hace varios años atrás.</p> <p>Criterio:</p> <p>El Consejo de Administración, al no dictar las políticas para reformar el Manual de Crédito, para el segmento de microcrédito, inobservó lo establecido en el artículo 22, Atribuciones del Consejo de Administración, números 3 y 4 del Estatuto de la Cooperativa Guaranda Ltda.</p> <p>Causa:</p> <p>El Consejo de Administración no dictó políticas orientadas al segmento de microcrédito, ni reformó el manual de crédito incluyendo el segmento de microcrédito, condiciones generales y la tecnología crediticia en donde se definan el perfil de estos clientes y las políticas a aplicar para el análisis e instrumentación de estos créditos, pese a que la Cooperativa viene trabajando en este segmento de mercado desde hace varios años atrás.</p> <p>Efecto:</p> <p>La situación descrita, ha dado lugar a que en las operaciones micro crediticias se aplique la metodología de los créditos de consumo; sin que se realice un análisis con las características particulares de este segmento cuya fuente de repago, proviene de ingresos variables, lo que se ve reflejado en el incremento del indicador de morosidad al cierre del ejercicio económico del año 2013.</p> <p>Conclusión:</p> <p>El Consejo de Administración de la Cooperativa Guaranda Ltda, no reformó el manual de crédito incluyendo el segmento de microcrédito, dando lugar a que el análisis de estos créditos, se haya realizado sin tomar en cuentas características particulares de este segmento, lo que incidió en el incremento del indicador de morosidad al cierre del ejercicio económico del año 2013.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Al Consejo de Administración</p> <p>Actualizará el Manual de Crédito, en donde se incluya la categoría de créditos para el segmento microcrédito, características, condiciones generales, montos, plazos, períodos de amortización, tasas de interés, garantías, además se incluirá la tecnología crediticia para este segmento en donde se detallará el perfil de los clientes, requisitos y documentación a presentar, políticas a cumplir, análisis, evaluación y aprobación del crédito, desembolso, seguimiento y recuperación, lo cual permitirá que los Oficiales de Crédito instrumenten los créditos para este segmento en base a políticas propias de este segmento y se garantice con ello la recuperación de la cartera colocada en este sector.</p>		
Elaboró: Katy Salazar Fogacho Fecha: 2015-09-25	Revisado por: Oscar Granda Astudillo Fecha: 2015-09-25	

							HALLAZGO 2
Créditos otorgados sin cumplir políticas de crédito							
Condición:							
<p>La Cooperativa Guaranda Ltda, para la instrumentación de créditos ha implementado políticas crediticias las mismas que guardan conformidad con los requisitos solicitados a sus socios, sin embargo, se ha determinado las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos entregados para el segmento Microcrédito, sin que los socios hayan cumplido los montos establecidos como encajes. • Créditos entregados sin que los socios cumplan con la capacidad de pago. • Crédito otorgado, en el que se recibió un certificado a plazo fijo como garantía, por un valor menor al crédito concedido, además no se pignoró a la fecha de vencimiento. 							
SOCIO	N° OPERACIÓN	TIPO DE CREDITO	FECHA DE CONCESIÓN	MONTO DEL CRÉDITO	ENCAJE	VALOR DEPOSITADO	SERVACION
13322	4601020169942000	Microcrédito	13/08/2013	2 000,00	66,67	54	Créditos otorgados sin el valor correspondiente a los encajes establecidos como políticas de la entidad.
8583	4601020176532000	Microcrédito	18/04/2013	3 000,00	100	80	
23575	4601020178292000	Microcrédito	27/12/2013	12 000,00	400	357	
20976	4601040108352000	Microcrédito	27/06/2013	1 000,00	33,33	23	
18869	4603040104002000	Microcrédito	05/09/2013	2 500,00	83,33	78	
SOCIO	N° OPERACIÓN	TIPO DE CREDITO	FECHA DE CONCESIÓN	MONTO DEL CRÉDITO	CAPACIDAD DE PAGO	CUOTA DEL CREDITO	SERVACION
21437	4601040107532000	Microcrédito	25/02/2013	3 000,00	190	193,85	Créditos otorgados sin que los socios cumplan con la capacidad de pago.
15262	4601040082452000	Consumo	05/06/2013	10 000,00	310	344,83	
SOCIO	N° OPERACIÓN	VALOR CRÉDITO	FECHA DE CONCESIÓN	N° CUOT	FECHA DE VENCIM. CRÉDITO	VALOR PLAZO FIJO	FECHA DE VENCIM. PLAZO FIJO
12451	4601020154512000	5 000,00	18/04/2013	24	18/04/2015	4 000,00	12/12/2013
<p>Observación: Deja en lugar de encaje, certificado a plazo fijo, sin que los mismos los haya pignorado hasta la fecha de término del crédito.</p> <p>La situación expuesta se dio debido a la falta de cuidado por parte de Oficial de Crédito y de verificación del cumplimiento de las políticas de crédito por parte de los Miembros del Comité de Crédito, quienes tienen bajo su responsabilidad la decisión de otorgar o no un crédito en base a la conveniencia institucional, cumplimiento de la evaluación y calificación de la capacidad de pago, cumplimiento de encajes, y otros relacionados con las condiciones establecidas por la entidad previo a la aprobación y desembolso de las operaciones crediticias.</p> <p>Efecto: lo que dio lugar a la existencia de operaciones crediticias sin cumplir con las políticas y requisitos establecidos.</p> <p>Conclusión: Se otorgaron varios créditos sin que los mismos hayan cumplido con las políticas crediticias y requisitos establecidos en el Manual de Crédito para cada uno de los segmentos de operación.</p> <p>Recomendación: A los Miembros del Comité de Crédito: Verificarán y aprobarán las operaciones crediticias que cumplan con las políticas y requisitos establecidos en el Manual de Crédito para cada uno de los segmentos de atención de la entidad. A los/as Oficiales de Crédito: Verificarán que cada file de crédito cumpla con los requisitos y políticas establecidas por la entidad para su instrumentación, previo su aprobación y desembolso.</p>							
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho Fecha: 2015-09-25				Revisado por: Oscar Granda Astudillo Fecha: 2015-09-25			

ANEXOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

	PROGRAMA DE TRABAJO			PT AG 1/1
	ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. TIPO DE TRABAJO: Auditoría Integral ALCANCE: Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 CUENTA/PROCESO: Gestión AUDITOR JEFE DE EQUIPO: Ing. Katy Salazar Fogacho SUPERVISOR: Ing. Oscar Granda Astudillo			
Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la gestión institucional del área de crédito, verificando la utilización de los recursos económicos, cumplimiento de objetivos y metas establecidas en el plan operativo anual y grado de los usuarios internos y externos. 				
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	REALIZA DO POR	FECHA
1	Solicitar el Plan Operativo Anual del año 2013	POA-2013	KSF	2015-10-05
2	Verificar el establecimiento y cumplimiento de indicadores en el Plan Operativo Anual de la Cooperativa, correspondiente al año 2013.	IGPOA 1/1 2/2	KSF	2015-10-07
3	Solicitar información sobre las colocaciones realizadas por la entidad por agencia.	IGPOA 3/3	KSF	2015-10-07
4	Verificar la evolución de la cuenta Cartera de Crédito y determinar el cumplimiento de las metas de colocación y del indicador de morosidad.	ECC 1/1 2/2 IG CC 1/1 4/4	KSF	2015-10-12
5	Realizar una hoja de hallazgo	HALLAZGOS 1, 2 Y 3	KSF	2015-10-08
6	Elaborar un Informe de Auditoría	IA	KSF	2015-10-08
7	Elaborar Matriz de Recomendaciones	MR	KSF	2015-10-08
Elaborado por: Ing. Katy Salazar F.		Fecha: 2015-10-05		
Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo		Fecha: 2015-10-05		



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN

IGPOA 1/1

INDICADORES DE GESTIÓN

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	VARIABLES	FÓRMULA	CÁLCULO			RESULTADO	EVALUACIÓN
Atención al Cliente en la Unidad de Crédito	Eficiencia	N° de Clientes	N° clientes atendidos	3597	* 100	✓✓	30%	Del total de clientes recibidos en la Unidad de Crédito se ingresaron 30% solicitudes, mientras que el restante 70 no cumplió con los requisitos establecidos.
			N° clientes recibidos	12000				
Solicitud de Créditos	Eficiencia	Días	Tiempo establecido Reglamento	5		✓✓	25,93 días	Del análisis realizado a 28 operaciones de crédito se determinó que el tiempo promedio en atención a los socios en una solicitud de crédito es de 26 días, tiempo mayor a lo establecido en el Manual de Crédito, Cap. 3 Disposiciones Generales de Crédito.
			Tiempo utilizado en la aprobación	25,93				
Colocación de Créditos	Eficacia	Monto de créditos colocados	Monto de créditos colocados	24 871 159,91	* 100	✓✓	105%	Se cumplió en más el 5% de la meta establecida en términos de colocación generales, sin embargo no se estableció indicadores de crecimiento por cartera de crédito. ©
			Monto presupuestado	23 620 237,98				
Recuperación de Cartera	Eficacia	Monto de recuperación de cartera de crédito	Cartera en Riesgos	1 302 534,71	* 100	✓✓	5,22%	Como se puede observar el indicador de morosidad se incrementó en el año 2013, respecto del año anterior, en los segmentos de Consumo y Microcrédito, cerrando en 5,22%, 0,22 mayor a lo previsto (5%). ©
			Cartera Total	24 929 649,93				
Satisfacción del Cliente	Eficacia	# Reclamos atendidos	Reclamos recibidos	125	* 100	✓✓	3,48%	Del número de socios y clientes atendidos en el año 2013 en 3,48% presenta cierto grado de insatisfacción al no haber cumplido sus expectativas de crédito.
			Población atendida	3 597				
Capacitación	Economía	Personal capacitado	N° personas capacitadas	2	* 100	✓✓	20%	En el año 2013 la entidad capacitó a 2 Oficiales de Crédito de un Total de 10, lo que indica que existe un bajo nivel de inversión en capacitar las potencialidades del personal de crédito. ©
			N° empleados en el Área de Crédito	10				
Dimensión del Cliente externo	Eficacia	# Socios incrementados	N° socios incrementados					No existe información para calificar este indicador ya que no se cumplió con las actividades previstas para Mejorar la calidad del servicio con la entrega de productos y servicios ajustados a las necesidades de los socios. ©
			Total de socios					

Elaborado por: Katy Salazar F.
 Fecha: 2015-10-07

Revisado por: Oscar Granda Astudillo
 Fecha: 2015-10-07

- ✓✓ /erificado cálculo
- © Se cumplió en más el 5% de la meta establecida en términos de colocación generales, sin embargo no se estableció indicadores de crecimiento por cartera de crédito
- © Como se puede observar el indicador de morosidad se incrementó en el año 2013, respecto del año anterior, en los segmentos de Consumo y Microcrédito, cerrando en 5,22%, 0,22 mayor a lo previsto (5%).
- © En el año 2013 la entidad capacitó a 2 Oficiales de Crédito de un Total de 10, lo que indica que existe un bajo nivel de inversión en capacitar las potencialidades del personal de crédito.
- © Dentro del Plan Operativo Anual 2009-2014, Dimensión del Cliente Externo Productos y Servicios, se estableció como objetivo operativo: Mejorar la calidad del servicio a través de la entrega de productos y servicios ajustados a las necesidades de los socios, sin que se realizado actividad alguna para el cumplimiento de este indicador.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.
AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
COMPONENTE: GESTIÓN

IGPOA 2/2

NÚMERO PROMEDIO DE DÍAS EN ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD DE CRÉDITO

Nº	Nº Aleatorio	Nº Operación	Socio	Tipo de Crédito	Fecha de Concesión	Valor de Crédito	Tiempos de Atención
1	315	4601020177002008	12933	Consumo	2013-10-19	3 000,00	23,00
2	284	4601020153372006	21660	Microcredito	2013-12-21	10 000,00	42,00
3	100	4601020177762009	15989	Consumo	2013-01-22	5 000,00	32,00
4	480	4601020159442007	24765	Consumo	2013-05-26	20 000,00	43,00
5	681	4603020161342009	18996	Consumo	2013-09-28	10 000,00	38,00
6	879	4601020175522008	13095	Microcredito	2013-06-30	20 000,00	40,00
7	680	4601020178862009	14297	Consumo	2013-11-04	13 000,00	37,00
8	560	4601020173442008	21578	Microcredito	2013-03-05	2 000,00	18,00
9	659	4603020161232009	21989	Consumo	2013-10-12	5 500,00	22,00
10	792	4601020169942008	13322	Microcredito	2013-08-13	2 000,00	15,00
11	808	4601020176532008	8583	Microcredito	2013-04-18	3 000,00	18,00
12	1019	4601020178292009	23575	Microcredito	2013-12-27	12 000,00	29,00
13	1161	4601040108352008	20976	Microcredito	2013-06-27	1 000,00	17,00
14	1912	4603040104002009	18869	Microcredito	2013-09-05	2 500,00	20,00
15	2891	4602040097472007	10235	Consumo	2013-11-07	2 000,00	19,00
16	923	4601020174222008	14317	Microcredito	2013-07-11	4 000,00	28,00
17	237	4601020179592009	21108	Consumo	2013-06-13	2 500,00	18,00
18	973	4601020178722009	23961	Consumo	2013-04-26	4 000,00	25,00
19	1516	4601040114732009	17415	Consumo	2013-07-30	5 400,00	32,00
20	1794	4601040107532008	21437	Microcredito	2013-02-25	3 000,00	19,00
21	2880	4601040082452006	15262	Consumo	2013-06-05	10 000,00	37,00
22	1100	4601020154512006	12451	Microcredito	2013-04-18	5 000,00	32,00
23	781	4601020174842008	14789	Consumo	2013-11-10	2 000,00	18,00
24	1610	4601040111382008	25687	Microcredito	2013-11-07	4 000,00	27,00
25	2761	4601040113772009	11365	Microcredito	2013-05-02	2 000,00	18,00
26	2739	4602040104742009	7654	Microcredito	2013-07-07	1 500,00	16,00
27	2684	4602040104012008	850	Microcredito	2013-08-07	2 500,00	20,00
28	2503	4602040104182008	1212	Microcredito	2013-03-02	3 000,00	23,00

Número de días promedio de atención a una solicitud de crédito

25,93 días

Elaborado por: Katy Salazar F.
Fecha: 2015 10-07

Supervisado por: Oscar Granda A
Fecha: 2015-10-07



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
EVOLUCIÓN MENSUAL DE DESEMBOLSOS

IGPOA 3/3

MES	2013													
	ECHEANDIA				CALUMA				GUARANDA				CONSOLIDADO	
	Nº	VALOR	Nº CRÉDITOS POR OFICIAL	PROMEDIO CRÉDITO COLOCADO POR OFICIAL	Nº	VALOR	Nº CRÉDITOS POR OFICIAL	PROMEDIO CRÉDITO COLOCADO POR OFICIAL	Nº	VALOR	Nº CRÉDITOS POR OFICIAL	PROMEDIO CRÉDITO COLOCADO POR OFICIAL	Nº	MONTO
ENERO	41	177 050,00	20,50	4 318,29	72	244 700	36	3 399	145	884 150,00	29	6 097,59	258	1 305 900,00
FEBRERO	33	186 800,00	16,50	5 660,61	72	345 300,00	36	4 795,83	138	732 390,00	27,6	5 307,17	243	1 264 490,00
MARZO	47	251 000,00	23,50	5 340,43	105	451 733,08	52,5	4 302,22	137	845 900,00	27,4	6 174,45	289	1 548 633,08
ABRIL	169	276 468,02	84,50	1 635,91	99	362 533,88	49,5	3 661,96	195	841 828,99	39	4 317,07	463	1 480 830,89
MAYO	225	345 029,52	112,50	1 533,46	229	451 081,96	114,5	1 969,79	300	1 232 567,80	60	4 108,56	754	2 028 679,28
JUNIO	288	548 737,38	144,00	1 905,34	282	523 995,94	141	1 858,14	360	1 349 179,70	72	3 747,72	930	2 421 913,02
JULIO	204	367 090,48	102,00	1 799,46	296	624 999,98	148	2 111,49	312	1 302 324,60	62,4	4 174,12	812	2 294 415,06
AGOSTO	99	273 022,76	49,50	2 757,81	346	514 944,92	173	1 488,28	244	1 105 893,08	48,8	4 532,35	689	1 893 860,76
SEPTIEMBRE	97	389 387,52	48,50	4 014,30	158	386 756,80	79	2 447,83	214	1 117 165,56	42,8	5 220,40	469	1 893 309,88
OCTUBRE	82	364 500,00	27,33	4 445,12	60	287 400,00	20	4 790,00	172	996 832,02	34,4	5 792,54	314	1 648 732,02
NOVIEMBRE	126	616 100,00	42,00	4 869,68	83	367 100,00	41,5	4 422,89	198	989 740,00	39,6	4 998,69	407	1 972 940,00
DICIEMBRE	193	801 550,00			166	649 500,00			277	1 667 295,00			636	3 118 345,00
TOTAL	1604	4 596 735,68	670,83	38 280,41	1968	5 210 046,56	891,00	35 247,04	2692	13 065 266,75	483	54 470,66	6264	22 872 048,99

© COMENTARIO:



Se puede observar que los meses de mayor crecimiento en las colocaciones son los meses en los que se llevó a cabo campañas promocionales como en el mes de febrero por carnaval, mayo y junio día de la madre y del padre, respectivamente, en los meses julio y agosto por temporada de vacaciones y en diciembre por navidad.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Supervisado por: Óscar Granda

Fecha: 2015-07-15

Fecha: 2015-07-15



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
EVOLUCIÓN CARTERA DE CRÉDITO

AC ECC
1/2

CARTERA NETA TOTAL

AÑO	MESES	CARTERA NETA TOTAL	COLOCACIONES MENSUALES	PORCENTAJE
2 013	ENERO	19 831 852,69	148 321,04	0,75%
	FEBRERO	20 042 425,93	210 573,24	1,06%
	MARZO	20 351 613,69	309 187,76	1,54%
	ABRIL	20 681 637,38	330 023,69	1,62%
	MAYO	21 310 155,63	628 518,25	3,04%
	JUNIO	21 569 011,32	258 855,69	1,21%
	JULIO	22 156 299,45	587 288,13	2,72%
	AGOSTO	22 294 689,03	138 389,58	0,62%
	SEPTIEMBRE	22 581 768,78	287 079,75	1,29%
	OCTUBRE	22 715 352,49	133 583,71	0,59%
	NOVIEMBRE	23 430 587,46	715 234,97	3,15%
	DICIEMBRE	24 871 159,91	1 440 572,45	6,15%

CARTERA VENCIDA

AÑO	MESES	CARTERA NETA TOTAL	COLOCACIONES MENSUALES	PORCENTAJE
2 013	ENERO	487 247,94	19 976,52	4,28%
	FEBRERO	503 507,95	16 260,01	3,34%
	MARZO	537 583,04	34 075,09	6,77%
	ABRIL	566 840,40	29 257,36	5,44%
	MAYO	597 538,42	30 698,02	5,42%
	JUNIO	599 492,59	1 954,17	0,33%
	JULIO	626 793,30	27 300,71	4,55%
	AGOSTO	658 061,25	31 267,95	4,99%
	SEPTIEMBRE	674457,36	16 396,11	2,49%
	OCTUBRE	678423,18	3 965,82	0,59%
	NOVIEMBRE	700 900,30	22 477,12	3,31%
	DICIEMBRE	706 312,03	5 411,73	0,77%



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
EVOLUCIÓN CARTERA DE CRÉDITO

ECC 2/2

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES

AÑO	MESES	CARTERA NETA TOTAL	COLOCACIONES MENSUALES	PORCENTAJE
2 013	ENERO	608 897,93	160 584,45	35,82%
	FEBRERO	649 675,46	40 777,53	6,70%
	MARZO	734 201,84	84 526,38	13,01%
	ABRIL	653464,43	-80 737,41	-11,00%
	MAYO	730567,43	77 103,00	11,80%
	JUNIO	663249,51	-67 317,92	-9,21%
	JULIO	662845,32	-404,19	-0,06%
	AGOSTO	762508,58	99 663,26	15,04%
	SEPTIEMBRE	684236,59	-78 271,99	-10,27%
	OCTUBRE	712971,58	28 734,99	4,20%
	NOVIEMBRE	668 415,10	-44 556,48	-6,25%
	DICIEMBRE	596 222,68	-72 192,42	-10,80%

CARTERA POR VENCER

AÑO	MESES	CARTERA NETA TOTAL	COLOCACIONES MENSUALES	PORCENTAJE
2 013	ENERO	19 788 852,24	105 278,84	0,53%
	FEBRERO	19 967 860,67	179 008,43	0,90%
	MARZO	20 183 167,68	215 307,01	1,08%
	ABRIL	20 591 750,87	408 583,19	2,02%
	MAYO	21 137 507,57	545 756,70	2,65%
	JUNIO	21 492 514,53	355 006,96	1,68%
	JULIO	22 087 442,91	594 928,38	2,77%
	AGOSTO	22 130 058,89	42 615,98	0,19%
	SEPTIEMBRE	22 512 761,66	382 702,77	1,73%
	OCTUBRE	22 633 647,05	120 885,39	0,54%
	NOVIEMBRE	23 398 446,58	764 799,53	3,38%
	DICIEMBRE	24 929 649,93	1 531 203,35	6,54%

✓ Se verificó la evolución de las Carteras Neta, por Vencer, que No Devenga Intereses y Vencida y su crecimiento mensual, durante el año 2013 llegando a crecer en el 26,65%, es decir, 6,65% mayor a lo planificado.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho
 Fecha: 2015-10-12

Supervisado por: Óscar Granda A.
 Fecha: 2015-10-12



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO

CC-IG 1/4

Estrategia	Indicador de Gestión	Resultados esperado	Resultado obtenido
Mejorar la calidad de la cartera	Cartera riesgo / cartera total	Índice de cartera en riesgo menor del 5%	5,22%
	Provisiones / cartera riesgo		
Ejecutar las estrategias y acciones tácticas de crecimiento definidos en el Plan de Negocios.	Tasas de crecimiento de cartera hasta diciembre 2013	Crecimiento en cartera: 20%	26,65%



Se verificó que los indicadores de morosidad presentados ante los organismos de control, se encuentran correctamente calculados.



COMENTARIO:

Como se puede observar el indicador de morosidad se incrementó en el año 2013, respecto del año anterior, en los segmentos de Consumo y Microcrédito, cerrando en 5,22%, lo que incide directamente en el incremento de las provisiones para créditos incobrables los segmentos indicados.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Supervisado por: Óscar Granda A.

Fecha: 2015-10-12

Fecha: 2015-10-12



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO

CC IG 2/4

Comparación de saldos de Cartera de Crédito

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31	% Crecimiento Cartera de Crédito
		(En USD)		
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7 527 871,97	10 110 232,71	34,30%
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595 347,47	1 284 462,47	115,75%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11 560 353,96	13 534 954,75	17,08%
	Total	19 683 573,40	24 929 649,93	26,65%

Indicador de Morosidad por Segmento y Consolidado

Cartera de Crédito de Consumo

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2013-12-31 (En USD)
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	10 110 232,71
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	141 423,81
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	67 685,19

Cálculo Indicador de Morosidad de la Cartera de Crédito de Consumo:

2013	
% Mora=	$\frac{1426+1450}{1402}$
% Mora=	$\frac{209\ 109,00}{10\ 110\ 232,71}$
% Mora=	2,07%



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO

CC IG 3/4

Cartera de Crédito de Vivienda

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2013-12-31
		(En USD)
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	1 284 462,47
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	11 471,97
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	1 435,95

Cálculo Indicador de Morosidad de la Cartera de Crédito de Vivienda:

2013	
% Mora=	$\frac{1427+1451}{1403}$
% Mora=	$\frac{12 907,92}{1 284 462,47}$
% Mora=	1,00%

Cartera de Crédito de Microcrédito

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2013-12-31
		(En USD)
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	13 534 954,75
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	443 326,90
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	637 190,89

Cálculo Indicador de Morosidad de la Cartera de Crédito para la Microempresa

2013	
% Mora=	$\frac{1428+1452}{1404}$
% Mora=	$\frac{1 080 517,79}{13 534 954,75}$
% Mora=	7,98%



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO

CC IG 4/4

Cartera de Crédito de Crédito Consolidada

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2013-12-31
		(En USD)
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	10 110 232,71
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	1 284 462,47
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	13 534 954,75
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	141 423,81
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	11 471,97
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	443 326,90
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	67 685,19
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	1 435,95
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	637 190,89

2013	
% Mora=	$\frac{1402+1403+1404+1426+1427+1428}{1402+1403+1404}$
% Mora=	$\frac{1 302 534,71}{24 929 649,93}$
% Mora=	5,22%



Se verificó que los indicadores de morosidad presentados ante los organismos de control, se encuentran correctamente calculados.



COMENTARIO:

Como se puede observar el indicador de morosidad se incrementó en el año 2013, respecto del año anterior, en los segmentos de Consumo y Microcrédito, cerrando en 5,22%, lo que incide directamente en el incremento de las provisiones para créditos incobrables los segmentos indicados.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho
 Fecha: 2015-10-12

Supervisado por: Óscar Granda
 Fecha: 2015-10-12



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO

Resultados esperados, no desglosado por tipo de cartera

Condición:

La Cooperativa Guaranda Ltda., en el Plan Operativo del año 2013, estimó cerrar el ejercicio económico con un indicador de cartera en riesgo menor del 5% y un crecimiento de cartera del 20%, como se indica:

Estrategias	Indicadores de Gestión	Resultados esperados
Mejorar la calidad de la cartera	Cartera riesgo / cartera total	Índice de cartera en riesgo menor del 5%
	Provisiones / cartera riesgo	
Ejecutar las estrategias y acciones tácticas de crecimiento definidos en el Plan de Negocios.	Tasas de crecimiento de cartera hasta diciembre 2013	Crecimiento en cartera: 20%

Sin embargo, vemos que las metas establecidas en el Plan Operativo, no están desglosados por tipo de cartera que mantiene la entidad, esto es Cartera de Crédito de Consumo, Vivienda y Microcrédito.

Causa:

La falta de gestión efectiva de cartera de crédito tanto en la colocación como en la recuperación.

Efecto:

Lo que no permite una administración eficiente y eficaz de los recursos colocados en estos segmentos de mercado, en base a la recuperación de cada una de las mismas, esta falta de planificación efectiva dio lugar a que la entidad cierre con un indicador de morosidad al 31 de diciembre de 2013 superior a lo planificado.

Criterio:

Inobservando por establecido en el artículo 47, Atribuciones y deberes del gerente general letras b) y c) contenidas en el Decreto 194 de Cooperativas.

Conclusión:

Las metas establecidas en el Plan Operativo del año 2013, no están desglosados por tipo de cartera que mantiene la entidad, lo que no permite una administración eficiente y eficaz de los recursos colocados en estos segmentos de mercado.

Recomendación:

A la Gerencia General, Jefe de Crédito y Cobranzas y Oficiales de Crédito

En base a la información histórica que mantiene la entidad en relación a las colocaciones, recuperaciones e indicadores de morosidad, proyectar crecimientos sostenidos de colocación de cartera y recuperación de la misma, por tipo de segmento de mercado a fin de que en el seguimiento a su cumplimiento se identifique las deficiencias y se tomen medidas correctivas que aplique al segmento deficiente.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho
Fecha: 2015-10-12

Revisado por: Oscar Granda Astudillo
Fecha: 2015-10-12



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO 1/2

Indicador de morosidad, supera la meta establecida

Condición:

Para el cierre del ejercicio económico del año 2013, la Cooperativa Guaranda Ltda., planificó cerrar con indicador de morosidad menor del 5%, sin embargo no se cumplió lo planificado ya que la entidad cerró con un indicado de morosidad del 5,22% como se indica:

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2013-12-31
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	10 110 232,71
	Suman:	10 110 232,71
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	141 423,81
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	67 685,19
	Suman Cartera de Consumo Contaminada:	209 109,00
	Indicador de Morosidad de Cartera de Consumo (1426+1450)/1402	2,07
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	1 284 462,47
	Suman:	1 284 462,47
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	11 471,97
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	1 435,95
	Suman Cartera de Vivienda Contaminada:	12 907,92
	Indicador de Morosidad de Cartera de Vivienda (1427+1451)/1403	1
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	13 534 954,75
	Suman:	13 534 954,75
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	443 326,90
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	637 190,89
	Suman Cartera de Microcrédito Contaminada:	1 080 517,79
	Indicador de Morosidad de Cartera de Microcrédito (1428+1452)/1404	7,98



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO 2/2

Resumen	Saldo al 31-12-2013
Total Cartera de crédito de consumo, vivienda y microcrédito por vencer	24 929 649,93
Total Cartera contaminada de consumo, vivienda y microcrédito	1 302 534,71
Indicador de Morosidad al 31-12-2013	5,22

Como se puede ver el Indicador de morosidad más alto está concentrado en Cartera de Crédito de Microcrédito.

Causa:

Los Oficiales de Crédito, no realizaron un adecuado análisis de la capacidad de pago de los montos solicitados por los socios con un cruce de la información presentada a través de visitas domiciliarias, de negocios y de las referencias personales y comerciales presentadas, sobreestimado la utilidad de los negocios y actividades de producción, entregado créditos en montos superiores a la capacidad real de pago de los clientes.

Efecto:

Lo que dio lugar a que los socios no hayan podido responder a las condiciones de pago pactadas a la concesión de los créditos, resultados reflejados en el incremento del indicador de morosidad.

Criterio:

Los Oficiales de Crédito inobservan lo establecido en el Capítulo 3, Políticas Generales de Crédito, letras b), e) y f).

Conclusión:

Los Oficiales de Crédito no levantaron la información de los socios, en sus sitios de trabajo, sobreestimado la utilidad de los negocios y actividades de producción, entregado créditos en montos superiores a la capacidad real de pago de los clientes, dando lugar al incremento del indicador de morosidad.

Recomendación:

A la Jefe de Crédito

Dispondrá a los Oficiales de Crédito, que realicen el levantamiento de información para crédito en los sitios de trabajo, con la finalidad de que la solicitud de crédito contenga datos reales de ingresos y gastos de los solicitantes, con la finalidad de entregar montos acordes a su capacidad de pago, y de esta manera garantizar el retorno del dinero entregado en préstamo a los socios.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Revisado por: Oscar Granda Astudillo

Fecha: 2015-10-12

Fecha: 2015-10-12



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO

Ausencia de identificación de necesidades de futuros socios o clientes

Condición:

Dentro del Plan Operativo Anual 2009-2014, Dimensión del Cliente Externo Productos y Servicios, se estableció como objetivo operativo: Mejorar la calidad del servicio a través de la entrega de productos y servicios ajustados a las necesidades de los socios, para lo cual el área de crédito planificó expandir la zona de influencia a través de la entrega de créditos en la zona del alto Guanujo.

Causa:

Sin que para ello se haya desplazado al personal de Marketing conjuntamente con Oficiales de Crédito designados para este efecto, a fin de que realicen el levantamiento de información concerniente a las actividades productivas y comerciales, composición familiar y demás información relevante para determinar si las personas que pertenecen a este sector son sujetos de crédito; sin embargo, durante el periodo examinado, la Gerente no dispuso al personal de Marketing y Crédito se trasladen a este sector para efectuar el análisis indicado.

Efecto:

No se logró identificar las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los clientes de esta zona a través de productos y servicios ajustados a sus necesidades.

Criterio

Inobservando lo establecido en el Objetivo Operativo para la Dimensión Cliente Externo del Plan Operativo Anual de la Cooperativa Guaranda Ltda., vigente para el año 2013

Conclusión

No se realizó el análisis de las necesidades de los clientes del Alto Guanujo, para identificar las necesidades para satisfacer las demandas presentes y futuras de los clientes de esta zona a través de productos y servicios ajustados a sus necesidades.

Recomendación

A la Gerente

Dispondrá al personal de Marketing y Crédito para que trabajen conjuntamente en el establecimiento de las necesidades de los clientes de los mercados proyectados a atender, a fin de que la Cooperativa se ajuste a sus necesidades y pueda ofertar productos y servicios especializados.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Revisado por: Oscar Granda Astudillo

Fecha: 2015-10-12

Fecha: 2015-10-12

ANEXOS DE AUDITORÍA FINANCIERA

		PROGRAMA DE TRABAJO		
		ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. TIPO DE TRABAJO: Auditoría Integral ALCANCE: Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 CUENTA/PROCESO: Financiera AUDITOR JEFE DE EQUIPO: Ing. Katy Salazar Fogacho SUPERVISOR: Ing. Oscar Granda Astudillo		
Objetivo: • Verificar que los saldos de las cuentas de Cartera de Crédito, cuenten con criterios de integridad, veracidad y correcta valuación que permita expresar una opinión sobre su razonabilidad de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.				
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	REALIZA DO POR	FECHA
1	Obtenga los estados financieros de los años 2012 y 2013.	EF CG 1/1 2/2	KJSF	2015-09-09
2	En base a la muestra seleccionada elabore una cédula analítica de confirmación de la razonabilidad de los saldos, verificando la integridad, veracidad; y, correcta valuación y clasificación de las cuentas.	CA AF 1/1 2/2	KJSF	2015-09-10
3	Realizar una cédula sumaria de la Cuenta Cartera de Crédito con los datos presentados en el Balance General del año 2013 y determinar su crecimiento referente al año anterior.	CS CBG 1/1 2/2 CS CCC 1/1	KJSF	2015-09-10
4	Obtener la información de colocación de cartera por meses durante el año 2013 y determine variaciones de crecimiento.	CCXM 1/1 3/3	KJSF	2015-09-12
5	Obtener los indicadores de morosidad y determinar los saldos de cartera en riesgo del año 2013.	IMSCR 1/1 2/2	KJSF	2015-09-15
6	Elaborar hoja de hallazgo.	HALLAZGO 1	KJSF	2015-09-15
7	Elaborar Informe de Auditoría	IAF	KJSF	2015-09-15
8	Elaborar Matriz de Recomendaciones	N/A	KJSF	N/A
Elaborado por: Ing. Katy Salazar F. Revisado por: Ing. Oscar Granda Astudillo		Fecha: 2015-09-03 Fecha: 2015-09-20		



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITO
POR EL PERÍODO DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
ESTADOS FINANCIEROS

EF CG
1/2
2/2

Al 31-12-2012			Al 31-12-2013		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	24 516 953,69	1	ACTIVO	29957993,94
11	FONDOS DISPONIBLES	2 942 155,27	11	FONDOS DISPONIBLES	3145082,80
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00
13	INVERSIONES	1 102 229,18	13	INVERSIONES	934697,71
14	CARTERA DE CREDITOS	19683531,65	14	CARTERA DE CREDITOS	24871159,91
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	0,00	1401	Cartera de créditos comercial por vencer	0,00
140105	De 1 a 30 días	0,00	140105	De 1 a 30 días	0,00
140110	De 31 a 90 días	0,00	140110	De 31 a 90 días	0,00
140115	De 91 a 180 días	0,00	140115	De 91 a 180 días	0,00
140120	De 181 a 360 días	0,00	140120	De 181 a 360 días	0,00
140125	De más de 360 días	0,00	140125	De más de 360 días	0,00
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7527871,97	1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	10110232,71
140205	De 1 a 30 días	269877,28	140205	De 1 a 30 días	333462,29
140210	De 31 a 90 días	540685,60	140210	De 31 a 90 días	666655,05
140215	De 91 a 180 días	75504577,00	140215	De 91 a 180 días	909221,61
140220	De 181 a 360 días	1368463,86	140220	De 181 a 360 días	1620922,36
140225	De más de 360 días	4593799,46	140225	De más de 360 días	6579971,40
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595347,47	1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	1284462,47
140305	De 1 a 30 días	5660,66	140305	De 1 a 30 días	11799,14
140310	De 31 a 90 días	12262,67	140310	De 31 a 90 días	22300,43
140315	De 91 a 180 días	16202,31	140315	De 91 a 180 días	31569,80
140320	De 181 a 360 días	33931,56	140320	De 181 a 360 días	65568,06
140325	De más de 360 días	527290,27	140325	De más de 360 días	1153225,04
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11560353,96	1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	13534954,75
140405	De 1 a 30 días	584691,49	140405	De 1 a 30 días	781789,46
140410	De 31 a 90 días	1322511,35	140410	De 31 a 90 días	1513206,11
140415	De 91 a 180 días	2032594,91	140415	De 91 a 180 días	2105552,57
140420	De 181 a 360 días	2668655,57	140420	De 181 a 360 días	3193630,39
140425	De más de 360 días	4951900,64	140425	De más de 360 días	5940776,22
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95690,39	1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	141423,81
142605	De 1 a 30 días	10351,29	142605	De 1 a 30 días	14450,75
142610	De 31 a 90 días	13808,86	142610	De 31 a 90 días	18437,29
142615	De 91 a 180 días	18815,53	142615	De 91 a 180 días	24177,01
142620	De 181 a 360 días	28439,99	142620	De 181 a 360 días	35606,42
142625	De más de 360 días	24274,72	142625	De más de 360 días	48752,34
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13930,17	1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	11471,97
142705	De 1 a 30 días	409,70	142705	De 1 a 30 días	409,70
142710	De 31 a 90 días	614,55	142710	De 31 a 90 días	614,55
142715	De 91 a 180 días	614,55	142715	De 91 a 180 días	614,55
142720	De 181 a 360 días	1229,10	142720	De 181 a 360 días	1229,10
142725	De más de 360 días	11062,27	142725	De más de 360 días	8604,07
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434383,31	1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	443326,90
142805	De 1 a 30 días	47119,78	142805	De 1 a 30 días	47154,61
142810	De 31 a 90 días	57918,22	142810	De 31 a 90 días	53965,69
142815	De 91 a 180 días	77090,82	142815	De 91 a 180 días	72321,06
142820	De 181 a 360 días	113091,08	142820	De 181 a 360 días	104177,56
142825	De más de 360 días	139163,41	142825	De más de 360 días	165707,98
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39689,42	1450	Cartera de créditos de consumo vencida	67685,19
145005	De 1 a 30 días	4084,06	145005	De 1 a 30 días	5467,80
145010	De 31 a 90 días	9624,92	145010	De 31 a 90 días	17509,52
145015	De 91 a 180 días	5980,64	145015	De 91 a 180 días	18796,93
145020	De 181 a 270 días	5004,06	145020	De 181 a 270 días	9894,55
145025	De más de 270 días	14995,74	145025	De más de 270 días	16016,39
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4508,70	1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	1435,95
145105	De 1 a 30 días	0,00	145105	De 1 a 30 días	0,00
145110	De 31 a 90 días	204,85	145110	De 31 a 90 días	204,85
145115	De 91 a 270 días	1229,10	145115	De 91 a 270 días	1229,10
145120	De 271 a 360 días	614,55	145120	De 271 a 360 días	0,00

Al 31-12-2012			Al 31-12-2013		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
145125	De 361 a 720 días	2458,20	145125	De 361 a 720 días	0,00
145130	De más de 720 días	2,00	145130	De más de 720 días	2,00
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423073,30	1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	637190,89
145205	De 1 a 30 días	17593,27	145205	De 1 a 30 días	15317,06
145210	De 31 a 90 días	79909,93	145210	De 31 a 90 días	87865,67
145215	De 91 a 180 días	89669,56	145215	De 91 a 180 días	85995,82
145220	De 181 a 360 días	115566,23	145220	De 181 a 360 días	133674,00
145225	De más de 360 días	120334,31	145225	De más de 360 días	314338,34
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1011317,04	1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1361024,73
149905	(Cartera de créditos comercial)	0,00	149905	(Cartera de créditos comercial)	0,00
149910	(Cartera de créditos de consumo)	144256,71	149910	(Cartera de créditos de consumo)	250603,31
149915	(Cartera de créditos de vivienda)	24784,01	149915	(Cartera de créditos de vivienda)	21076,48
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	817583,27	149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	1064651,89
149925	(Cartera de crédito educativo)	0,00	149925	(Cartera de crédito educativo)	0,00
149945	(Cartera de créditos refinanciada)	0,00	149945	(Cartera de créditos refinanciada)	0,00
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	0,00	149950	(Cartera de créditos reestructurada)	0,00
149990	(Provisión general para cartera de créditos)	24693,05	149980	PROVISION GÉNERICA POR TECNOLOGÍA CREDITICIA	0,00
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00	149985	PROVISION ANTICICLICAS	0,00
16	CUENTAS POR COBRAR	246624,61	149987	(PROVISIONES NO REVERSADAS POR REQUERIMIENTO NORMATIVO)	0,00
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	0,00	149989	(PROVISION GENERICA VOLUNTARIA)	24 693,05
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	454351,14	15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00
19	OTROS ACTIVOS	88061,84	16	CUENTAS POR COBRAR	398355,24
2	PASIVOS	20994931,22	17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	0,00
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	20,192,997.66	18	PROPIEDADES Y EQUIPO	515692,97
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	19	OTROS ACTIVOS	93005,31
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00	2	PASIVOS	25758924,21
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0,00	21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	24672421,42
25	CUENTAS POR PAGAR	659,155.14	22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	47500,00	23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00
27	VALORES EN CIRCULACION	0,00	24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0,00
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION	0,00	25	CUENTAS POR PAGAR	824281,64
29	OTROS PASIVOS	95,278.42	26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	155592,46
3	PATRIMONIO	3522022,47	27	VALORES EN CIRCULACION	0,00
31	CAPITAL SOCIAL	2095959,18	28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION	0,00
33	RESERVAS	845257,95	29	OTROS PASIVOS	106628,69
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	0,00	3	PATRIMONIO	4199069,73
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	348268,98	31	CAPITAL SOCIAL	2373242,78
36	RESULTADOS	232536,36	33	RESERVAS	1074306,26
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	0,00	34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	0,00
3602	(Pérdidas acumuladas)	0,00	35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	348268,98
3603	Utilidad o exceder del ejercicio	232,536.36	36	RESULTADOS	403251,71
3604	(Pérdida del ejercicio)	0,00	3601	Utilidades o excedentes acumuladas	0,00
			3602	(Pérdidas acumuladas)	0,00
			3603	Utilidad o exceder del ejercicio	403251,71
			3604	(Pérdida del ejercicio)	0,00
			3601	Utilidades o excedentes acumuladas	0,00
			3602	(Pérdidas acumuladas)	0,00
			3603	Utilidad o exceder del ejercicio	403251,71
			3604	(Pérdida del ejercicio)	0,00



Estados Financieros de los años 2012 y 2013 de la Cooperativa Guaranda Ltda, registrados en la página de la Superintendencia de Bancos, publicados para el conocimiento de la colectividad.



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: FINANCIERA

CA AF
1/1
2/2

CÉDULA ANALÍTICA PARA DETERMINAR LA VERACIDAD, INTEGRIDAD, VALUACIÓN Y CORRECTA EXPOSICIÓN DE LOS SALDOS DE CARTERA.

N°	FECHA	SEGMENTO	OPERACIÓN	DOCUMENTOS DE RESPALDO DEL REGISTRO CONTABLE	MONTO APROBADO Y ACREDITADO	MONTO DE REGISTRO CONTABLE	DIFERENCIA	TASA DE INTERÉS	REGISTRO CONTABLE DE INTERÉS	PLAZO EN MESES	SUBCLASIFICACIÓN DE CUENTAS POR VENCIMIENTO	CLASIFICACIÓN DE CUENTAS CONFORME AL CATÁLOGO
1	2013-10-19	Consumo	4601020177002008	Si	3 000,00	3 000,00	0	14,50	Si	18	Si	Si
2	2013-12-21	Microcredito	4601020153372006	Si	10 000,00	10 000,00	0	18,00	Si	36	Si	Si
3	2013-01-22	Consumo	4601020177762009	Si	5 000,00	5 000,00	0	14,50	Si	24	Si	Si
4	2013-05-26	Consumo	4601020159442007	Si	20 000,00	20 000,00	0	14,50	Si	60	Si	Si
5	2013-09-28	Consumo	4603020161342009	Si	10 000,00	10 000,00	0	14,50	Si	36	Si	Si
6	2013-06-30	Microcredito	4601020175522008	Si	20 000,00	20 000,00	0	18,00	Si	36	Si	Si
7	2013-11-04	Consumo	4601020178862009	Si	13 000,00	13 000,00	0	14,50	Si	36	Si	Si
8	2013-03-05	Microcredito	4601020173442008	Si	2 000,00	2 000,00	0	18,00	Si	12	Si	Si
9	2013-10-12	Consumo	4603020161232009	Si	5 500,00	5 500,00	0	14,50	Si	24	Si	Si
10	2013-08-13	Microcredito	4601020169942008	Si	2 000,00	2 000,00	0	18,00	Si	12	Si	Si
11	2013-04-18	Microcredito	4601020176532008	Si	3 000,00	3 000,00	0	18,00	Si	18	Si	Si
12	2013-12-27	Microcredito	4601020178292009	Si	12 000,00	12 000,00	0	18,00	Si	36	Si	Si
13	2013-06-27	Microcredito	4601040108352008	Si	1 000,00	1 000,00	0	18,00	Si	12	Si	Si
14	2013-09-05	Microcredito	4603040104002009	Si	2 500,00	2 500,00	0	18,00	Si	12	Si	Si
15	2013-11-07	Consumo	4602040097472007	Si	2 000,00	2 000,00	0	14,50	Si	12	Si	Si
16	2013-07-11	Microcredito	4601020174222008	Si	4 000,00	4 000,00	0	18,00	Si	24	Si	Si
17	2013-06-13	Consumo	4601020179592009	Si	2 500,00	2 500,00	0	14,50	Si	12	Si	Si
18	2013-04-26	Consumo	4601020178722009	Si	4 000,00	4 000,00	0	14,50	Si	24	Si	Si
19	2013-07-30	Consumo	4601040114732009	Si	5 400,00	5 400,00	0	14,50	Si	24	Si	Si
20	2013-02-25	Microcredito	4601040107532008	Si	3 000,00	3 000,00	0	14,50	Si	18	Si	Si
21	2013-06-05	Consumo	4601040082452006	Si	10 000,00	10 000,00	0	14,50	Si	36	Si	Si
22	2013-04-18	Microcredito	4601020154512006	Si	5 000,00	5 000,00	0	18,00	Si	24	Si	Si
23	2013-11-10	Consumo	4601020174842008	Si	2 000,00	2 000,00	0	14,50	Si	12	Si	Si
24	2013-11-07	Microcredito	4601040111382008	Si	4 000,00	4 000,00	0	18,00	Si	24	Si	Si
25	2013-05-02	Microcredito	4601040113772009	Si	2 000,00	2 000,00	0	18,00	Si	15	Si	Si
26	2013-07-07	Microcredito	4602040104742009	Si	1 500,00	1 500,00	0	18,00	Si	12	Si	Si
27	2013-08-07	Microcredito	4602040104012008	Si	2 500,00	2 500,00	0	18,00	Si	15	Si	Si
28	2013-03-02	Microcredito	4602040104182008	Si	3 000,00	3 000,00	0	18,00	Si	18	Si	Si

✓ Confirmado con los registros contables del mayor general de las cuentas de cartera de consumo y microcrédito
 Por ende los saldos de Cartera de Crédito presentan razonablemente sus cifras en los Estados Financieros cumpliendo las afirmaciones de veracidad, integridad y correcta valuación en relación con la presentación y clasificación adecuada de las cuentas contables.

Elaborado por: Katy Salazar F.
 Fecha: 2015-09-07

Revisado por: Oscar Granda Astudillo
 Fecha: 2015-09-10



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: FINANCIERA

CS CBG
P3 1/1
2/2

CÉDULA SUMARIA DE LAS PRINCIPALES CUENTAS PRESENTADAS EN EL BALANCE GENERAL Y PORCENTAJES DE CRECIMIENTO Y DE REPRESENTACIÓN.

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31	Variación Absoluta	Variación Relativa Horizontal	Variación Relativa Vertical
		(En USD)				
1	ACTIVO	24 516 953,69	29 957 993,94	5 441 040,25	22,19%	
11	FONDOS DISPONIBLES	2 942 155,27	3 145 082,80	202 927,53	6,90%	10,50%
13	INVERSIONES	1 102 229,18	934 697,71	167 531,47	-15,20%	
14	CARTERA DE CREDITOS	19 683 531,65	24 871 159,91	5 187 628,26	26,36%	83,02%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7 527 871,97	10 110 232,71	2 582 360,74	34,30%	
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595 347,47	1 284 462,47	689 115,00	115,75%	
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11 560 353,96	13 534 954,75	1 974 600,79	17,08%	
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95 690,39	141 423,81	45 733,42	47,79%	
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13 930,17	11 471,97	2 458,20	-17,65%	
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434 383,31	443 326,90	8 943,59	2,06%	
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39 689,42	67 685,19	27 995,77	70,54%	
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4 508,70	1 435,95	3 072,75	-68,15%	
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423 073,30	637 190,89	214 117,59	50,61%	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1 011 317,04	1 361 024,73	349 707,69	34,58%	
149910	(Cartera de créditos de consumo)	144 256,71	250 603,31	106 346,60	73,72%	
149915	(Cartera de créditos de vivienda)	24 784,01	21 076,48	3 707,53	-14,96%	
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	817 583,27	1 064 651,89	247 068,62	30,22%	
16	CUENTAS POR COBRAR	246 624,61	398 355,24	151 730,63	61,52%	1,33%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	454 351,14	515 692,97	61 341,83	13,50%	1,72%
19	OTROS ACTIVOS	88 061,84	93 005,31	4 943,47	5,61%	0,31%

✓✓

CÉDULA SUMARIA DE LAS PRINCIPALES CUENTAS PRESENTADAS EN EL BALANCE GENERAL Y PORCENTAJES DE CRECIMIENTO Y DE REPRESENTACIÓN.

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-	Saldo al	Variación	Variación	Variación
		12-31	2013-12-31	Absoluta	Relativa Horizontal	Relativa Vertical
		(En USD)				
2	PASIVOS	20 994 931,22	25 758 924,21	4 763 992,99	22,69%	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	20 192 997,66	24 672 421,42	4 479 423,76	22,18%	95,78%
2101	Depósitos a la vista	6 070 056,37	7 548 464,22	1 478 407,85	24,36%	
2103	Depósitos a plazo	12 688 109,98	15 060 775,97	2 372 665,99	18,70%	
2105	Depósitos restringidos	1 434 831,31	2 063 181,23	628 349,92	43,79%	
25	CUENTAS POR PAGAR	659 155,14	824 281,64	165 126,50	25,05%	3,20%
2501	Intereses por pagar	173 999,47	212 969,01	38 969,54	22,40%	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	47 500,00	155 592,46	108 092,46	227,56%	0,60%
29	OTROS PASIVOS	95 278,42	106 628,69	11 350,27	11,91%	0,41%
3	PATRIMONIO	3 522 022,47	4 199 069,73	677 047,26	19,22%	
31	CAPITAL SOCIAL	2 095 959,18	2 373 242,78	277 283,60	13,23%	
3103	Aportes de socios	2 095 959,18	2 373 242,78	277 283,60	13,23%	
33	RESERVAS	845 257,95	1 074 306,26	229 048,31	27,10%	
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	348 268,98	348 268,98	0,00	0,00%	
36	RESULTADOS	232 536,36	403 251,71	170 715,35	73,41%	
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	232 536,36	403 251,71	170 715,35	73,41%	



COMENTARIO:

En mi opinión los estados financieros se presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el período terminado en esa fecha, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Ecuador.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Supervisado por: Óscar Granda A.

Fecha: 2015-09-11

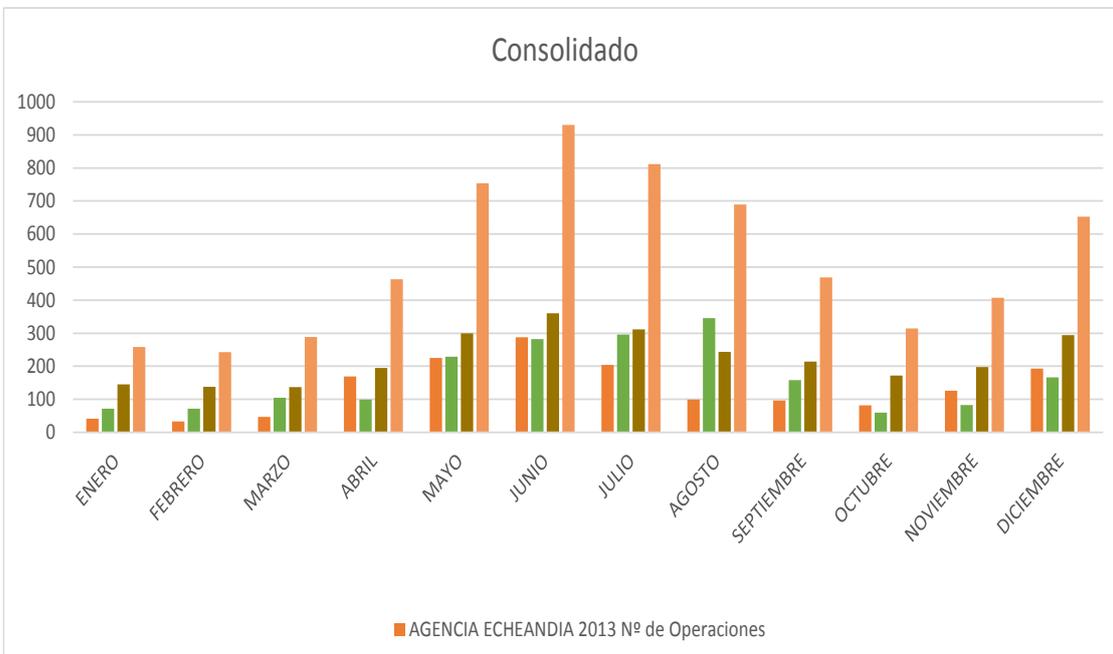
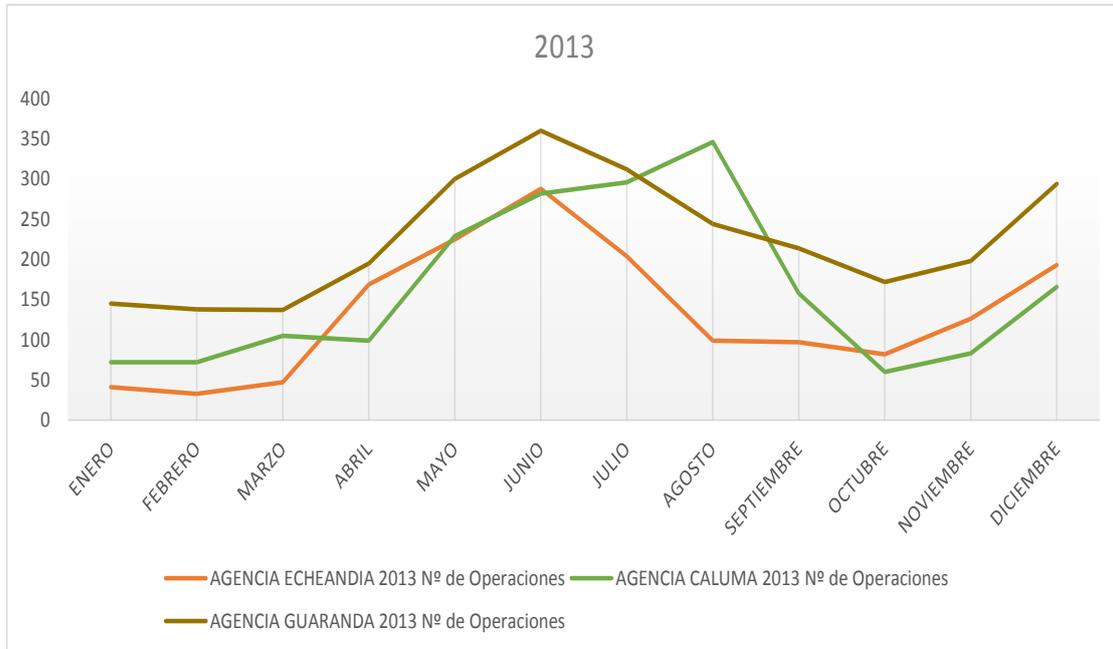
Fecha: 2015-09-11

 COOPERATIVA GUARANDA LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013 COMPONENTE: FINANCIERA					CS CCC-P3 1/1
CÉDULA SUMARIA DE LAS PRINCIPALES CUENTAS DE CARTERA DE CRÉDITO PRESENTADAS EN EL BALANCE GENERAL VERIFICADA CON LOS DATOS DE LOS MAYORES GENERALES					
Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31	Variación Absoluta	Variación Relativa
		(En USD)			
1	ACTIVO	24 516 953,69	29 957 993,94	5 441 040,25	22,19%
14	CARTERA DE CREDITOS	19 683 531,65	24 871 159,91	5 187 628,26	26,36%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7 527 871,97	10 110 232,71	2 582 360,74	34,30%
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595 347,47	1 284 462,47	689 115,00	115,75%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11 560 353,96	13 534 954,75	1 974 600,79	17,08%
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95 690,39	141 423,81	45 733,42	47,79%
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13 930,17	11 471,97	2 458,20	-17,65%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434 383,31	443 326,90	8 943,59	2,06%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39 689,42	67 685,19	27 995,77	70,54%
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4 508,70	1 435,95	3 072,75	-68,15%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423 073,30	637 190,89	214 117,59	50,61%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1 011 317,04	1 361 024,73	349 707,69	34,58%
149910	(Cartera de créditos de consumo)	144 256,71	250 603,31	106 346,60	73,72%
149915	(Cartera de créditos de vivienda)	24 784,01	21 076,48	3 707,53	-14,96%
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	817 583,27	1 064 651,89	247 068,62	30,22%
✓✓	La información financiera de los saldos presentados en la Cuenta Cartera de Crédito, están correctamente valorados y presentan razonabilidad y consistencia frente al desarrollo de sus operaciones.				
✓	Los datos presentados en los estados financieros fueron publicados ante los organismos de control.				
©	COMENTARIO: En mi opinión las cuentas relacionadas con el proceso de crédito en relación a la veracidad, integridad y correcta valuación presentan razonablemente la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., del año 2013, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y en cumplimiento de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y las NIF'S que ya están siendo aplicadas.				
Elaborado por: Katy Salazar Fogacho			Supervisado por: Óscar Granda A.		
Fecha: 2015-09-11			Fecha: 2015-09-11		



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: FINANCIERA
EVOLUCIÓN MENSUAL DE DESEMBOLSOS

CCXM 2/2



Se observa que las colocaciones sufren variaciones drámaticas en los meses en donde se entregan créditos promocionales.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Supervisado por: Óscar Granda A.

Fecha: 2015-09-14

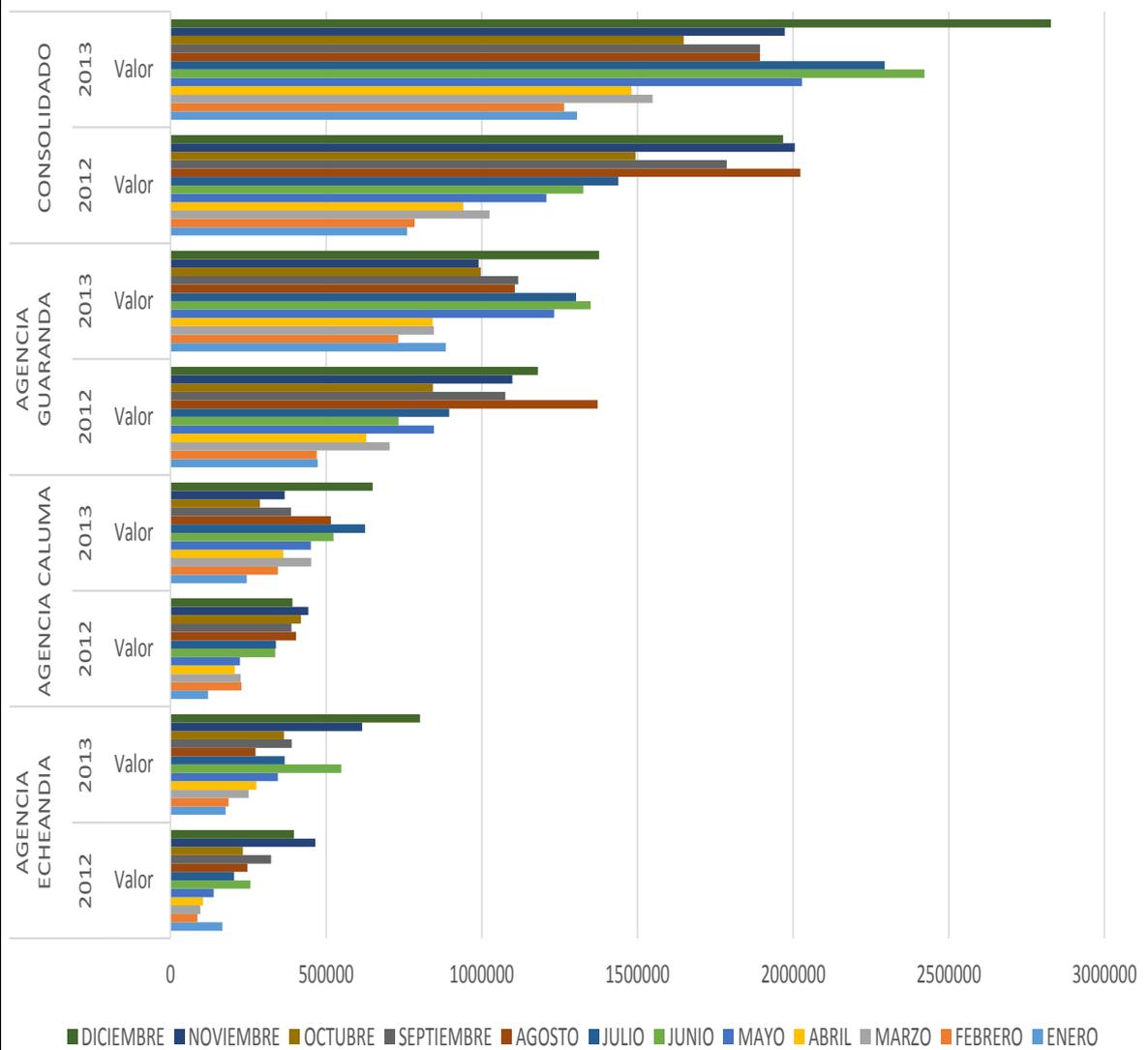
Fecha: 2015-09-14



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: FINANCIERA
EVOLUCIÓN MENSUAL DE DESEMBOLSOS 2012 Y 2013

CCXM 3/3

VARIACION DE COLOCACIONES 2012-2013



Se observó que las existe un incremento de las colocaciones en el año 2013 respecto del año anterior, lo que incremento los saldos de la cuenta Cartera de Crédito en 5 187 628,26 USD.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho
 Fecha: 2015-09-15

Supervisado por: Óscar Granda A.
 Fecha: 2015-09-15



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: AUDITORÍA FINANCIERA

IMSCR 1/3

EVOLUCIÓN DEL INDICADOR DE MOROSIDAD Y SALDOS DE CARTERA EN RIESGO

Cartera de Crédito de Consumo

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31
		(En USD)	
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7 527 871,97	10 110 232,71
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95 690,39	141 423,81
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39 689,42	67 685,19

Cálculo Indicador de Morosidad de la Cartera de Crédito de Consumo:

2012	
% Mora=	$\frac{1426+1450}{1402}$
% Mora=	$\frac{135\ 379,81}{7\ 527\ 871,97}$
% Mora=	1,80%

2013	
% Mora=	$\frac{1426+1450}{1402}$
% Mora=	$\frac{209\ 109,00}{10\ 110\ 232,71}$
% Mora=	2,07%

Cartera de Crédito de Vivienda

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31
		(En USD)	
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595 347,47	1 284 462,47
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13 930,17	11 471,97
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4 508,70	1 435,95

Cálculo Indicador de Morosidad de la Cartera de Crédito de Vivienda:

2012	
% Mora=	$\frac{1427+1451}{1403}$
% Mora=	$\frac{18\ 438,87}{595\ 347,47}$
% Mora=	3,10%

2013	
% Mora=	$\frac{1427+1451}{1403}$
% Mora=	$\frac{12\ 907,92}{1\ 284\ 462,47}$
% Mora=	1,00%



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
 Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: AUDITORÍA FINANCIERA
EVOLUCIÓN DEL INDICADOR DE MOROSIDAD Y SALDOS DE CARTERA EN RIESGO

IMSCR 2/3

Cartera de Crédito de Microcrédito

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31
		(En USD)	
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11 560 353,96	13 534 954,75
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434 383,31	443 326,90
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423 073,30	637 190,89

Cálculo Indicador de Morosidad de la Cartera de Crédito para la Microempresa

2012	
% Mora=	$\frac{1428+1452}{1404}$
% Mora=	$\frac{857\ 456,61}{11\ 560\ 353,96}$
% Mora=	7,42%

2013	
% Mora=	$\frac{1428+1452}{1404}$
% Mora=	$\frac{1\ 080\ 517,79}{13\ 534\ 954,75}$
% Mora=	7,98%

Cartera de Crédito de Crédito Consolidada

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31
		(En USD)	
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7 527 871,97	10 110 232,71
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595 347,47	1 284 462,47
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11 560 353,96	13 534 954,75
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95 690,39	141 423,81
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13 930,17	11 471,97
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434 383,31	443 326,90
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39 689,42	67 685,19
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4 508,70	1 435,95
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423 073,30	637 190,89

2012	
% Mora=	$\frac{1402+1403+1404+1426+1427+1428}{1402+1403+1404}$
% Mora=	$\frac{1\ 011\ 275,29}{19\ 683\ 573,40}$
% Mora=	5,14%

2013	
% Mora=	$\frac{1402+1403+1404+1426+1427+1428}{1402+1403+1404}$
% Mora=	$\frac{1\ 302\ 534,71}{24\ 929\ 649,93}$
% Mora=	5,22%



**COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO**

Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013

COMPONENTE: AUDITORÍA FINANCIERA

**EVOLUCIÓN DEL INDICADOR DE MOROSIDAD Y SALDOS DE CARTERA EN
RIESGO**

IMSCR 3/3

Provisión para Créditos incobrables

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012- 12-31	Saldo al 2013- 12-31	Variación Relativa
		(En USD)		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1 011 317,04	1 361 024,73	34,58%
149910	(Cartera de créditos de consumo)	144 256,71	250 603,31	73,72%
149915	(Cartera de créditos de vivienda)	24 784,01	21 076,48	-14,96%
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	817 583,27	1 064 651,89	30,22%



Se verificó que los indicadores de morosidad presentados ante los organismos de control, se encuentran correctamente calculados.



COMENTARIO:

Como se puede observar el indicador de morosidad se incrementó en el año 2013, respecto del año anterior, en los segmentos de Consumo y Microcrédito, cerrando en 5,22%, lo que incide directamente en el incremento de las provisiones para créditos incobrables los segmentos indicados.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Supervisado por: Óscar Granda A.

Fecha: 2015-09-15

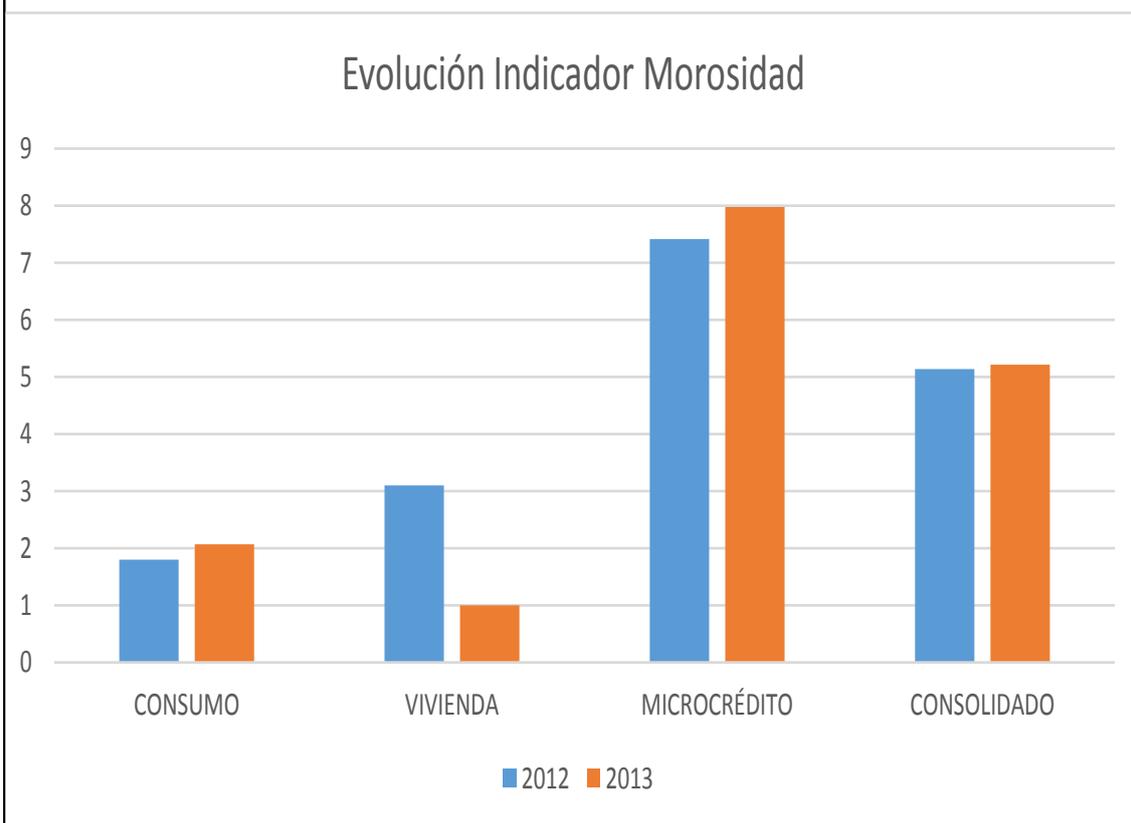
Fecha: 2015-09-15



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
Período: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: AUDITORÍA FINANCIERA
EVOLUCIÓN DEL INDICADOR DE MOROSIDAD

EIM 1/1

SEGMNENTOS	2012	2013
CONSUMO	1,8	2,07
VIVIENDA	3,1	1
MICROCRÉDITO	7,42	7,98
CONSOLIDADO	5,14	5,22



✓ El indicador de morosidad en el Segmento Consumo creció de 1,08% a 2,07%, en el segmento de Vivienda decreció de 3,10% a 1%, en el segmento Microcrédito subió de 7,42% a 7,98% en el Consolidado el indicador de morosidad creció de 5,14% a 5,22%.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho

Supervisado por: Óscar Granda A.

Fecha: 2015-09-15

Fecha: 2015-09-15



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: CUMPLIMIENTO
HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO 1/2

Opinión sobre la Información financiera

En mi opinión las cuentas relacionadas con el proceso de crédito en relación a la veracidad, integridad y correcta valuación presentan razonablemente la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., del año 2013, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y en cumplimiento de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y las NIF'S que ya están siendo aplicadas, a continuación se muestra la información financiera de la entidad con su respectiva variación de saldos, examinada sobre una base selectiva que sustenta las cifras presentadas en los estados financieros.

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31	Variación Absoluta	Variación Relativa
		(En USD)			
1	ACTIVO	24 516 953,69	29 957 993,94	5 441 040,25	22,19%
11	FONDOS DISPONIBLES	2 942 155,27	3 145 082,80	202 927,53	6,90%
13	INVERSIONES	1 102 229,18	934 697,71	167 531,47	-15,20%
14	CARTERA DE CREDITOS	19 683 531,65	24 871 159,91	5 187 628,26	26,36%
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	7 527 871,97	10 110 232,71	2 582 360,74	34,30%
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	595 347,47	1 284 462,47	689 115,00	115,75%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	11 560 353,96	13 534 954,75	1 974 600,79	17,08%
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	95 690,39	141 423,81	45 733,42	47,79%
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	13 930,17	11 471,97	2 458,20	-17,65%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	434 383,31	443 326,90	8 943,59	2,06%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39 689,42	67 685,19	27 995,77	70,54%
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	4 508,70	1 435,95	3 072,75	-68,15%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	423 073,30	637 190,89	214 117,59	50,61%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1 011 317,04	1 361 024,73	349 707,69	34,58%
16	CUENTAS POR COBRAR	246 624,61	398 355,24	151 730,63	61,52%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	454 351,14	515 692,97	61 341,83	13,50%
19	OTROS ACTIVOS	88 061,84	93 005,31	4 943,47	5,61%
2	PASIVOS	20 994 931,22	25 758 924,21	4 763 992,99	22,69%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	20 192 997,66	24 672 421,42	4 479 423,76	22,18%
2101	Depósitos a la vista	6 070 056,37	7 548 464,22	1 478 407,85	24,36%
2103	Depósitos a plazo	12 688 109,98	15 060 775,97	2 372 665,99	18,70%
2105	Depósitos restringidos	1 434 831,31	2 063 181,23	628 349,92	43,79%
25	CUENTAS POR PAGAR	659 155,14	824 281,64	165 126,50	25,05%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	47 500,00	155 592,46	108 092,46	227,56%
29	OTROS PASIVOS	95 278,42	106 628,69	11 350,27	11,91%



COOPERATIVA GUARANDA LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO
PERÍODO: Entre el 1 de enero el el 31 de diciembre de 2013
COMPONENTE: CUMPLIMIENTO
HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO 2/2

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo al 2012-12-31	Saldo al 2013-12-31	Variación Absoluta	Variación Relativa
		(En USD)			
3	PATRIMONIO	3 522 022,47	4 199 069,73	677 047,26	19,22%
31	CAPITAL SOCIAL	2 095 959,18	2 373 242,78	277 283,60	13,23%
33	RESERVAS	845 257,95	1 074 306,26	229 048,31	27,10%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	348 268,98	348 268,98	0	0,00%
36	RESULTADOS	232 536,36	403 251,71	170 715,35	73,41%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	232 536,36	403 251,71	170 715,35	73,41%

Otras conclusiones

En mi opinión los estados financieros se presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el período terminado en esa fecha, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Ecuador.

Elaborado por: Katy Salazar Fogacho
 Fecha: 2015-09-16

Revisado por: Oscar Granda Astudillo
 Fecha: 2015-09-16