



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL**

Examen de Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza Área  
de Crédito Año 2012

**TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN**

AUTOR: Echeverría Morales, Cecilia Magdalena

DIRECTOR: Cisneros Vásquez, Myrian Alexandra

**CENTRO UNIVERSITARIO IBARRA**

2014

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

Magister.

Myrian Alexandra Cisneros Vásquez

### **DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado “Examen de Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza Área de Crédito Año 2012” realizado por: Echeverría Morales Cecilia Magdalena; ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

.

Loja, Abril de 2014

f) .....

Myrian Alexandra Cisneros Vásquez

C.I. 1001792983

# DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Cecilia Magdalena Echeverría Morales, declaro ser autor (a) del presente trabajo de Fin de Fin de Titulación denominado “Examen de Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza Área de Crédito en el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2001” y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales, además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigado, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”

f. ....

Autor: Cecilia Magdalena Echeverría Morales

Cédula: 1002070462

# DEDICATORIA

“Las cosas que quiero saber están en los libros y mi mejor amigo será el que me regale un libro que no he leído”. Abraham Lincoln.

Dios está en todas partes, y en especial en aquellas personas que piden lo necesario para salir triunfantes en las adversidades que la vida nos depara.

Todo el esfuerzo sintetizado en esta obra, dedico a toda mi familia, en especial a mis padres, esposo e hijas.

# AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por haber compartido por medio de mi asesora de tesis Mgs. Myrian Alexandra Cisneros Vásquez los conocimientos importantes y adecuados para el desarrollo del Trabajo de Fin de Titulación.

Cuando te propones un meta la consigues con esfuerzo, por esto agradezco a todo el personal de profesores que conforman la Universidad Técnica Particular de Loja, ya que con su guía llegamos a la cumbre del saber y conocimiento.

Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, por brindarme todas las facilidades en la obtención de información para ejecutar el trabajo de Fin de Titulación, en especial a los empleados de la matriz Urcuquí.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORÍA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I.....	4
1. Tema.....	5
1.1. Subtema.....	6
1.2. Subtema.....	7
1.3. Subtema.....	8
1.3.1. Subtema.....	9
1.3.2. Subtema.....	10
2. Tema.....	11
3. Tema.....	12
CONCLUSIONES.....	13
RECOMENDACIONES.....	14
BIBLIOGRAFÍA.....	15
ANEXOS.....	16

# RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo proporcionar una herramienta que ayude a optimizar los recursos tanto económicos como personales en todas las fases de desarrollo de las auditorías.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza es una organización de fomento, que realiza actividades económicas y financieras, para evaluar su plan organizacional se ha utilizado a la Auditoría Financiera para confirmar la razonabilidad de los Estados Financieros; a la Auditoría de Control Interno para verificar el sistema de control interno existente dentro de las actividades diarias; a la Auditoría de Cumplimiento para obtener evidencia de que se cumplen la normativa interna y externa que dirigen a las cooperativas como en nuestro caso es la Superintendencia de Cooperativas; y, por último la Auditoría de Gestión para comprobar la existencia de indicadores e índices de gestión, los mismos que evaluarán la misión y visión realizada por los directivos y personal operativo en el año 2012.

**Palabras claves:** Cooperativa, Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento, Auditoría de Gestión, Créditos, Servicio, Misión, Visión, optimización, Economía Popular y Solidaria, Cooperativa.

# ABSTRACT

This paper aims to provide a tool that helps optimize both economic and personal resources at all stages of development of the audits.

The Savings and Credit Cooperative Fortaleza is a development organization that makes economic and financial activities to assess their organizational plan has used the Financial Audit to confirm the reasonableness of the financial statements , the audit of internal control to verify the existing internal control system within the daily activities of the Compliance Audit for evidence of compliance with internal and external regulations that direct cooperatives as in our case is the Superintendence of cooperatives , and finally the Audit management to check the existence of management indicators and indices , the same mission and vision assessed by managers and operational staff in 2012.

Keywords : Cooperative Financial Audit , Internal Control Audit , Compliance Audit , Management Audit , Credit, Service , Mission , Vision , Optimization , People's Solidarity Economy , Cooperative.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un Examen de Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza Área de Crédito año 2012”, que consiste en el análisis del área de créditos que es el giro del negocio en las cooperativas.

En el capítulo I se desarrolla los antecedentes de la empresa, la misión, visión, volumen de operaciones, estructura orgánica, objetivo general y específicos. Se justifica el área de crédito como proceso relevante dentro de la Cooperativa, ya que este es importante para los socios y público en general.

En el capítulo II se describe el marco teórico de la auditoría integral y la importancia del contenido del informe de aseguramiento. La descripción conceptual y los criterios principales de las auditorías que conforman la integral, como es: la financiera, control interno, cumplimiento y gestión. El proceso de la auditoría integral, la planeación, ejecución, comunicación y seguimiento que son las fases de la auditoría integral.

En el capítulo III se analiza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, la misión, visión, organigrama funcional, la cadena de valor, los procesos gobernantes y básicos o agregadores de valor y procesos habilitantes. Sobre todo la importancia de realizar un examen integral al área de crédito, su relevancia dentro de la entidad y su impacto financiero, cumplimiento, gestión y control interno.

En el capítulo IV es la presentación del Informe de Examen de Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza Área de Crédito año 2012”, el mismo que incluye los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, emitidos en las fases desarrolladas del examen.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, dentro del cantón Urcuquí es la pionera en este sector ya que está conformada por capital de sus habitantes, los mismos que sintieron la necesidad de crear una organización de este tipo financiero, para encontrar la ayuda bancaria y satisfacer sus necesidades económicas. Por ello han encontrado el desarrollo de sus asociados con el ahorro y crédito.

El alcance de realizar un examen de auditoría integral al área de créditos del año 2012, es trascendental, ya que por medio de esta herramienta se está midiendo los objetivos y metas propuestas en la planificación estratégica y plan operativo anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza; además se verifica el nivel de cumplimiento de los indicadores e índices de gestión.

La oportunidad que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza a su socios es importante ya que complace a sus intereses y necesidades, por esto, no hubo limitantes en la obtención de información cuando la investigadora requirió en los momentos adecuados; razón por la cual se desarrolló el presente trabajo en esta institución que permitió facilidades con el personal involucrado.

La metodología utilizada en el presente desarrollo fue en resumen: en la planificación o diagnóstico preliminar: la base legal, el estatuto, y normativa de la cooperativa, información financiera, visión y misión y estructura orgánica. En la planificación específica se utilizó el método deductivo: para evaluar el control interno, identificar los controles clave de los procesos a evaluarse. Observación: confirmar los controles claves, los mismos que son cumplidos en la realidad. Observación, análisis y tabulación: determinamos el nivel de cumplimiento de los controles: contables, gestión, cumplimiento legal y control interno. Se calculó los niveles de los riesgos de control. Luego se diseño las pruebas de auditoría.

En la ejecución misma de la auditoría se realizó observación documental para confirmar el cumplimiento de los controles, se inspeccionó el volumen de las operaciones, se realizó comparaciones y análisis para la generación de los hallazgos. Por último en el informe se realiza la comunicación de resultados, los mismos que se realizarán el seguimiento con el diseño del plan de implementación de recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Descripción del estudio y justificación.**

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador en el Título VI Régimen de Desarrollo, Sección Octava del Sistema Financiero, artículo 311 expresa: “el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, caja y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas del sector financiero popular y solidario, de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”.

En el Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo de 2011 se publica la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la misma que rige a 1800 cooperativas de ahorro y crédito del país, por primera vez en el Ecuador se establece mecanismos para promover y fortalecer al sector económico popular.

En su artículo 3. Se describe el objeto, entre los principales están:

- Reconocer, fomentar y fortalecer la economía popular y solidaria y el sector financiero popular y solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y relación con el Estado.
- Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay.

Con 11 socios fundadores se iniciaron las actividades económicas en mayo de 1996 en la ciudad de Urcuquí como Caja de Crédito Fortaleza, se oficializó su creación como Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante Acuerdo Ministerial en marzo de 1999.

Su matriz está ubicada en la Ciudad de Urcuquí, Cantón del mismo nombre, Provincia de Imbabura. Sus agencias ubicadas en Quito y Cotacachi.

La política ha sido y es el otorgar créditos a intereses convenientes a sus socios de acuerdo a fondear sus recursos mediante ahorros y en encajes; que consiste en mantener cierta cantidad de dinero con anterioridad a la concesión del crédito hasta el vencimiento del plazo de la obligación crediticia.

El principal objetivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza es promover la cooperación económica crediticia entre sus socios, para lo cual realizará todas las actividades necesarias permitidas por la Ley de Economía Popular y Solidaria, la misma que fomentará el desarrollo económico de sus socios y por ende del Cantón Urcuquí, esto se refleja en el otorgamiento de los préstamos en un millón novecientos mil dólares hasta el año 2012, lo que ayuda a financiar todo tipo de actividades como son: la agricultura, comercio, vivienda, transporte, educación..

Los objetivos estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza son:

1. Crecer a otros cantones de la provincia de Imbabura. Se realizará buscando personal que se responsabilice en la iniciación de operaciones y puesta en marcha de las agencias.
2. Crecer y consolidar las sucursales actuales por medio del incremento en la actividad cooperativista.
3. Empezar alianzas estratégicas, en ámbitos de interés con organizaciones que existen en el cantón y provincia.

Dentro de los niveles de gobierno en la estructura orgánica es la Asamblea General de Socios, la máxima autoridad, este tipo de Cooperativas es administrada por sus socios, ya que de ellos se elige para que formen parte de dicha Asamblea, en orden de jerarquía siguen los Consejos de Administración y Vigilancia, Presidente, Gerente, Comisiones Especiales (Crédito, Educación) y el personal operativo.

Es importante recalcar que todos los procesos para otorgar créditos tienen un procedimiento, basado en reglamentos, leyes y demás normas establecidas por entidades de control al cual está sujeta esta entidad financiera, sino se cumplieren estas normas se tendría problemas de liquidez, solvencia, estabilidad, es por esto que se cuenta con políticas que orienten en forma oportuna cada una de sus actividades tendientes a asegurar el retorno del capital prestado al tiempo estipulado, de tal forma que se cumpla con la planificación y responda a los verdaderos intereses de sus directivos y socios en general.

El principal problema dentro de las COAC's es el de cartera vencida y esto surge cuando se otorgan créditos sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Además siempre existe el riesgo crediticio, ya que está ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, y la única manera de enfrentarlo es administrándolo y ejecutando las mejores estrategias para minimizarlo. El número de socios actuales hasta diciembre de 2012 es de 2.229, de los cuales 1.200 son activos y la diferencia 1029 inactivos, el monto que maneja en total del activo es de \$2.110.355,00; el pasivo por el valor de \$1.896.015,96; y su patrimonio está en \$214.339,04.

La cartera de crédito el principal activo productivo y los ahorros la fuente de captación básica para colocar créditos representa el valor de \$1.890.215,63 hasta diciembre de 2012.

Con los antecedentes expuestos, es importante realizar el examen de auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza Área de Crédito año 2012, la misma que servirá como herramienta de medición de la gestión realizada y efectuada en el año 2012, ya que gerencia tendrá que presentar no solo informes financieros, sino también de gestión, cumplimiento de leyes, y control interno a los integrantes de los Consejos de Administración y Vigilancia y a la Asamblea General de Socios por ende a los organismos reguladores y de control.

## **1.2 Objetivo y resultados esperados.**

### **1.2.1 Objetivos**

#### **General**

Realizar un examen de auditoría integral al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza correspondiente al año 2012.

#### **Específicos**

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de créditos.

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

### **1.2.2 Resultados esperados**

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

### **1.3 Presentación de la memoria**

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

## **2.1 Marco teórico.**

Blanco Luna, Yanel (2012): Normas y Procedimientos, Bogotá – Colombia, ECOE Ediciones; señala que:

Existe una demanda creciente por información sobre un amplio rango de temas, para suplir las necesidades de los tomadores de decisiones, muchas de las cuales no están sometidas a pruebas objetivas e independientes que aumenten su credibilidad. Hasta hoy los contadores públicos han estado más estrechamente vinculados con la auditoría y servicios relacionados con información financiera y aunque dentro de estos servicios deban de revisar otra clase de información distinta de la información financiera lo hacen con un alcance menor que no le permite incluirla dentro de su opinión o dictamen. (p.XIII).

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

Blanco Luna, Yanel (2012): Normas y Procedimientos, Bogotá – Colombia, ECOE Ediciones; manifiesta 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 propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.

Los objetivos de una auditoría integral ejecutada por un contador público independiente son:

- Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales e intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.
- Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias,

estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. El propósito de esta revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.

- Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos.
  1. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
  2. Confiabilidad en la información financiera.
  3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Algunas herramientas básicas sirven para calificar los servicios de aseguramiento, los elementos esenciales de la norma internacional sobre esta clase de servicios profesionales se incluyen a continuación:

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 (International Standard On Assurance Engagements – ISAE) en la que establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tienen como objetivo fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado.

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

La Norma Internacional sobre Servicios de Aseguramiento tiene tres propósitos:

- Describir los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados.
- Establecer estándares para y proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública en relación con el desempeño de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento; y,
- Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de estándares específicos para tipos culturales de servicios de aseguramiento.

Señala la norma que cuando se contrata un contador profesional para ejecutar un servicio de aseguramiento para el cual existen estándares específicos, aplican esos estándares: si no existieren estándares específicos para un servicio de aseguramiento, aplica esta norma. Cuando un contador profesional en práctica pública ejecuta un contrato que tiene la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento para el cual no existen estándares específicos, se deben seguir el estándar y los principios señalados en los párrafos 31 – 74. La Norma sobre Servicios de Aseguramiento no sustituye las Normas Internacionales de Auditoría (ISAs). (p.p.1,2).

**2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.-** Subía Guerra, Jaime (2010): Marco conceptual de la Auditoría Integral, Loja Ecuador, Editorial UTPL; manifiesta que:

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a la organización. La auditoría integral constituye una oportunidad a los esquemas de control vigentes en Ecuador, su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. (p.5).

Para ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad y posicionar con mayor fuerza la auditoría integral existen normas las mismas que son dictadas por organismos internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento.

Subía Guerra, Jaime (2010): Marco conceptual de la Auditoría Integral, Loja Ecuador, Editorial UTPL; manifiesta que:

La globalización de las economías exige que las empresas y negocios adopten un desarrollo sustentable frente a la competencia. Los resultados de gestión constituyen un dato de suma importancia para la toma de decisiones y por lo tanto para el mejoramiento continuo empresarial. Es por esto que disponer de un informe de aseguramiento es lo más importante para garantizar una evaluación integral de los resultados es casi obligatorio.

El auditor en la actualidad debe cubrir una amplia gama de conocimientos asociados con la evaluación integral de la gestión empresarial. Abordar temas jurídicos, de control interno, de cumplimiento de leyes y normas de planificación organizacional y su correspondiente evaluación, como complemento al enfoque financiero, es fundamental para atender los requisitos que la actualidad requiere, e implementándose sistemas de gestión de calidad que las organizaciones lo han visto de buena manera para el mejoramiento continuo de sus unidades. (p.16)

**2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.-** Sánchez Curiel, Gabriel (2006): Auditoría de Estados Financieros, presenta qué:

**2.2.1 Auditoría Financiera.-** Es el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones. (p.2)

Subía Guerra, Jaime (2010): Marco conceptual de la Auditoría Integral, Loja Ecuador, Editorial UTPL; manifiesta que:

El objetivo es dictaminar la razonabilidad de las cifras en los estados financieros. Se orienta a determinar la veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos presentados a determinada fecha.

- **Veracidad y legalidad:** que las operaciones se sustenten en documentación que garantice la propiedad de los activos y el reconocimiento legal de los pasivos.
- **Integridad:** el proceso de registro agrupará todas las operaciones de similares características en grupos homogéneos y sus controles impedirán que se reporte información incompleta.
- **Correcta valuación:** los valores registrados son referentes válidos de precios de mercado. Se respeta no sólo el precio de adquisición sino también los incrementos o disminuciones que sean pertinentes, de tal forma que se asignen valores correctos. (p.47)
- Blanco Luna, Yanel (2012): Normas y Procedimientos, Bogotá – Colombia, ECOE Ediciones; manifiesta que:
- **Exposición:** Una partida se revela, clasifica y describe de acuerdo con políticas de contabilidad aceptables y, cuando sea aplicable, con los requisitos legales. (p.154)

Subía Guerra, Jaime (2010): Marco conceptual de la Auditoría Integral, Loja Ecuador, Editorial UTPL; expone que:

Los criterios aplicables para la auditoría financiera son las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), que constituyen una adaptación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y que reemplazan a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).

Fueron preparadas por la Federación Nacional de Contadores del Ecuador, como miembro de la Federación Internacional de Contabilidad y deben respetarse al preparar y presentar los estados financieros, con el objeto de cubrir las expectativas de todos los usuarios de esta información.

Los inversionistas, empleados, proveedores, clientes, gobierno y organizaciones de control, demandan ciertos requisitos de la información financiera y la administración asume la responsabilidad de prepararla de forma veraz, íntegra, correctamente valuada y adecuadamente presentada. (p.22)

Las NEC, aportan con elementos clave en la preparación de los estados financieros, adecuándolos a las características y requisitos particulares del Ecuador. La intención es estandarizar la estructura y contenido de los reportes financieros, deben cumplirse las condiciones requeridas en el país.

La aplicación de las NIFF's en las empresas del sector privado, con capital privado y/o público, es a corto plazo un hecho; sin embargo su aplicación en el sector público no financiero dependería básicamente de las reformas a las normas jurídicas que rigen su funcionamiento, así como respecto a la rectoría del Sistema de Contabilidad Gubernamental, que le corresponde al Ministerio de Finanzas.

Los criterios fundamentales que las sustentan son relevancia, confiabilidad y comparabilidad, esta última característica, permitirá en el futuro incrementar la base comparable de los resultados financieros, lo cual desde el punto de vista de los usuarios de esta información, siempre será favorable. (p.24)

**2.2.2 Auditoría de Control Interno.-** Mantilla B, Samuel A. (2011): Control Interno Informe COSO, Kimpres, Colombia, expresa que:

El control interno es 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.

1. Efectividad y eficiencia en las operaciones.
2. Confiabilidad en la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Los conceptos fundamentales son:

1. El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en si mismo.
2. El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
3. Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

4. El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas. (p.14)

Whittington, O. Ray y Pany, Kurt (1999): Auditoría un Enfoque Integral 12a. edición, McGrawHill, Colombia, expone que.

La definición de COSO del control interno hace énfasis en que el control interno es un proceso, o un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo. El proceso se efectúa por medio de individuos, no solamente a partir de manuales de políticas, documentos y formas. Al incluir el concepto de seguridad razonable, la definición reconoce que el control interno no puede proporcionar en forma realista seguridad absoluta de que se lograrán los objetivos de una organización. La seguridad razonable reconoce que el costo del control interno de una organización no debe exceder los beneficios que se espera obtener.

La definición de control interno es completa, en el sentido de que ésta considera el logro de objetivos, en las áreas de presentación de informes financieros, operaciones y cumplimiento de leyes y regulaciones.

La alta gerencia delega autoridad y asigna responsabilidad para funciones como venta, compra, contabilidad y producción. El control interno incluye también el programa para preparar, verificar y distribuir en los diversos niveles de la gerencia aquellos informes y análisis actuales que permiten a los ejecutivos conservar el control durante una diversidad de actividades y funciones realizadas en una empresa de gran tamaño. (p.172)

Mantilla B, Samuel A. (2011): Control Interno Informe COSO, Kimpres, Colombia, define los Componentes del informe COSO:

1. **Ambiente de control:** La esencia de cualquier negocio es su gente -sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia- y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
2. **Valoración de riesgos de la entidad:** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

3. **Actividades de Control:** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
4. **Información y Comunicación:** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
5. **Monitoreo:** debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

**2.2.3 Auditoría de Cumplimiento.-** Blanco Luna, Yanel (2012): Normas y Procedimientos, Bogotá – Colombia, ECOE Ediciones; manifiesta 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.

La responsabilidad primaria de prevención y detección de fraudes y errores es de los encargados de la gestión y dirección de la entidad. Es responsabilidad de los encargados de gestionar la entidad, el asegurarse mediante la supervisión de la dirección, de la integridad de los sistemas de contabilidad y de información financiera de la entidad, así como que estén implantados sistemas de control adecuados, que incluyan los dirigidos a controlar el riesgo, el control financiero y el cumplimiento de la ley.

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

operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y regulaciones. Para realizar el cumplimiento se observará lo siguiente:

1. Vigilar las regulaciones legales y asegurar que los procedimientos de operación estén diseñados para cumplir estas regulaciones.
2. Instituir y operar sistemas apropiados de control interno.
3. Desarrollar, hacer público un código de conducta empresarial.
4. Asegurar que los empleados están apropiadamente entrenados y comprenden el código de conducta empresarial.
5. Vigilar el cumplimiento del código de conducta y actuar apropiadamente para disciplinar a los empleados que dejan de cumplir con él.
6. Contratar asesores legales para auxiliar en la vigilancia de los requisitos legales.
7. Mantener un compendio de las leyes importantes que la entidad tiene que cumplir dentro de su industria particular. (p.p.189 190)

**2.2.4 Auditoría de Gestión.-** FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall, expresa:

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

La auditoría administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, qué acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, realizar un análisis de causa – efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas. (p.p. 11 - 12).

Amador Sotomayor, Alfonso (2008): Auditoría Administrativa, México DF – México, Mc Graw Hill. Expresa que:

La auditoría administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente (la auditoría) y una disciplina que se inicia formalmente y que continúa desarrollándose con nuevos enfoques (la administración). La auditoría administrativa representa un examen, ya sea integral o específico, realizado por un profesional de las ciencias económico-administrativas o afines, sobre la actividad administrativa de una

organización, así como de los elementos que la integran, a efecto de evaluar el desempeño, excelencia y apego al control establecido. (p.33)

Se orienta a la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de los productos y servicios proporcionados por una organización.

- La eficiencia se relaciona con la optimización en el uso de los recursos.
- La eficacia mide el logro de las metas y objetivos empresarias.
- La calidad evalúa el nivel de satisfacción del cliente o usuario.

La evaluación de éstas características tiene relación directa con la planificación empresarial y el presupuesto. La planificación que aporta con los grandes lineamientos organizacionales que se viabilizan a través de la planificación operativa que incluye objetivos debidamente cuantificados y presupuestados. La planificación empresarial constituye el criterio fundamental para la auditoría de gestión. En ésta se definen los estándares fijados como metas y que servirán como parámetros de comparación de los indicadores de gestión, herramienta básica para la auditoría. Los objetivos operativos deben cumplir con las siguientes características.

- Sus niveles de desempeño o logro deseado deben constituir un reto.
- Deben proyectarse de acuerdo a estimaciones realistas.
- Estar debidamente cuantificados en cuanto a las metas a lograr y el presupuesto a utilizar.
- Definir los plazos de ejecución y su respectiva calendarización.

**El Cuadro de Mando Integral** proporciona un marco para considerar la estrategia utilizada en la creación de valor desde cuatro perspectivas:

1. **Financiera:** la estrategia del crecimiento, la rentabilidad y el riesgo, vista desde la perspectiva del accionista.
2. **Cliente:** las estrategias para crear valor y diferenciación desde la perspectiva del cliente.
3. **Proceso Interno:** Las prioridades estratégicas de distintos procesos que crean satisfacción en los clientes y accionistas.

4. **Aprendizaje y Crecimiento:** las prioridades para crear un clima de apoyo al cambio, la innovación y el crecimiento de la organización

Summers, Donna C.S. (2006): Administración de la Calidad, México, Prentice Hall, habla sobre la Norma ISO 9000 que:

La creación de la serie de normas internacionales conocida como ISO 9000 comenzó en 1979, a partir de la formación de un comité técnico integrado por representantes de 20 naciones. La denominada Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization), es la asociación – con base en Ginebra, Suiza- encargada de desarrollar y actualizar las normas, mismas que están en permanente revisión. ISO 9000 viene del griego “isos” que significa igual, esto se debe a que las normas pretenden establecer comparaciones entre compañías en igualdad de condiciones.

Consiste en facilitar el intercambio internacional de productos y servicios, proporcionando un conjunto claro de requerimientos para los sistemas de calidad. Las empresas que compiten globalmente saben que es necesario adoptar estas normas y adherirse a su aplicación. Las normas ofrecen un parámetro para juzgar los sistemas de calidad implementados por las organizaciones. La base de dicho parámetro es el logro de la satisfacción del cliente mediante la participación multidisciplinaria en los esfuerzos destinados a la mejora de la calidad, la documentación de los sistemas y procedimientos, y otros elementos estructurales esenciales de cualquier sistema de calidad.

La naturaleza genérica de las normas permite que las empresas interesadas especifiquen cómo llevarán a cabo su aplicación. Muchas compañías emplean ISO 9000 como base de sus esfuerzos hacia la mejora continua. Desde su creación, ISO 9000 se ha ido convirtiendo en una norma aceptada internacionalmente en materia de transacciones negocio a negocio. (p.35).

FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall, dice:

**Indicador:** es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por sí solos no son relevantes, pues solo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.

Un indicador pretende caracterizar el éxito o la eficacia de un sistema, programa u organización, pues sirve como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes.

Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y la calidad de los insumos, la eficacia de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con las necesidades específicas.

Las características que deben reunir los indicadores son:

1. Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
2. Susceptible de medición.
3. Conducir fácilmente información de una parte a otra.
4. Verificable.
5. Aceptado por la organización.
6. Fácil de interpretar.
7. Que pueda utilizarse con otros indicadores.

Por su nivel de aplicación los indicadores pueden ser.

1. **Indicadores Estratégicos:** permiten identificar la contribución o aportación al logro de los objetivos estratégicos en relación con la misión de la organización. Miden el cumplimiento de los objetivos con base en: actividades, programas especiales, procesos estratégicos, proyectos organizaciones y de inversión.
2. Indicadores de Gestión: Informan sobre procesos y funciones clave: se utilizan en el proceso administrativo para: controlar la operación, prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos,

determinar costos unitarios por áreas, programas unidades de negocio y centros de control, verificar el logro de las metas e identificar desviaciones.

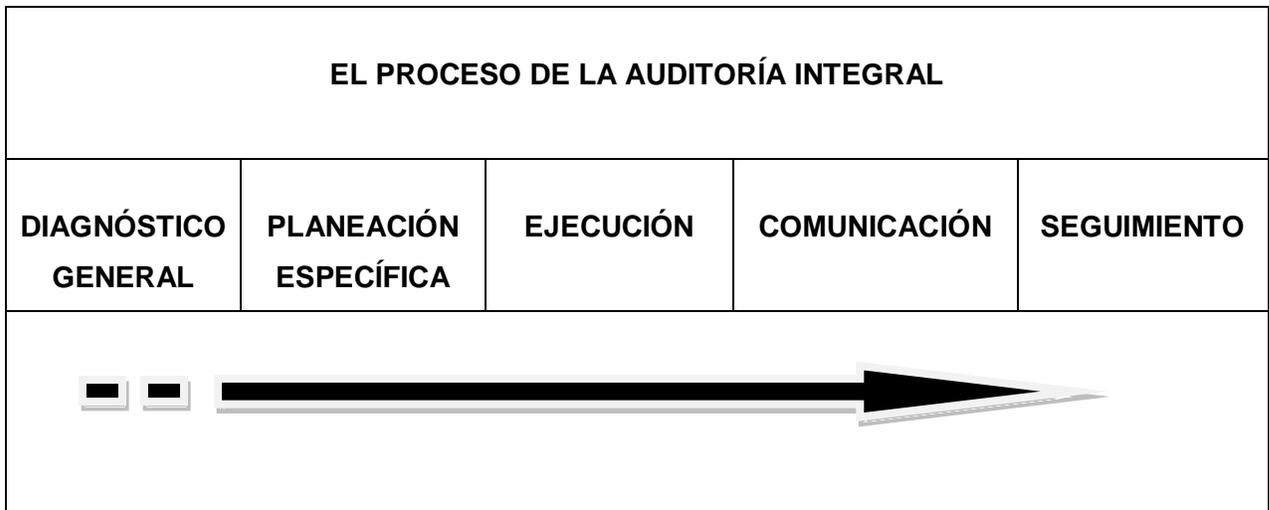
- 3. Indicadores de servicio:** miden la calidad con que se generan productos y/o servicios en función de estándares y satisfacción de clientes y proveedores. Se emplean para: Implementar acciones de mejora continua, mejorar la calidad de la atención a clientes. Permiten identificar: indicadores de desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio, indicadores de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido. (p.p.147 – 149)

León Cornejo, M. (2010): Guía Didáctica, El Proceso de Auditoría Financiera, Loja – Ecuador, Editorial UTPL, manifiesta:

**2.3 Proceso de la Auditoría Integral.-** Es sistemático porque hay una interrelación indudable entre las diferentes fases que lo conforman.

**PROCESO DE LA AUDITORÍA INTEGRAL**

**CUADRO No. 1**



Fuente: León, Marcelo (2010): Auditoría Financiera I, Editorial UTPL, Loja – Ecuador.

**2.3.1 Planeación.-** El auditor debe planear y desarrollar los servicios de auditoría integral de acuerdo con los estándares aplicables emitidos por la Federación Internacional de Contadores – IFAC, y por los organismos nacionales para cumplir el objetivo del contrato.

El auditor debe planear y desarrollar un contrato de servicios de auditoría integral con una actitud de escepticismo profesional; es decir nunca asume que la parte responsable es deshonesto y tampoco asume que tiene una honestidad incuestionable.

Se deberá planear el trabajo de modo que la auditoría integral sea desarrollada de una manera efectiva. Planeación significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría integral. La planeación permite desarrollar la auditoría de forma eficiente y oportuna.

La planeación adecuada del trabajo ayuda asegurar que se presta atención adecuada a las áreas, asuntos y procesos importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es terminado en forma expedita. La planeación también ayuda a la apropiada asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores y expertos.

El grado de planeación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad del trabajo, la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento de la actividad del cliente.

Adquirir conocimiento de la actividad del cliente es una parte importante de la planeación del trabajo. El conocimiento de la actividad del cliente por el auditor ayuda en la identificación de eventos, transacciones y prácticas que puedan tener un efecto importante sobre los estados financieros y otra temática de la auditoría integral.

**2.3.2 Ejecución.-** Representa la ejecución de la auditoría integral, es decir implica el trabajo de campo. En esta etapa es posible identificar tres segmentos o fases naturales:

- Aplicación o técnicas para obtener información.
- Estudio, análisis y validación de la información.
- Detección de hallazgos e identificación de las evidencias.

En esta etapa se tendrá como guía orientadora de trabajo el programa elaborado antes en la planeación. En las actividades iniciales al utilizar las técnicas para obtener información, se debe evaluar el control interno de la organización.

En el estudio, análisis y validación de la información se relacionan hechos u operaciones y, en su caso, se profundiza en los resultados de las pruebas aplicadas a efecto de formar un juicio y posteriormente una conclusión.

Finalmente, se realiza la detección de hallazgos e identificación de las evidencias que fundamentarán sus recomendaciones.

Entre los objetivos de la tercera fase de auditoría, son los siguientes:

1. Aplicar los programas de trabajo.
2. Obtener evidencia total para lograr un juicio sobre la gestión.
3. Desarrollar los hallazgos de auditoría.
4. Diseñar y organizar los papeles de trabajo.
5. Mantener comunicación permanente con la empresa auditada.
6. Aplicación de programas.

**Pruebas sustantivas y de cumplimiento:** dependiendo de los niveles de riesgo determinados y en cumplimiento a los procedimientos incluidos, es necesario aplicar pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas, según se requiera.

- Pruebas sustantivas: aplicación de técnicas de auditoría para profundizar en ciertos controles no aplicados que impidieron el logro de los objetivos y metas.
- Pruebas de cumplimiento: prueban la efectividad de las políticas y actividades de control interno.

**La evidencia en la auditoría:** Es un factor crítico para la consecución de los objetivos de la auditoría, por lo tanto debe ser relevante, competente, suficiente y oportuna.

Los tipos de evidencia son:

1. Física, testimonial, documental y electrónica.

2. Se documentan en papeles de trabajo.

Las características básicas de los papeles de trabajo son:

- Fechados, firmados y supervisados.
- Completos, precisos, legibles y claros.
- Referentes a asuntos significativos.

**2.3.3 Comunicación.-** Ésta debe ser permanente, durante todas las fases de la auditoría integral, entre los objetivos generales son:

- Establecer conclusiones con respecto a los comentarios.
- Elaborar el informe de auditoría.
- Planear recomendaciones.
- Comunicación de resultados.

En el transcurso de una auditoría, los auditores mantendrán constante comunicación con los ejecutivos y empleados de la organización bajo examen, dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal pertinente respecto de los asuntos sometidos a examen; la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoría, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso, los aspectos a considerarse son:

1. Habilidades de comunicación.
2. No es suficiente tener buena información sino saber comunicarla.
3. Tono de voz, Presentación, Contacto visual.
4. Saber escuchar, manejar grupos.
5. Prudencia en la comunicación.
6. Presentación de comentarios.
7. Preparar los comentarios.
8. Presentación en plenaria.
9. Hacer retroalimentación con respecto a la forma de presentar estos resultados.

**El Informe de Auditoría.-** Constituye el producto final del trabajo del auditor, a través del cual, genera un valor agregado, que permitirá a la entidad auditada mejorar el desempeño de sus actividades, en la auditoría integral, se incluye la siguiente información.

- Dictamen profesional.
- Notas aclaratorias.
- Información complementaria.
- Comentarios sobre hallazgos y recomendaciones, en relación con los aspectos examinados.
- Estructura y tipos de dictamen.

Los requisitos y cualidades del informe, se pueden considerar lo siguiente:

- Concisión.
- Respaldo adecuado.
- Objetividad.
- Tono constructivo.
- Importancia del contenido.
- Utilidad y oportunidad.
- Claridad.
- Productos de la comunicación de resultados.
- Comunicaciones enviadas, recibidas.
- Informes parciales, actas de sesiones de trabajo, puntos de vista de los funcionarios de la empresa.
- Comentarios y recomendaciones incluidos en el informe-borrador.

**2.3.4 Seguimiento.-** La etapa de seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumpla con las recomendaciones presentadas en el informe derivado de la auditoría, además de constatar su contribución a la eficiencia de la organización.

El tiempo de realización para esta actividad varía de una organización a otra, ya que depende de la naturaleza de la función o hecho evaluado, su importancia y oportunidad, así como de la voluntad de constatar lo sucedido después de la auditoría.

Su ejecución es de tipo preventivo y va enfocada a evitar errores en la interpretación de las recomendaciones derivadas de la auditoría. De ninguna manera busca imponer, sino colaborar de una manera constructiva.

La auditoría tiene como una de sus características la periodicidad, ya que es recomendable efectuarla en períodos específicos o en intervalos claramente identificables, siendo saludable su revisión posterior o seguimiento.

En el seguimiento se evaluará por principio la oportunidad en la implementación de las recomendaciones y su repercusión en la operatividad de la organización, así como el valor agregado que el personal haya aportado.

Las organizaciones recibirán de parte de los órganos de control o despacho externo la información de esta actividad, la cual confirmará que las instrucciones dadas con anterioridad se estén cumpliendo y en caso de no ser así, la explicación acertada.

Cuando el seguimiento se lleva a cabo en forma oportuna, la actividad evaluatoria se concluye en forma eficiente, pero si ocurre extemporáneamente deja de ser de utilidad. La plena disposición de las áreas evaluadas facilita, agiliza y abrevia la labor del seguimiento. (p.p.43-45)

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

### **3.1 Introducción (antecedentes de la organización).**

En la parroquia de Urcuquí, Cantón del mismo nombre en el año 1996 se constituye la Caja de Crédito Fortaleza, después de tres años de trabajo se consigue en 1999 el Acuerdo Ministerial como Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, siendo ésta institución la pionera en el sistema financiero en el cantón Urcuquí, ya que los habitantes encontraron las facilidades para solicitar los préstamos con bajas tasas de interés, y así mismo en sus inversiones se pagaba con tasas preferenciales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, tuvo su auge financiero, ya que ésta fue fundada cuando nuestro país vivió la crisis económica del feriado bancario, y los ecuatorianos no tenían confianza en los bancos tradicionales y poderosos, es ahí cuando surgió toda índole de cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, está inmersa en el giro del negocio que es otorgar créditos a sus socios, los mismos que son utilizados para desarrollar los negocios en microempresas o consumo y agricultura.

Se rige por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la misma que está publica en el Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo del 2011.

Fue creada con capital de la localidad que en su mayoría son agricultores para servir a los urcuquireños tanto en la matriz como en la agencia Quito y posteriormente se abrió en la ciudad de Cotacachi.

Esta dirigida por la Asamblea General de Socios, luego están los Consejos de Administración conformados por vocales principales y suplentes del cual se elige al Presidente; en el mismo nivel se encuentra el Consejo de Vigilancia, quien actúa como auditor interno en el caso de las cooperativas pequeñas.

Hasta el año 2012 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza ha concedido créditos de la siguiente manera:

## CARTERA DE CRÉDITOS AÑO 2012

### CUADRO No. 2

CUENTA	AÑO 2012
Cartera de Crédito Consumo por Vencer	963.018,61
Cartera de Crédito Microempresa por vencer	517.547,56
Cartera de consumo que no devenga intereses	87.021,31
Cartera de crédito microempresa que no devenga intereses	73.720,30
Cartera de crédito de consumo vencida	174.550,06
Cartera de crédito microempresa vencida	74.357,79
Provisiones para cuentas incobrables	-51.894,97
<b>TOTAL</b>	<b>1.838.320,66</b>

Elaborado: Cecilia Echeverría

### 3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional

#### 3.1.1.1 Misión

Somos una cooperativa, orientada al bienestar y el mejoramiento socio – económico y ambiental de la comunidad, brindando servicios de calidad con transparencia y responsabilidad social, respaldados con personal capacitado y comprometido con la institución.

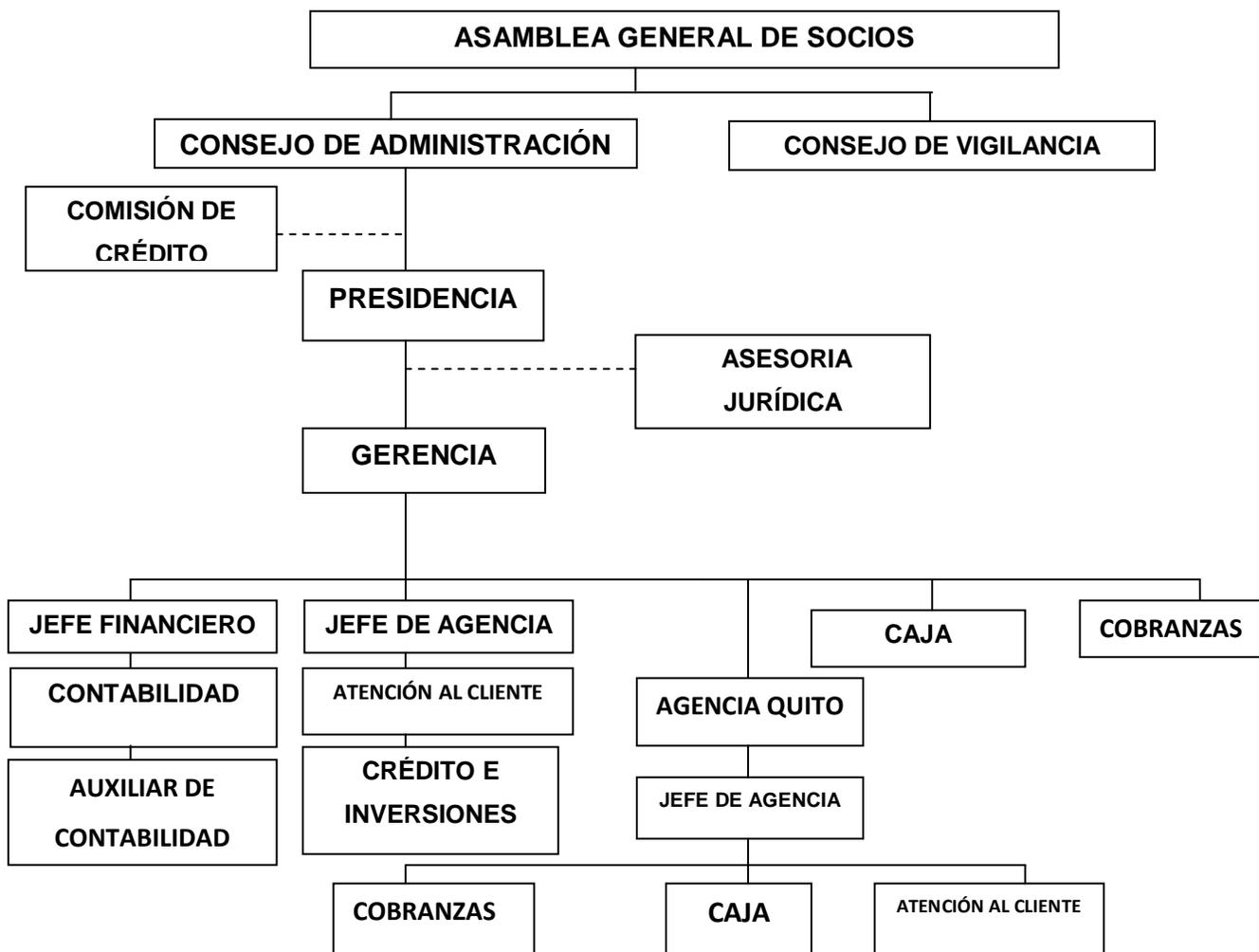
#### 3.1.1.2 Visión

Ser una institución eficiente y competitiva, reconocida por el Sistema Cooperativo Nacional, con un recurso humano que busque diariamente la excelencia, orientando sus esfuerzos a satisfacer las necesidades de socios y clientes, a través del servicio social y el aporte a la mejora de la calidad de vida.

### 3.1.1.3 Organigrama Estructural

Organigrama y /o mapa de procesos

Gráfico No. 001



Simbología:

—————

Línea de autoridad

-----

Línea de asesoría

Elaborado:

Cecilia Echeverría

Fuente:

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fortaleza"

- 3.2 **Cadena de Valor:** Un proceso recibe entradas y realiza actividades de valor agregado sobre esas entradas para crear una salida.

La cadena de valor es la ventaja competitiva, esto es la cadena de valor que crea la cooperativa para sus clientes. La cadena de valor, que consiste en conocer las fuentes potenciales para crear ventajas sobre los competidores mediante el análisis de cada una de las actividades que se realizan en la cooperativa: diseño, producción, comercialización y distribución de productos o servicios. La cadena de valor permite a los directivos aislar las fuentes de valor que marcan el precio más competitivo, y los criterios para sustituir un producto o servicio por otro.

### 3.2.1 **Procesos gobernantes:**

**3.2.1.1 Asamblea general de socios.-** Es la máxima autoridad de la cooperativa, y sus decisiones son obligatoria para todos los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate, quien presida la asamblea tendrá voto dirimente.

**3.2.1.2 Consejo de administración.-** Es el organismo directivo de la cooperativa, y estará compuesto por un mínimo de tres miembros y máximo de nueve, elegidos por la asamblea general.

**3.2.1.2.1 Atribuciones y deberes del consejo de administración.-**  
Corresponde lo siguiente:

- a) Dictar normas generales de administración interna de la sociedad, con sujeción a la ley, a este reglamento y al estatuto;
- b) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios;
- c) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias.
- d) Nombrar y remover, con causa justa, al gerente y subgerentes, administradores, jefes de oficina, y empleados caucionados;
- e) Reglamentar las atribuciones y funciones del gerente y del personal técnico y administrativo de la cooperativa;
- f) Exigir al gerente y demás empleados que manejen fondos de la cooperativa, la caución que juzgare conveniente;

- g) Autorizar los contratos en los que intervenga la cooperativa, en la cuantía que fije el estatuto.
- h) Autorizar los pagos cuya aprobación le corresponda de acuerdo al estatuto;
- i) Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la cooperativa y someterlos a consideración de la asamblea general;
- j) Presentar a la aprobación de la asamblea general la memoria anual y los balances semestrales de la cooperativa, conjuntamente con el dictamen emitido por el consejo de vigilancia.
- k) Someter a consideración de la asamblea general el proyecto de reformas al estatuto.
- l) Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que sólo podrá hacerse entre socios a favor de la cooperativa;
- m) Sesionar una vez por semana; y,
- n) Las demás atribuciones que le señale el estatuto.

**3.2.1.3 Consejo de vigilancia.-** Es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del consejo de administración, gerencia, administradores, jefes y empleados de la cooperativa; estará integrado por tres miembros o cinco máximos.

**3.2.1.3.1 Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia:**

- a) Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la cooperativa;
- b) Controlar el movimiento económico de la cooperativa y presentar el correspondiente informe a la asamblea general;
- c) Cuidar que la contabilidad se lleve regularmente y con la debida corrección;
- d) Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la asamblea general, por intermedio del consejo de administración.
- e) Dar el visto bueno o vetar, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometa bienes o crédito de la cooperativa; cuando no estén de acuerdo con los intereses de la institución o pasen del monto establecido en el estatuto;

- f) Sesionar una vez por semana; y,
- g) Las demás atribuciones que le confiera el estatuto.

**3.2.1.4. Presidente.-** Del Consejo de Administración será también de la cooperativa y asamblea general. En caso de faltar el presidente lo reemplazará en sus funciones los vocales del consejo de administración, en el orden que hayan sido elegidos.

**3.2.1.4.1 Atribuciones y deberes del Presidente de la Cooperativa.-**

Son las siguientes:

- a) Presidir las asambleas generales y las reuniones del consejo de administración y orientar las discusiones;
- b) Informar a los socios de la marcha de los asuntos de la cooperativa;
- c) Convocar a las asambleas generales, ordinarias y extraordinarias, y a las reuniones del consejo de administración;
- d) Dirimir con su voto los empates en las votaciones;
- e) Abrir con el gerente las cuentas bancarias; firmar, girar, endosar y cancelar los cheques;
- f) Suscribir con el gerente los certificados de aportación.
- g) Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y,
- h) Firmar la correspondencia de la cooperativa.

**3.2.1.5 Gerente.-** Es el representante legal de la cooperativa y su administrador responsable, estará sujeto a la disposición de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. El gerente, sea o no socio de la cooperativa, siempre será caucionado o remunerado, y estará amparado por las leyes laborales del seguro social.

**3.2.1.5.1 Atribuciones y obligaciones del gerente.-** Siendo las siguientes:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa;
- b) Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella;
- c) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la asamblea general y de los consejos;
- d) Rendir la caución correspondiente;

- e) Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los consejos de administración y de vigilancia;
- f) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa;
- g) Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa;
- h) Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad;
- i) Firmar los cheques, junto con el presidente; y,
- j) Las demás funciones que le corresponda, conforme al estatuto.

**3.2.1.6 Comisiones especiales.**- Pueden ser designadas por la asamblea general o por el consejo de administración; pero en todas las cooperativas y organizaciones de integración del movimiento habrá obligatoriamente la comisión de educación y la de asuntos sociales.

3.2.1.6.1 **Comisión de crédito.**- La comisión de crédito es la encargada de calificar las solicitudes de préstamos de los socios, en la cooperativa de ahorro y crédito Fortaleza está integrada por el gerente, jefe de crédito y jefe financiera; los mismos que pueden ser aprobados según la capacidad de endeudamiento del socio.

3.2.1.6.2 **Comisión de educación.**- Es la que lleva a efecto la formación cultural y doctrinaria de los socios.

3.2.1.6.3 **Comisión de asuntos sociales.**- Tienen por finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la cooperativa y de los miembros de la misma.

## **3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor**

**3.2.2.1 Jefe de agencia:** es el encargado de planificar, dirigir y evaluar las actividades de desarrollo de programas, productos y servicios de captación y colocación, mediante la adecuada gestión de recursos y talento institucional, contribuyendo al cumplimiento de la visión, misión, objetivos y metas propuestas.

### **3.2.2.1.1 Atribuciones y responsabilidades**

- a) Ejercer las funciones que le delegue el Gerente General, representarlo, de manera temporal o permanente ante los organismos, entidades, o cuerpos colegiados en los que tenga participación por mandato de la Ley o por efecto de convenios interinstitucionales u otros instrumentos.
- b) Coordinar, disponer, ejecutar y controlar las actividades inherentes al cumplimiento de las metas propuestas, de acuerdo con las políticas emitidas por la Gerencia General.
- c) Asistir al Gerente General en lo concerniente a temas técnicos que requieran de revisión previa, para su conocimiento y decisión.
- d) Detectar oportunamente los riesgos que puedan afectar a la cooperativa y adoptar las medidas pertinentes para el cumplimiento de las metas.
- e) Asegurar la existencia, desarrollo y aplicación de metodologías consistentes, uniformes y adecuadas para la evaluación de crédito.
- f) Evaluar los resultados obtenidos con relación al cumplimiento de las metas de negocios y presentar los informes pertinentes ante el Gerente General.
- g) Velar porque se mantenga una adecuada coordinación de las unidades administrativas a su cargo.
- h) Las demás atribuciones y responsabilidades que le asigne la Gerencia General.

**3.2.2.2 Gestión de crédito:** debe establecer las políticas, normativas, directrices, procedimientos, metodologías e instrumentos concernientes a la iniciación, evaluación, concesión, administración y seguimiento de las operaciones de crédito, así como la programación, aprobación y formalización de los desembolsos de financiamiento.

#### **3.2.2.2.1 Atribuciones y Responsabilidades.**

- a) Definir y velar por la aplicación de estándares de calidad, eficiencia y eficacia en el proceso de crédito, a fin de procurar que satisfagan las necesidades de los socios, garantizando el uso eficiente de dichos recursos, de acuerdo con los términos previstos en los procesos de evaluación.
- b) Coordinar el desarrollo e implementación de las políticas, normativa, lineamientos y directrices para la aprobación del financiamiento.
- c) Coordinar el desarrollo e implementación de metodología; establecer estándares e instrumentos para la aprobación y operación del financiamiento.
- d) Controlar el cumplimiento de las programaciones y metas de aprobaciones y desembolsos de recursos a nivel nacional.
- e) Emitir las recomendaciones pertinentes a la operación de las distintas etapas del proceso de crédito
- f) Generar información a nivel nacional sobre la operación de los créditos concedidos, a fin de recomendar acciones o correctivos pertinentes, con base a los resultados obtenidos de las actividades de seguimiento y control.
- g) Desarrollar, proponer, actualizar, capacitar y sociabilizar políticas, normativas, lineamientos y directrices para la aprobación de créditos.
- h) Coordinar y supervisar el cumplimiento de la programación de aprobación de crédito.
- i) Velar por el cumplimiento de las políticas, normativa, metodologías, estándares e instrumentos para la aprobación de financiamientos.
- j) Aprobar los informes de evaluación elaborados por los analistas, orientando y coordinando con las mismas para que éstos cumplan con los lineamientos de calidad y criterios unificados, en función de la normativa establecida para el efecto, de no serlo, emitirá las observaciones y recomendaciones pertinentes.
- k) Las demás atribuciones y responsabilidades que le asigne la Gerencia.

### **3.2.3. Procesos habilitantes:**

**3.2.3.1 Jefe Financiera** Administrar el sistema contable y financiero de la Cooperativa, de acuerdo con las normas y principios de general aceptación, que permitan suministrar información confiable y oportuna que apoye en el establecimiento de una sólida política financiera, así como el efectuar el control previo de las transacciones de las operaciones financieras, con el propósito de determinar su propiedad, legalidad y veracidad.

#### **3.2.3.1.1 Atribuciones y responsabilidades**

a) Administrar el sistema contable y financiero institucional, de acuerdo con las normas y principios de general aceptación y lineamientos de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria y otras entidades.

b) Revisar y sugerir los cambios contables en los estados financieros con base a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a fin de que reflejen la realidad financiera de la institución, con información exacta, confiable y veraz.

c) Coordinar y presentar oportunamente toda la información contable necesaria a organismos nacionales, internacionales y de control.

d) Aprobar y asegurar el pago oportuno en lo referente a viáticos y subsistencias.

e) Asesorar a las sucursales y otras unidades de la Cooperativa, en el ámbito contable, a fin de asegurar la consistencia en el tratamiento de transacciones y registros.

f) Aprobar los estados financieros de: Situación, Pérdidas y Ganancias, Cambios en la Posición Financiera, y Patrimonio Técnico, a la administración de la Cooperativa, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otros organismos de control.

g) Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que demanda toda transacción contable en cuanto a veracidad, correcta codificación de las cuentas y la correspondencia de los ordenadores del gasto.

h) Monitorear y controlar la situación integral de activos y pasivos, tomando en cuenta la situación financiera y operativa.

- i) Asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias de la institución.
- j) Asegurar el control previo de la documentación correspondiente a los pagos que realiza la institución a sus clientes internos y externos.
- k) Las demás atribuciones y responsabilidades que autorice la gerencia.
- m) Generar reportes de disponibilidad de recursos financieros propios, los provenientes de organismos multilaterales y los de fondos en administración, para oportuna toma de decisiones.
- n) Administrar el portafolio de inversiones y captaciones para su oportuna recuperación y pago.
- o) Administrar y realizar el control técnico financiero de los fondos en administración a cargo de la Cooperativa, observando la normativa legal aplicable, para asegurar la ejecución de los programas objeto de dichos Fondos.
- p) Mantener el registro de fondos de terceros; elaborar estados de cuenta; realizar proyecciones y controlar los recursos comprometidos.
- q) Elaborar el flujo de caja que garantice el normal cumplimiento de la gestión financiera institucional.
- r) Elaborar y tener la información oportuna sobre el estado de los desembolsos otorgados y las recuperaciones de cartera, tomando en cuenta su impacto en el estado de resultados, a fin de realizar las provisiones oportunas y proyecciones sobre la recuperación futura de los créditos.
- s) Coordinar y efectuar el seguimiento del registro de firmas autorizadas para la movilización de recursos.
- t) Custodiar con seguridad los títulos valores de la Institución, documentos en garantía y garantías físicas, a fin de llevar un control y registro actualizado.

#### **3.2.3.2. Sistemas e Información.**

Proporcionará productos, servicios, asesoría y apoyo técnico en materia tecnológica a las dependencias de la Cooperativa, orientando la gestión hacia la automatización de procesos, garantizando la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información.

#### **3.2.3.2.1 Atribuciones y responsabilidades.**

- a) Definir las políticas, estándares y normatividad en el ámbito tecnológico a ser aplicadas en la institución.
- b) Desarrollar y mantener el Sistema de Información, con base al mejoramiento y automatización de los procesos, y acorde a las necesidades institucionales y desarrollo tecnológico disponible.
- c) Garantizar la seguridad, confiabilidad, integridad, continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos y sistemas de información.
- d) Administrar la base de datos de la cooperativa, garantizando la seguridad, integridad, oportunidad, continuidad y disponibilidad de la información a nivel nacional.
- e) Administrar y coordinar la operación de los servidores de red a nivel nacional, así como, las comunicaciones entre ellos.
- f) Administrar y monitorear la red de comunicaciones y base de datos institucional.
- g) Establecer los parámetros tecnológicos y velar porque sean cumplidos en los proyectos tecnológicos contratados con terceros.
- h) Planificar la puesta en producción de los sistemas, tomando en cuenta las tareas de instalación, apoyo y capacitación de los usuarios.
- i) Proponer y dar seguimiento a los contratos de mantenimiento tanto preventivos como correctivos de productos y servicios informáticos.
- j) Implementar y administrar los proyectos, servicios, infraestructura y soluciones.
- k) Coordinar la atención y brindar soporte a usuarios.

### **3.2.3.3. Asesoría Jurídica.**

Salvaguardar los intereses de la Cooperativa en procesos judiciales, administrativos, arbitrales, constitucionales, coactivos, en calidad de actores o demandados.

#### **3.2.3.3.1 Atribuciones y responsabilidades**

- a) Emitir criterios e informes Jurídicos relacionados con patrocinio.
- b) Brindar asesoría legal en los procesos judiciales, administrativos, arbitrales, constitucionales sustanciados de forma oportuna y eficiente, en las causas que interesan a la Cooperativa.
- c) Realizar seguimiento y gestión integral de demandas, acciones, reclamos y e administrativa, judicial, arbitral o constitucional.
- d) Ejercer el patrocinio de la Cooperativa, representar judicial y extrajudicialmente a la Institución en los procesos que se instauren en su contra o que este deba promover, mediante poder que le otorgue la máxima autoridad.
- e) Intervenir en todas las diligencias judiciales, administrativas, arbitrales o constitucionales, en las que participe la cooperativa.
- f) Elaborar un registro de procesos judiciales, administrativos, arbitrales, es, coactivos.
- g) Reuniones de trabajo para armonizar criterios uniformes con los responsables de las áreas jurídicas de las sucursales.
- h) Elaborar informes y demás documentos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

### **3.2.3.4. Secretaria.**

Apoyar técnicamente la gestión de los procesos gobernantes y agregadores de valor, de la administración superior y de la alta gerencia de la institución en el cumplimiento de sus funciones y objetivos en el ámbito de sus competencias. Administrar la documentación oficial de la Cooperativa y dar fe de la misma.

#### **3.2.3.4.1. Atribuciones y responsabilidades.**

- a) Convocar a sesiones por disposición de autoridad competente, ejercer la Secretaría de la Asamblea General de Socios, Consejo de Administración, comités y comisiones internas, y notificar los actos y disposiciones que de ellas emanen.
- b) Administrar la documentación oficial y el archivo institucional: archivo activo, pasivo e intermedio de los contratos de crédito, contratos de financiamiento con multilaterales, convenios de cooperación, informes de evaluación, entre otros.
- c) Certificar y dar fe de los actos y documentación institucional.
- d) Remitir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la documentación oficial que por disposición legal o reglamentaria corresponda.

### **3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de crédito año 2012 proceso incluir justificativos con respecto a su relevancia, problemas frecuentes y su impacto en la empresa. Por supuesto debe relacionarse con un proceso agregador de valor.**

La importancia radica en que esta será una herramienta que servirá a la alta administración entendida como la Asamblea de Socios, Consejo de Administración, Vigilancia y sus Comisiones para identificar los procesos claves y verificar la gestión de las captaciones, y colocaciones en la cartera de créditos durante el año 2012, al fortalecer mediante controles a la entidad se incrementa la confianza, la credibilidad en la entidad financiera que en su mayor porcentaje se encuentra conformada por gente humilde del campo y administrada en sus niveles de gobierno por los mismos socios, por lo que el control técnico y profesional incrementará la sostenibilidad de la entidad investigada, se mejoran los procesos de atención y satisfacción del cliente en nuestro caso los socios, ya que el objetivo para crecer y mejorar permanente de la intermediación financiera

Siempre será bueno mejorar en todos los sentidos para obtener rendimientos financieros que se distribuyen bajo la modalidad de excedentes a los socios al finalizar de cada ejercicio económico.

Las autoridades son las que dirigen y enfocan a la organización siempre con la visión de expandir el negocio en otros Cantones y así maximizar los ingresos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, siempre cuidando el costo operativo y siendo eficientes con los recursos.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

Urcuquí, octubre 2013

Doctor

**Raúl Armendáriz**

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Economista

**Juan Manuel Alomía**

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FORTALEZA"

De mi consideración:

Con la finalidad de obtener el Título de Magíster en Auditoría Integral, en la Universidad Técnica Particular de Loja, Centro Regional Ibarra, me permito poner en su conocimiento el Informe Final del Examen de Auditoría Integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, Área de Crédito Año 2012. El cual contiene las conclusiones, observaciones y recomendaciones al proceso efectuado de la Auditoría Financiera, Auditoría de Cumplimiento, Auditoría de Control Interno y Auditoría de Gestión.

En el proceso de Auditoría Integral realizado al área de crédito año 2012, he verificado la organización de la entidad financiera, su normativa, su estructura del control interno, y la gestión

en la eficiencia y eficacia de los recursos económicos y humanos que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fortaleza durante el año 2012.

He efectuado el Examen de Auditoría Integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, Área de Crédito Año 2012, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las mismas que fueron aplicadas y ejecutadas de tal manera que podamos obtener seguridad razonable de que la información presentada esté libre de errores importantes. Se obtuvo la evidencia suficiente y competente sobre el área de crédito, la misma que incluye también la evaluación de los Principios de Contabilidad de la información financiera presentada en los Balances y el cumplimiento de la normativa legal vigente como es la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Para dar seguimiento a las recomendaciones se insertará la matriz de recomendaciones y los plazos a cumplirse por parte del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza.

En mi opinión y de acuerdo a lo comentado en los capítulos siguientes, considero que los Estados Financieros se presentan razonablemente en todos los aspectos importantes tanto de cumplimiento, control interno, y gestión.

Atentamente,

**Ing. Cecilia Magdalena Echeverría Morales**  
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA  
AUDITORA – MAESTRANTE

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **Motivo del Examen**

Con fecha 22 de julio de 2013, recibo el oficio No. 036 PAA – MAIN, en el cual se me designa como Directora de Tesis a la Magíster Myrian Cisneros Vásquez, previa a la obtención de Título de Magíster en Auditoría Integral, para desarrollar el tema de “Examen de Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, Área de Crédito Año 2012”.

#### **Objetivos del Examen**

##### **General**

Realizar un examen de auditoría integral al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza correspondiente al año 2012.

##### **Específicos**

4. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza.
5. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de créditos.
6. Generar el informe de examen integral y de las acciones correctivas

##### **Alcance del Examen**

El alcance de realizar un examen de auditoría integral al área de créditos del año 2012, es trascendental, ya que por medio de esta herramienta se está midiendo los objetivos y metas propuestas en la planificación estratégica y plan operativo anual de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Fortaleza; además se verifica el nivel de cumplimiento de los indicadores e índices de gestión.

## **Base Legal**

En abril de 1996 nace la idea de crear la Caja de Ahorro Fortaleza, se realiza los trámites respectivos para la legalización y conformación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "FORTALEZA", Cuyo acuerdo Ministerial se obtiene el 12 de Marzo de 1999.

Por ser una cooperativa con capital moderado estuvo regida por la Dirección Nacional de Cooperativas dentro del Ministerio de Bienestar Social, actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social;

Con Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo de 2011 se publica la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la misma que rige a 1800 cooperativas de ahorro y crédito del país, por primera vez en el Ecuador se establece mecanismos para promover y fortalecer al sector económico popular.

## **Estructura Orgánica**

**Nivel Directivo:** Asamblea General de Socios  
Consejo de Administración  
Consejo de Vigilancia

**Nivel Ejecutivo:** Presidente  
Gerente  
Comisión de Créditos

**Nivel Asesor:** Asesoría Jurídica

**Nivel Operativo:** Jefe Financiero, Contador, Auxiliar de Contabilidad.  
Jefe de Agencia, Crédito e Inversiones, Atención al Cliente, Cobranzas  
Cajera.

## Objetivos de la Entidad

1. Promover el desarrollo económico de los socios, mediante una adecuada gestión financiera.
2. Otorgar préstamos a sus socios para fomentar el desarrollo integral humano de sus asociados, teniendo en cuenta la cultura del proyecto como fórmula de solución a su problemática planteada.
3. Profundizar la relación con el socio actual y buscar posibilidades de servicios no financieros que permitan generar ingresos a la cooperativa.
4. Promover la integración de un mayor número de personas a la cooperativa a efectos de la prestación de servicios de la institución.
5. Optimizar los procesos para la recuperación de la cartera de crédito, a través de reprogramación de créditos para mejorar las garantías y garantizar su recuperación.
6. Depurar la cartera de crédito vencida con la recuperación vía judicial a partir de los ciento ochenta días, así como castigar la cartera de crédito luego de cumplido el plazo máximo que determina la norma legal.

## Monto de Recursos Examinados

<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>	
<b>CUENTA</b>	<b>SALDO 2012</b>
Depósitos a la Vista	729.032,42
Depósitos a Plazo	1.101.203,01
<b>TOTAL</b>	<b>1.830.235,43</b>

Elaborado: por Cecilia Echeverría

## CARTERA DE CRÉDITOS AÑO 2012

CUENTA	AÑO 2012
Cartera de Crédito Consumo por Vencer	963.018,61
Cartera de Crédito Microempresa por vencer	517.547,56
Cartera de consumo que no devenga intereses	87.021,31
Cartera de crédito microempresa que no devenga intereses	73.720,30
Cartera de crédito de consumo vencida	174.550,06
Cartera de crédito microempresa vencida	74.357,79
Provisiones para cuentas incobrables	-51.894,97
<b>TOTAL</b>	<b>1.838.320,66</b>

Elaborado: Cecilia Echeverría

### Servidores Relacionados

#### PERSONAL ADMINISTRATIVO

#### MATRIZ URCUQUÍ

No.	Apellidos y Nombres	Cargo	Cédula de ciudadanía	Fecha ingreso	Fecha salida
1	Alomía Bolaños Juan Manuel Hugo	Gerente General	1702925478	01-08-00	continúa
8	Anrrango Calderón Silvia Gabriela	Oficial de Crédito	1003014105	01-02-09	03/01/2013
5	Maya Carrillo Norma Emperatriz	Cajera	1002637716	23-05-12	continúa
4	Mejía Valencia Fanny Genoveva	Jefe Financiero	1703293587	01-02-12	continúa
2	Palacios Almeida Jenny Mirela	Contadora	1001872124	01-12-03	continúa
3	Recalde Carrillo Jhaneth Guadalupe	Atención al Cliente	1001575602	01-03-02	continúa
7	Ruiz Alfaro Elvia Azucena	Limpieza	1002067153	01-02-12	continúa
6	Tupiza Bosque Luis Arturo	Captaciones	1712741154	01-09-12	continúa

**AGENCIA QUITO**

<b>No.</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cédula de ciudadanía</b>	<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fecha salida</b>
9	Cueva Inga Jenny Andrea	Jefe de Oficina	1719858878	01-03-07	continúa
10	Banegas Arévalo Fanny Jhannet	Cobranza	1713845624	01-05-06	continúa
11	Hinojosa Larco María Elena	Oficinista	1704200581	01-05-06	30/04/2013
12	Roca Costa Renata Antonella	Cajera	1716027832	01-02-12	30/04/2013

**AGENCIA COTACACHI**

<b>No.</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cédula de ciudadanía</b>	<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fecha salida</b>
13	Ruiz Pupiales Mirian Cecilia	Cajera	1002997573	14-03-11	continúa
14	Paredes Moreno María Augusta	Oficial de crédito	1003463997	01-10-11	continúa

## **DIRECTIVOS**

### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2012**

#### **PRINCIPALES:**

Dr. Raúl Armendáriz	PRESIDENTE
Coronel (SP) Marco Ávila	VOCAL
Lic. César Cruz	VOCAL
Dr. José Aulestia	VOCAL
Sra. Filomena Gallegos	VOCAL
Mgs. Angélica Jiménez	VOCAL
Sr. Pablo Morales	VOCAL
Lic. Magdalena Garzón	VOCAL
Prof. Genoveva Reyes	VOCAL

#### **SUPLENTES**

Sra. Beatriz Proaño	VOCAL
Sr. Rufo Gordillo	VOCAL
Lic. César Rodríguez	VOCAL
Sr. Jorge Andino	VOCAL
Sra. Gladys Ponce	VOCAL
Sr. Juan León	VOCAL
Srta. Cecilia Anangonó	VOCAL
Sr. Luis Gallegos	VOCAL
Sr. William Yaselga	VOCAL

## **CONSEJO DE VIGILANCIA 2012**

### **PRINCIPALES**

Ing. Cecilia Echeverría	PRESIDENTA
Prof. Gustavo Barahona	VOCAL
Lic. Alfonso Coronel	VOCAL
Ing. Linda Andrade	VOCAL
Sr. Raúl Correa	VOCAL

### **SUPLENTES**

Lic. María Elena Quelal	VOCAL
Sr. Marco Melo	VOCAL
Sr. Elías Guerrero	VOCAL
Sra. Teresa Andrade	VOCAL
Sra. Graciela Flores	VOCAL

## **CAPÍTULO II**

### **RESULTADOS DEL EXAMEN**

**Observación No. 01: El Estatuto y Reglamento Interno no están aprobados según la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y solidario y su Reglamento General.**

#### **Conclusión:**

El Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Presidente y Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza no realizaron el trámite para la aprobación del Estatuto y Reglamento Interno ante la Asamblea de Socios. Por lo que inobservaron la Primera Disposición Transitoria de la mencionada Ley publicada el 28 de abril de 2011. Este hecho originó que la normativa legal de la cooperativa no se encuentre actualizada a diciembre 2012, contraviniendo las disposiciones emitidas con anterioridad.

#### **Recomendación:**

Al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Presidente y Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, deben realizar el proceso de reforma del Estatuto y Reglamento Interno debiendo llamar a sesión extraordinaria de la Asamblea de Socios y demás normativa pendiente de actualización, para cumplir con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Observación No. 02: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza no existe un manual de funciones para el buen desempeño de los funcionarios y empleados.**

#### **Conclusión:**

El Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, no ha implementado el Manual de Funciones para el buen desempeño de las actividades diarias y responsabilidades delimitadas de los funcionarios y empleados, Lo que ocasionó que los empleados no conozcan sus límites y acciones dentro y fuera de sus lugares de trabajo.

**Recomendación:**

El Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, debe implementar el Manual de Funcionarios y empleados de la entidad, ya que este instrumento es de importancia para la buena marcha y desenvolvimiento de las actividades diarias de la Cooperativa.

**Observación No. 03: El Comité de Crédito no tiene independencia frente a las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza.**

**Conclusión:**

Para realizar el análisis de las solicitudes de los créditos por parte de los socios interesados en los préstamos, se reúne la Comisión de Crédito, con la periodicidad de cada quince días en las matriz, la misma que no tiene independencia frente a las autoridades de la entidad financiera, ya que el Gerente integra esta comisión, lo que ocasiona que no se cumpla con las responsabilidades y atribuciones que determina el artículo 36 del Estatuto de la Cooperativa, generando el riesgo de direccionamientos en la concesión de créditos.

**Recomendación:**

Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, no integrará el Comité de Crédito, para que este tenga la independencia necesaria y pueda actuar con autonomía en las decisiones del proceso de calificación y entrega de los créditos aprobados para el bienestar de los socios, debiendo incorporarse un articulado en el Reglamento de Crédito de la entidad auditada.

**Observación No. 04: Los socios mantienen certificados de aportación, los mismos que no se encuentran legalizados conforme lo dicta la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y solidario y su Reglamento General.**

**Conclusión:**

Para aperturar las cuentas de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, los socios deben ahorrar en certificados de aportación, valores que sirven para incrementar el patrimonio de la entidad financiera. Los documentos físicos de las aportaciones no se encuentran legalizados por las autoridades de la Cooperativa, ocasionando que los socios no conozcan con exactitud los valores de los intereses acreditados a su aportación inicial. Por lo que las autoridades no cumplieron con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular.

**Recomendación:**

Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, realizará el trámite correspondiente para legalizar los certificados de aportación de todos los socios, para lo cual informará anualmente al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia y a los organismos de control de la Cooperativa.

**Observación No. 05: El Estatuto y normativa vigente no ha sido difundido entre todos los socios que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza.**

**Conclusión:**

El Estatuto y norma vigente actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito no se difunde entre todos los socios; por lo que no se cumple con las disposiciones emitidas en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y solidario y su Reglamento General.

**Recomendación:**

Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, buscará los mecanismos para realizar la difusión del Estatuto y normativa vigente actual, para que los socios mantengan el conocimiento necesario de los beneficios y oportunidades que brinda la institución para que sean acreedores de los recursos económicos y financieros y conocer las responsabilidades de cada nivel legislativo, ejecutivo y de negocios de la cooperativa analizada.

**Observación No. 06: No se ha implementado los indicadores de gestión en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza.**

**Conclusión:**

Para medir la eficiencia y eficacia de los créditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, no ha implementado los indicadores de gestión, institucionales e individuales, este hecho ocasionó que el área de crédito no cuente con mediciones exactas para la verificación interna y externa de la entrega y recuperación de los créditos concedidos.

**Recomendación:**

Al Jefe del Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza implementará un listado de indicadores de gestión, de cartera de crédito a nivel institucional, para cada oficina y para los oficiales de crédito: a corto, mediano y largo plazo, los más necesarios para informar el comportamiento del área de crédito, este informe deberá realizar mensualmente, para que la gerencia se encuentre lista y se tome las decisiones correctas, necesarias y a tiempo para el buen funcionamiento de la Cooperativa.

**Observación No. 07: El área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fortaleza no cuenta con el Reglamento de Crédito.**

**Conclusión:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, y en especial el área de Crédito no ha actualizado el Reglamento de Crédito, inobservando la normativa de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y solidario y su Reglamento General, donde manifiesta que las autoridades cuidarán por mecanismos que vayan en beneficio de los socios; este falta produjo que no se cumplan con los objetivos de la entidad financiera.

**Recomendación:**

El Gerente y Consejo de Vigilancia, vigilará e implantará el Reglamento de Crédito en la institución, el mismo que dispondrá de las reglas, políticas y medidas para que el área de crédito mantenga un régimen adecuado en el proceso, análisis, desembolso de los créditos, y cartera vencida actualizada y verificada dentro de los estándares legales vigentes por los organismos de control.

**Observación No. 08: No se realiza el seguimiento adecuado al socio después de la entrega de créditos.**

**Conclusión:**

El área de crédito no realiza el seguimiento adecuado al socio después del desembolso del crédito; lo que ocasiona que un gran número de socios no cancelen a tiempo sus cuotas mensuales; incumpliendo la Norma de Control Interno para la recuperación de cartera; a la vez incrementa la cartera vencida.

**Recomendación:**

Al Gerente y Jefe de Crédito asignarán a los funcionarios para que se realice este procedimiento diario y posterior de revisión de cartera de créditos; así se evitará el incremento de cartera por recuperar y cartera vencida.

**Observación No. 09: No se provisiona la cuentas incobrables de la cartera de crédito**

**Conclusión:**

En el año 2012, se provisionó la cartera de créditos en el 3% de total; por lo que se incumplió la norma de contabilidad en la cual dictamina que la provisión debe ser del 5%; esto ocasionó que no se cumpla La Ley de de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y solidario y su Reglamento General.

**Recomendación:**

Al Gerente y Jefe Financiero, determinarán y aplicarán la norma de contabilidad vigente: en la cual manifiesta que la provisión de cuentas incobrables se aplicará el 5%. Para que los estados financieros presente información precisa y oportuna para la toma de decisiones a favor de los asociados.

**Observación 10: Los Consejos de Administración y Vigilancia no reciben información oportuna de la Coac Fortaleza.****Conclusión:**

Los Consejos de Administración y Vigilancia no reciben información oportuna de la entidad; ya que los Estados Financieros son entregados fuera de tiempo para su análisis y verificación en cada uno de los Consejos; lo que produjo que no se cuente con los Balances como son Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, faltando a las normas de control interno, que manifiesta que tanto el área de crédito como el área financiera presentarán informes de contabilidad y financieros para sus análisis y conocimiento de todos los socios en la Asamblea General de Socios.

**Recomendación:**

Al Gerente y Jefe Financiero, dispondrán a contabilidad para que emita los informes y reportes financieros mensualmente, los mismos que deben estar legalizados para ser entregados al Consejo de Vigilancia, y posterior estos ser conocidos en Asamblea General de Socios la situación económica y financiera de la Cooperativa de ahorro y Crédito Fortaleza.

## **DICTAMEN DE AUDITORÍA**

### **A los integrantes de la Asamblea, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza**

1.- He auditado los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza, que comprende: el Balance General del año 2012, y los Estados de Resultados, Cambios en el Patrimonio de los socios y Flujo de Efectivo, el mismo que contiene los hallazgos determinados en el análisis del área de crédito del año 2012.

### **2.- Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros.**

La Gerencia y el departamento de contabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Fortaleza, es la responsable de la preparación y presentación de la información financiera, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país. La responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos relevantes para la presentación razonable de Estados financieros que no contengan distorsiones importantes como fraude o error significativo, la selección y aplicación de políticas contables apropiadas.

### **3.- Responsabilidad del Maestrante Auditor**

La responsabilidad del maestrante auditor es la de expresar una opinión sobre los Estados Financieros adjuntos basados en Normas y Procedimientos de Auditoría.

El proceso de auditoría fue efectuado de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento "NIAA", las cuales exigen que se cumplan con requerimientos éticos, que se planifique y se obtengan los soportes necesarios para tener certeza razonable de si los Estados Financieros no contienen exposiciones erróneas o importantes dentro de los mismos.

Una auditoría incluye examinar, sobre una base de pruebas selectivas, la evidencia que soporta las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Una auditoría también incluye evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones importantes hechas por la

administración, así como la presentación general de los estados financieros. Creo que la auditoría proporciona una base razonable para mi opinión.

#### **4.- Opinión**

En mi opinión, los estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza al 31 de diciembre de 2012, y los resultados de sus operaciones y su flujo de efectivo para el año 2012 de acuerdo con las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.

Urququí, abril de 2014

Cordialmente,

**Ing. C.P.A. Cecilia Magdalena Echeverría Morales**

MAESTRANTE AUDITOR

**Mgs. Myrian Alexandra Cisneros Vásquez**

SUPERVISOR

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza**

**Estados de Situación Financiera**

**Diciembre, 31 de 2012**

<b>ACTIVOS</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>1.969.182,58</b>
Fondos Disponibles	52.631,95	
Cartera de Créditos	1.890.215,63	
(Provisión Cuentas Incobrables)	51.894,97	
Cuentas por Cobrar	69.804,70	
Bienes Adjudicados por Pago	8.425,27	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>22.793,42</b>
Terrenos	13.780,00	
Muebles y Enseres y Equipos de Oficina	13.026,08	
Equipos de Computación	22.397,92	
Unidades de Transporte	2.100,00	
Otros	150,00	
(Depreciaciones Acumuladas)	28.660,58	
<b>OTROS ACTIVOS</b>		<b>118.379,00</b>
Gastos y Pagos Anticipados	28.404,48	
Gastos Diferidos	7.544,42	
Materiales, Mercaderías e Insumos	2.672,36	
Otros Activos	72.757,74	
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>2.110.355,00</b>
<b>PASIVOS</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		<b>1.894.484,09</b>
Obligaciones con el Público	1.830.235,43	
Cuentas por pagar	64.248,66	
<b>OTROS PASIVOS</b>		<b>1.531,87</b>
Otros Pasivos	1.531,87	
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>1.896.015,96</b>
<b>PATRIMONIO</b>		<b>214.339,04</b>
Capital Social	132.693,09	
Reservas	75.413,69	
Superávit por Valuaciones	8.142,89	
Pérdidas Acumuladas	2.460,99	
Excedente del Ejercicio	550,36	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>2.110.355,00</b>

Gerente General

Contador General

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza**  
**Estados de Resultados**  
**Diciembre, 31 de 2012**

<b>INGRESOS</b>		
<b>Intereses Ganados</b>	327.700,11	
Comisiones Ganadas	786,58	
Ingresos por Servicios	15301,85	
Otros Ingresos	386,68	
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>344.175,22</b>
<b>GASTOS</b>		
<b>Intereses Causados</b>	<b>120.179,14</b>	
Comisiones Causadas	1.604,44	
Gastos de Operación	193.667,87	
Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones	15.000,00	
Otros Gastos y Pérdidas	3.558,28	
Impuestos y Participaciones a Empleados	9.615,13	
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>343.624,86</b>
<b>EXCENDENTE DEL EJERCICIO</b>		<b>550,36</b>

Gerente General

Contador General

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza**  
**Estado de Cambios en el Patrimonio**  
**Diciembre, 31 de 2012**

<b>PATRIMONIO</b>	<b>SALDO, DICIEMBRE 31 2011</b>	<b>AUMENTOS</b>	<b>DISMINUCIÓN</b>	<b>SALDO, DICIEMBRE 31 2012</b>
Capital Social	159.041,98		26.348,89	132.693,09
Reservas	66.326,91	9.086,78		75.413,69
Superávit por Valuaciones	8.142,89			8.142,89
Pérdidas Acumuladas	11.329,31	8.868,32		2.460,99
Excedente del Ejercicio	12.669,02		12.118,66	550,36
<b>TOTAL</b>	<b>234.851,49</b>	<b>17.955,10</b>	<b>38.467,55</b>	<b>214.339,04</b>

Gerente General

Contador General

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza**  
**Estado de Origen y Aplicación de Fondos**  
**Diciembre, 31 de 2012**

<b>ORIGEN</b>			<b>APLICACIÓN</b>		
<b>Activo Corriente</b>		<b>47.461,59</b>	<b>Activo Corriente</b>		<b>269.320,23</b>
Cuentas x Cobrar	47.461,59		Fondos disponibles	50.247,84	
			Provisión ctas. Incob.	3.842,23	
<b>Activo fijo</b>		<b>3.310,77</b>	Cartera de créditos	209.004,89	
(Deprec. Acum)	3.310,77		Bienes Adjudicados por Pago	6.225,27	
<b>Otros Activos</b>			<b>Activo fijo</b>		<b>4.312,47</b>
Gastos Diferidos	1.106,75		Muebles, Ens. Eq de Oficina	1.115,67	
Materiales, merc. E insumos	1.059,59		Equipos de Comp.	3.196,80	
<b>Pasivo Corriente</b>		<b>268.729,31</b>	<b>Otros Activos</b>		<b>27.704,42</b>
Obligaciones con el público	265.166,83		Gastos y pagos Anticipados	26.325,78	
Cuentas x Pagar	3.562,48		Otros activos	1.378,64	
<b>Otros Pasivos</b>		<b>181,56</b>			
Otros Pasivos	181,56				
<b>Patrimonio</b>		<b>17.955,10</b>	<b>Patrimonio</b>		<b>38.467,55</b>
Reservas	9.086,78		Capital social	26.348,89	
Pérdidas Acum.	8.868,32		Excedente del Ejercicio	12.118,66	
<b>Total Origen</b>		<b>339.804,67</b>	<b>Total Aplicación</b>		<b>339.804,67</b>

Gerente General

Contador General

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza**

**Estado de Flujo de Efectivo**

**Diciembre, 31 de 2012**

Utilidad del ejercicio Actual	550,36
+ Valores que no existen desembolsos (Deprec. Amortizac., Prov.)	531,46
<b>FLUJO NETO DE UTILIDADES</b>	<b>18,90</b>
- Incremento del Activo Corriente	215.230,16
+ Incremento del Activo Corriente	47.461,59
+Incremento del Pasivo Corriente	268.910,87
- Disminución del Pasivo Corriente	0,00
<b>VARIACIÓN DEL CAPITAL DEL TRABAJO</b>	<b>101.161,20</b>
- Incremento del Activo Diferido	27.704,42
+ Disminución del activo diferido	2.166,34
+ Incremento del Pasivo a Largo plazo	0,00
- Disminución del pasivo largo Plazo	0,00
<b>CAJA NETA DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>75.623,12</b>
+/- Flujo de Caja de Actividades de Financiamiento	0,00
- Incremento de Inversiones Temporales	0,00
+ Disminución de Inversiones Temporales	0,00
+ Incremento de Crédito Bancario Corto y Largo Plazo	0,00
- Disminución de crédito Bancario Corto y Largo Plazo	0,00
<b>CAJA NETA CON FINANCIAMIENTO AJENO</b>	<b>75.623,12</b>
+Incremento de Capital	0,00
+Incremento de Reservas	9.086,78
+Incremento de Resultados (Pérdidas)	0,00
- Disminución de Capital	26.348,89
-Disminución de Reservas	0,00
-Disminución de Resultados	3.800,70
<b>CAJA NETA CON FINANCIAMIENTO PROPIO</b>	<b>54.560,31</b>
+/-Flujo de Caja de Actividades de Inversión	0,00
+Disminución de Activo Fijo	0,00
-Incremento de Activo Fijo	4.312,47
<b>INCREMENTO DE CAJA CONTROL</b>	<b>50.247,84</b>
Caja Final del Ejercicio	52.631,95
-Caja Inicio del Ejercicio	2.384,11
<b>INCREMENTO DE CAJA</b>	<b>50.247,84</b>

Gerente General

Contador General

## **BIBLIOGRAFÍA:**

BLANCO LUNA, Yanel (2004): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES

MALDARRIAGA, Juan, (2004): Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España

SÀNCHEZ CUIEL, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México

TRISCHLER, William (2003): Mejora del valor añadido en los procesos, España, Editorial Gestión 2000

MANTILLA, Samuel (2011): Control Interno Informe Coso, Ecoe ediciones, Colombia.

WADWWORTH, Harrison, STEPHENS y GODFREY, (2005): Métodos de control de calidad, Compañía Editorial Continental. México

COTECNA, Quality Resources Inc, Curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, Quito-Ecuador 2005.

DAVID MILLS, Manual de Auditoría de la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003.

WILLIAM TRISCHLER, Mejora de Valor Añadido en los Procesos, Editorial Gestión 2000, 2003.

FRANCISCO ALVAREZ HEREDIA, Calidad y Auditoría en Salud, ECOEDICIONES, 2003.

ANDRES SENLLE, Evaluar la Gestión y la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003.

ISO, Normas Internacionales 9000, 9001, 9004 y 19011.

JAIME SUBÍA GUERRA, Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y proceso sistemático de la auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007.

OLACEFS, Curso de Auditoría Integral de Servicios Públicos con énfasis en Salud y Educación, Bogotá-Colombia, 2005.

HUMBERTO CANTÚ DELGADO, Desarrollo de una Cultura de Calidad, Mc Graw Hill, 2002.

ALBERT BADÍA JIMÉNEZ, Modelo ISO 9001, Editorial DEUSTO, 2000.

SAMUEL ALBERTO MANTILLA, Control Interno Informe Coso, Ecoe ediciones, 2011