



Universidad Técnica Particular De Loja

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de auditoría integral al área de crédito de la oficina matriz de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza-Cacpeg, del cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Uyaguari Coyago, Fanny Esperanza

DIRECTOR: Cubero Abril, Teodoro Emilio, Econ. CPA, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Economista.

Teodoro Emilio Cubero Abril.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Examen de auditoría integral al área de crédito de la oficina matriz de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza-Cacpeg, del cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.”, realizado por Uyaguari Coyago Fanny Esperanza; ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2014

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Uyaguari Coyago Fanny Esperanza, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral al área de crédito de la oficina matriz de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza-Cacpeg, del cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.”, de la Titulación de Magister en Auditoría Integral, siendo Cubero Abril, Teodoro Emilio, Econ. CPA, Mgs, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del artículo 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 (operativo) de la Universidad”.

.....

Uyaguari Coyago Fanny Esperanza

1900420348

DEDICATORIA

Mi sacrificio y constancia para triunfar está dedicado a:

A Dios

Por regalarme la Vida, Sabiduría y Fortaleza para poder levantarme de los momentos más difíciles.

Mis Padres y Hermanos

Pilar fundamental en mi formación, con infinito cariño a mi Mamá por iluminarme desde el cielo, a mi Papá y mis hermanos por su apoyo incondicional para el logro de metas y sueños.

Fanny

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Universidad por educarnos a distancia y con niveles de calidad y así brindarnos la oportunidad de seguir preparándonos.

A mis maestros y tutor, por compartir sus experiencias y ayudarnos a formarnos como profesionales para enfrentarnos a nuevos retos que nos pone día a día la vida.

Fanny

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	i
CARÁTULA	
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	
1 Generalidades	4
1.1 Descripción del estudio y justificación	5
1.1.1 Misión	6
1.1.2 Visión	6
1.1.3 Objetivos Estratégicos	6
1.1.4 Estructura Orgánica	9
1.1.5 Productos financieros	10
1.1.5.1 Productos de Préstamo	11
1.1.5.2 Productos de Captación	12
1.1.5.3 Otros servicios.	12
1.1.6 Volumen de Operaciones	12
1.2 Objetivos y resultados esperados	12
1.2.1 Objetivos	12
1.2.2 Resultados Esperados	13
1.2.3 Alcance	15
1.3 Presentación de la memoria	15
CAPÍTULO II	
2 Marco Referencial	
2.1 Marco Teórico	17
2.1.1 Marco Conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.	18
2.1.1.1 Concepto de Auditoría Integral	18
2.1.1.2 Servicios de aseguramiento	20
2.1.1.2.1 Objetivos de un servicio de aseguramiento	21
2.1.1.2.2 Elementos de un servicio de aseguramiento	22
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento	22
2.1.2.1 Importancia	22
2.1.2.2 Contenido del informe de aseguramiento	22
2.2 Descripción Conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la Auditoría Integral.	25
2.2.1 Auditoría Financiera	25
2.2.1.1 Afirmaciones principales	26
2.2.2 Auditoría de Control Interno	27
2.2.2.1 Componentes del Control Interno	28

2.2.2.2 Técnicas de evaluación del control interno	29
2.2.3 Auditoría de cumplimiento	29
2.2.4 Auditoría de Gestión	30
2.2.4.1 Afirmaciones principales	30
2.3 Proceso de la Auditoría Integral	33
2.3.1 Planeación	34
2.3.2.1 Riesgo en la Auditoría	35
2.3.2 Ejecución	36
2.3.2.1 Pruebas sustantivas y de cumplimiento	37
2.3.2.2 La evidencia en Auditoría	37
2.3.2.3 Concepto y tipos de afirmación	38
2.3.2.4 Hallazgos en Auditoría	39
2.3.3 Comunicación	42
2.3.1 Informe de Auditoría Integral	44
2.3.4 Seguimiento	44
CAPÍTULO III	
3 Análisis de la Empresa	46
3.1 Introducción	47
3.1.1 Antecedentes de la organización	47
3.1.2 Misión	48
3.1.3 Visión	48
3.1.4 Organigrama Funcional	48
3.2 Cadena de Valor	64
CAPÍTULO IV	
4 Informe de Auditoría Integral	67
4.1 Proceso de la Auditoría Integral	68
4.2 Tiempos utilizados	68
4.3 Productos generados en cada fase del proceso de auditoría integral	68
4.4 Informe de auditoría Integral.	69
4.4.1 Tema o asunto determinado	69
4.4.2 Parte Responsable	70
4.4.3 Responsabilidad del auditor	70
4.4.4 Limitaciones	70
4.4.5 Estándares aplicables o criterios	70
4.4.6 Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros	71
4.4.7 Otras conclusiones	71
4.5 Información Introductoria	72
4.6 Resultados del Examen	75
4.7 Demostración de Hipótesis	82
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	86

RESUMÉN EJECUTIVO

El presente trabajo se realizó con el propósito de poner en práctica los conocimientos adquiridos, identificar las debilidades existentes en el área examinada y proponer recomendaciones para mejorar el sistema de control interno institucional a fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas.

En la parte inicial se expone la reseña histórica de la institución, su constitución y propósito para el cual fue creado el órgano de regulación y su ampliación que ha tenido en el mercado de la provincia de Morona Santiago y Azuay, la misión, objetivos estratégicos y estructura orgánica.

Seguidamente se desarrolla los conceptos que componen la Auditoría Integral como son: Auditoría Financiera, de Control Interno, de Cumplimiento y la de Gestión, que son la base del presente trabajo.

Los resultados de la ejecución del presente examen especial en el cual se establecen observaciones importantes con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que ayudaran a una mejora continua de la institución se presentan en la parte final.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, Auditoría Integral, Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento, Auditoría de Gestión.

ABSTRACT

This work was carried out in order to implement the acquired knowledge, identify weaknesses in the examined area and propose recommendations to improve internal control system of institutional order to achieve compliance with its objectives and goals.

In the initial part of the historical review of the institution, its constitution and purpose for which it was created regulatory body and expansion has had on the market in the province of Morona Santiago and Azuay exposed, mission, strategic objectives and organizational structure.

Financial Audit, Internal Control and Compliance Management, which are the basis of this study: Following the concepts that make up the Comprehensive Audit develops like.

The results of the implementation of this particular examination in which important observations with their findings and recommendations to help the continuous improvement of the institution are presented in the final Part.

KEYWORDS: Internal Control- Integrated Audit, Financial Audit, Internal Control Audit, Compliance Audit, Management Audit.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a: la información financiera, la estructura de control interno institucional, el cumplimiento de leyes que la regulan y el logro de metas y objetivos planteados.

El presente trabajo se realizó previo a la obtención del título de Magister en Auditoría Integral el mismo que fue ejecutado en el área de crédito de la oficina matriz de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza-Cacpeg, ubicada en el cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago.

En el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó el método científico para obtener el conocimiento, el mismo que fue aplicado a todo el proceso de investigación de manera especial en el desarrollo del marco teórico.

Consta de cuatro capítulos, el primer capítulo se enfoca a los antecedentes de la Institución, iniciamos con una reseña histórica de la cooperativa de ahorro y crédito, su base legal de creación, la estructura orgánica, misión visión, objetivos estratégicos, productos financieros, de captación, otros servicios y volumen de operaciones.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico de la investigación en el cual se expone el concepto de la auditoría integral su importancia y el contenido del informe de aseguramiento, seguidamente se hace una descripción conceptual de cada una de auditorías que conforman la auditoría integral como es la auditoría financiera, de Control Interno, de Cumplimiento y Gestión.

En el tercer capítulo se realizó un análisis de la institución, sus antecedentes, misión visión, su organigrama institucional, la cadena de valor con sus procesos gobernante, Agregadores de valor y habilitantes, se expone también la importancia del presente trabajo.

El cuarto capítulo, es la aplicación práctica el desarrollo de la auditoría integral ejecutada en el área de crédito de la oficina matriz de la cooperativa de ahorro y crédito Gualaquiza – Cacpeg, la misma que estuvo basada en la información proporcionada por el departamento analizado y siguiendo los procesos aprendidos.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1 Descripción del Estudio y Justificación

La cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Gualaquiza (CACPE Gualaquiza), fue constituida mediante acuerdo Ministerial No. 03668 de 27 de noviembre de 1990 en el cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago, e inscrita en el registro general de cooperativas con número de orden 589 de 24 de diciembre de 1990. El propósito fundamental de la cooperativa es el de promover y procurar el desarrollo socio-económico de sus asociados y de la comunidad en general mediante la prestación de servicios de intermediación financiera, con un enfoque especial a la micro y pequeña empresa dado su origen impulsado por la Cámara de la Pequeña Industria de Gualaquiza.

CACPE Gualaquiza se encuentra bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (MBS), facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus socios, bajo la Ley de Cooperativas y su Reglamento. Hoy en día la Cooperativa y todo el sector cooperativo en general se cuenta dispuesta a nuevos procesos de control bajo la creación de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria esto hace prever cambios importantes en la administración y legislación de la institución, principalmente por las regulaciones en el orden de implementar talento humano técnico y definido en ciertas áreas como Riesgo, Auditoría y Cumplimiento y algunos otros procesos operativos y administrativos que deberán ajustarse al nivel financiero que vaya alcanzado la cooperativa.

En el transcurso de la vida institucional se dispuso por un concepto de ampliación de mercados la creación de nuevas oficinas operativas en la Provincia de Morona Santiago y fuera de ella, es así que hoy cuenta con oficinas en San Juan Bosco, Méndez, Logroño, Macas, Palora, una oficina operativa en la Parroquia Chiguinda y una agencia en la Ciudad de Cuenca. Todas estas agencias cuentan con el 100% de servicios financieros y no financieros y tecnología alternativa como los cajeros automáticos.

Se han pasado procesos críticos en donde Directivos, Funcionarios y Socios han debido encontrar los caminos más fiables y coordinados para salir de los procesos de estancamiento principalmente en materia de aplicación de indicadores financieros que propongan un efectivo y eficaz desarrollo de las operaciones financieras que la Cooperativa realiza. Cumpliendo con todos los procesos de orden estrictamente técnico se aplicaron razones de funcionamiento que hicieron posible mejorar e incorporar patrones de buen servicio y efectivos productos principalmente en el orden de la cartera de crédito y la

captación de recursos que con mucha solidez al momento son exclusivamente provenientes del ahorro y depósitos a plazo de nuestros socios y ahorristas. Cacpe Gualaquiza no ha sentido la necesidad del endeudamiento externo que en términos de rentabilidad es bueno pero que en términos de crecimiento racional y efectivo puede y de hecho sucede ocultar la realidad financiera de la cooperativa.¹

1.1.1 Misión

Servir a la comunidad desarrollando la cultura cooperativa de sus asociados con servicios y tecnologías eficientes que aporten al desarrollo socio económico sustentable y sostenido cumpliendo con los principios cooperativos.²

1.1.2 Visión

Ser una Cooperativa que brinde servicios de calidad a los socios y clientes a través de su talento humano directivo y administrativo capacitado, con productos y tecnologías modernas, aportando al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo integral de la comunidad.³

1.1.3 Objetivos Estratégicos

Objetivo institucional

Contribuir con el desarrollo socio-económico de nuestros asociados y de la comunidad dentro del marco institucional cooperativo.

Objetivos dimensión financiera:

Estructura financiera

1. Mantener una Estructura Financiera Sólida, Prudente y con Solvencia Económica.
2. Cambiar la estructura de las Captaciones para que en los próximos tres años por lo menos el 40% de los depósitos de ahorro a la vista correspondan al 60% de los socios e inversionistas.
3. Mantener indicadores de Eficiencia Administrativa y Productividad iguales o superiores al promedio que emiten las instituciones de control utilizando mecanismos de control y evaluación como perlas y camel.
4. Disminuir la morosidad hasta llegar a menos el 3% durante los próximos 3 años.
5. Implementar la clasificación de cartera y sus provisiones correspondientes, conforme a

¹ Plan Estratégico 2012-2014 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, pág. 5

² Plan Estratégico 2012-2014 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, pág.56

³ Plan Estratégico 2012-2014 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, pág. 56

las disposiciones de la Superintendencia de Cooperativas a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, de forma gradual alzando niveles de mejor cobertura.

6. Mejorar las prácticas de inversión de los recursos disponibles de liquides en promedio de exceso en instituciones financieras calificadas bajo consideraciones técnicas y que satisfagan las expectativas de rentabilidad y seguridad, diversificando los recursos.

Crecimiento

1. Mejorar el indicador de solvencia financiera con la proyección de crecimiento del patrimonio institucional en un monto mayor a los 2'000.000 de dólares al terminar el año 2014 en relación al balance 2011.
2. Incrementar captaciones y servicios a través de la apertura de tres oficinas.
3. Reactivar un 10% de socios y clientes en cada año.

Objetivos dimensión del cliente interno

Recursos humanos

1. Alcanzar la profesionalización del talento humano institucional luego de tres años. Capacitación de acuerdo a la normativa vigente.
2. Mejorar los niveles de acceso al mejoramiento del talento humano con estrategias de convivencia en base a rendimientos y coordinación.
3. Diseñar y definir un marco de Administración del Talento Humano de la institución hasta el segundo trimestre del año 2012.
4. Mejorar la comunicación entre los Directivos y personal de la cooperativa.

Estructura organizacional y procesos

1. Fortalecer las áreas de Crédito, Captaciones y Contabilidad.
2. Ejecutar el Plan Estratégico para el período 2012-2014.
3. Rediseñar la estructura informática que permita mantener los datos de los socios a objeto de explotarlos en las estrategias de promoción, comunicación y crecimiento.
4. Adaptar la estructura organizacional funcional y directiva, de acuerdo a las normativas de las instituciones de control y elaborar, capacitar e implementar los Manuales de Políticas y Procedimientos adaptados a los requerimientos de las instituciones de control.
5. Implementar cambios en la estructura organizacional contable.

6. Implementar proceso y tecnología en el área de sistema para desarrollar mejores procesos operativos y además monitorear y controlar las oficinas operativas brindando un mejor soporte.

Objetivos dimensión del cliente externo

Servicios / productos

1. Mejorar la atención a los socios y clientes para ocupar el primer lugar dentro de las instituciones financieras locales, entendido como locales a las cooperativas del sector como de otros sectores que operan en la provincia de Morona Santiago.
2. Analizar y rediseñar los productos de captaciones y colocaciones.
3. Brindar mejores estrategias y políticas de inserción de nuestro socio, cliente al trabajo institucional cooperativo, incrementar los procesos de reuniones en sitio.

Imagen institucional

1. Fortalecer la imagen institucional en Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos.

Cobertura

Abrir tres oficinas en el período 2012-2014

Objetivos dimensión de infraestructura y tecnología

Infraestructura

2. Mejorar continuamente la infraestructura interna de la cooperativa adecuada a las exigencias de atención al cliente.
3. Implementar mejores prácticas de mantenimiento y soporte

Tecnología

1. Implementar el nuevo sistema informático de la cooperativa.
2. Integrar a través de la tecnología de telecomunicaciones e informática la Matriz y Agencias con mejores procesos operativos y de control.
3. Proteger la integridad de la información de la base de datos de la institución.

Objetivos dimensión de riesgos y control interno

Administración del riesgo global

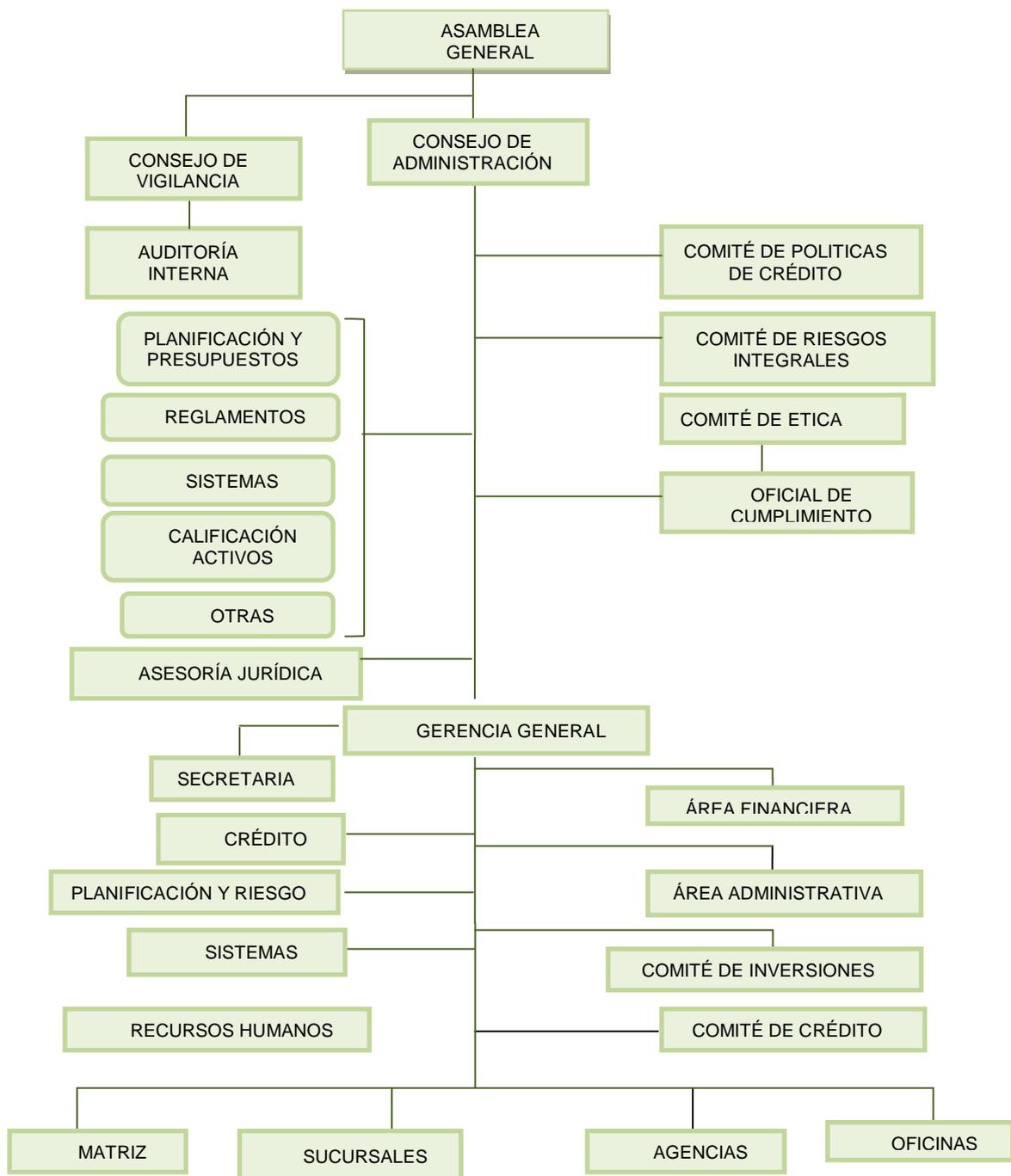
1. Implementar una cultura de Administración por Riesgos de la Cooperativa hasta el 2012.
2. Desarrollar la implementación de la administración de Riesgo de Crédito, Liquidez y Operativo hasta el segundo trimestre del 2012.

Control interno

1. Implementar una cultura de autocontrol operativo y de gestión
2. Desarrollar e implementar las Políticas y procedimientos de Control Interno
3. Desarrollar e implementar las Políticas y Procedimientos sobre lavado de activos.⁴

1.1.4 Estructura orgánica

1.1.4.1 Organigrama Estructural



⁴ Plan Estratégico 2012-2014 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, págs. 57- 62

1.1.5 Productos financieros

1.1.5.1 Productos de Préstamo

La cooperativa Gualaquiza ofrece sus créditos bajo 3 opciones:

- Créditos ordinarios
- Créditos emergentes o extraordinarios
- Créditos de vivienda

Créditos Ordinarios. Son aquellos que se conceden a largo plazo y serán aprobados por el Comité de Crédito, siendo los siguientes:

a) Producción.- Créditos orientados a financiar proyectos de inversión, incrementar el capital de trabajo y/o fortalecer la infraestructura – activos fijos de las empresas individuales, del núcleo familiar, la pequeña empresa, que tiendan a incrementar y/o fortalecer su actividad productiva.

Estos créditos están dirigidos a actividades productivas como el comercio, transporte, agricultura, ganadería, piscicultura, crianza de animales menores, manufactura, artesanía, servicios y otras actividades consideradas como productivas.

b) Consumo.- Préstamos orientados a satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudios, etc.

c) Vivienda.- Están destinados para la mejora y/o ampliación de la vivienda y adquisición de bienes inmuebles.

Créditos Emergentes.- De conformidad con el Reglamento Interno de Crédito, son aquellos destinados a solucionar las necesidades urgentes de los socios, y que su gestión debe ser ágil y oportuna requiriendo del menor tiempo posible de ejecución.

1.1.5.2 Productos de Captación

Los productos de captación están conformados de la siguiente manera:

- Depósitos a la Vista, conformados por:

- Ahorros a la Vista
- Ahorro 18 Ahorro
- Reserva Ahorro
- Jubilación

- Depósitos a Plazo Fijo: En plazos de 30, 60, 90, 180 o en la modalidad que el

inversionista, socio desee colocar sus ahorros.

- Depósitos a Plazo quince días: Son depósitos a plazo bajo la alternativa de contar con sus capitales en el tiempo necesario y bajo rendimientos óptimos.

1.1.5.3 Otros servicios

La Cooperativa además sirve a sus socios con el servicio de Pago de Remesas de dinero del exterior recibido a través de la remesadora MoneyGram con quienes tienen un convenio de operación.

La Cooperativa ha implementado en los últimos años estrategias de competitividad en el plano de incremento de servicios no financieros que permitan identificar a la institución y conseguir la fidelidad de los socios, han crecido los servicios en diferentes líneas tales como:

- Cobro de consumo de energía eléctrica.
- Cobro de consumo Telefónico.
- Pago de remesas y envío desde y hacia el Ecuador.
- Convenio con Ria remesadoras en alianza con el Banco Central del Ecuador.
- SOAT, matriculación y algunos adicionales.
- Servicios de recaudación del Servicio de Rentas Internas.
- Transferencias cash convenio Banco Pichincha.
- Y una gama amplia de éstos servicios muchos de los cuales con costos que están cerca de la gratuidad.

Para brindar este servicio se ha habilitado una ventanilla exclusiva que ha permitido la mayor cobertura a nuestros socios, ahorristas y clientes.

En el ámbito social se han implementado servicios que han determinado que CACPE Gualaquiza siga con el propósito fundamental del cooperativismo como es la ayuda social bien definida, ya que tampoco se puede convertir la cooperativa en una institución que cumpla funciones y objetivos para lo cual están destinadas otras instituciones.⁵

⁵ Plan Estratégico 2012-2014 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, pág. 18-20

1.1.6 Volumen de operaciones

Las operaciones de crédito de CACPEG- Gualaquiza para el período 2012, tiene la siguiente distribución:

Cuadro #1.
CARTERA DE CRÉDITO

LÍNEAS DE CRÉDITO	CONSOLIDADO
Comercio	7.100,00
Consumo	8.369.914,00
Vivienda	454.500,00
Microcrédito	00,00
Total Cartera	8.831.514,00

Fuente: Estados Financieros
Elaborado por: La Autora

El monto total de la Cartera será objeto de nuestro análisis durante la ejecución del presente trabajo.

La cooperativa Gualaquiza, es una organización sólida, reconocida en el cantón y la provincia y espera contar con un mejor posicionamiento en la ciudad de Cuenca, tiene perspectivas de crecimiento al interior de la provincia y sus cercanías regionales.

1.2 Objetivos y resultados esperados

1.2.1 Objetivos

General

Realizar un EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA OFICINA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA GUALAQUIZA – CACPEG, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.

Específicos

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de crédito de la oficina matriz de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza – CACPEG.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de crédito de la oficina matriz de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza – CACPEG.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.2.2 Resultados Esperados

- **Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral**

Integrado por todos los documentos que sustenten el trabajo efectuado durante el examen especial de auditoría integral al área de crédito de la oficina matriz, de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza - CACPEG, del cantón Gualaquiza correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012; es decir, toda la evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el respectivo informe final.

- **Informe de Auditoría**

Al ser la materialización final del trabajo llevado a cabo en el presente examen de auditoría integral contendrá como mínimo los siguientes elementos básicos:

- Tema o asunto determinado, el mismo que fija los límites de actuación del auditor en la organización auditada y que en este caso particular sería el examen especial de auditoría integral al área de crédito de la oficina matriz, de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza - CACPEG, del cantón Gualaquiza correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012.
- Parte responsable, por medio de la cual se identifica claramente la responsabilidad tanto del auditado (administración) y del auditor.

- Responsabilidad del auditor o dicho en otras palabras es la opinión que se emite con respecto a todos los hechos evaluados.
- Limitaciones, propias del sistema de control interno y por efecto del muestreo obligatorio, que puedan generar errores no detectados.
- Estándares aplicables o criterios, es decir, el conjunto de normas de desempeño utilizadas en el presente examen de auditoría integral como parámetro de comparación con las situaciones observadas en el examen especial de auditoría integral al área de crédito de la oficina matriz, de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza - CACPEG, del cantón Gualaquiza correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012.
- Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, que para el presente caso en particular haría referencia a la opinión con respecto a la veracidad, integridad y correcta valuación de la cartera de créditos de la oficina matriz, de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza - CACPEG, del cantón Gualaquiza correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012.
- Otras conclusiones relacionadas con la emisión de una opinión con respecto al sistema de control interno, a las disposiciones normativas y legales, y por último, a la eficiencia, eficacia y calidad del rubro auditado.
- Comentarios, conclusiones y recomendaciones que agrupen todos los hallazgos encontrados con todos sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y de acuerdo a cada tipo de auditoría aplicada.

Plan de implementación de recomendaciones

Al ser el valor agregado del presente examen de auditoría integral contendrá como mínimo los siguientes elementos básicos:

- Fin o propósito de la recomendación
- Actividades a desarrollar
- Responsables o personal a cargo del cumplimiento de las actividades
- Plazos asignados para el cumplimiento
- Indicadores y medios de verificación

1.2.3 Alcance

El examen especial de auditoría integral al área de crédito de la oficina matriz, de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Gualaquiza - CACPEG, del cantón Gualaquiza correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

1.3 Presentación de la memoria

En cd adjunto.

- Archivo Permanente

- Información general
- Información legal para el examen
- Estructura organizacional
- Ley, Ordenanza o Decreto de Creación y sus modificaciones.
- Plan estratégico participativo
- Planes Operativos
- Reglamentos
- Instructivos y manuales.

- Archivo Corriente

- Información Proporcionada por la entidad
- Documentación del área examinada

- Archivo de Supervisión

- Primera revisión
- Segunda revisión

CAPITULO II

2 MARCO REFERENCIAL

Introducción

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación es necesario sustentar el marco teórico utilizado en los diferentes tipos de auditoría que conforman la auditoría integral, el análisis se basa en la bibliografía básica utilizada durante el período de estudio, conceptos que son detallados en el presente capítulo.

2.1 Marco Teórico

Este tipo de auditoría se originó en los Estados Unidos siendo implementada tanto en el sector público como en el privado.

En el sector público fue impulsada por organizaciones tales como: Contraloría General de los Estados Unidos (GAO), creada como departamento independiente del Gobierno Federal; la Unidad de Auditoría del Congreso del Gobierno de los Estados Unidos y otras instituciones.

En la década de los 30 se dio una depresión, en los años 40 ocurrió una guerra, lo que ocasionó que el Gobierno de los Estados Unidos creciera y se viera en la necesidad de realizar auditorías para verificar que las agencias gastaran y controlaran de forma adecuada sus asignaciones.

En los años 50, la GAO mejoró su capacidad de evaluación de las deficiencias administrativas, sin importar el tipo de actividad a la que se dedicara, debido a que el Congreso comenzó a solicitar información sobre la labor que la Administración realizaba en las diversas agencias federales. Al final de los años 60 y principio de los 70 la GAO amplió el alcance de su auditoría para abarcar la evaluación de la efectividad de un programa total.

Por lo tanto ha sido la GAO quien ha dado mayor aporte a la Auditoría Integral en el sector público, con la publicación del libro "Normas para la Auditoría de Organismos, Programas, Actividades y Funciones Gubernamentales", mejor conocido como "Libro Amarillo". Este libro ha significado un gran aporte a la Auditoría Integral, aunque este hace mención ampliamente de todas las Auditorías, estableciendo los 3 elementos de una auditoría de este tipo: economía, eficiencia y efectividad., siendo esta denominada por la GAO "Auditoría de Economía, Eficiencia y Efectividad"

Un factor importante para que la Auditoría Integral tenga éxito es que los auditores posean suficiente independencia, lo cual asegura que no se vea influenciado políticamente o tenga algún tipo de relación dependiente que afecte su informe.

En cuanto al sector privado, esta auditoría ha sido desarrollada en gran parte por medio de auditores internos, y surgiendo así dentro de las unidades de auditoría interna de las empresas. En un principio surgió para evitar pagos indebidos pero luego se extendió a otras áreas operacionales.⁶

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

2.1.1.1 Concepto de Auditoría Integral

Según Yanel Blanco Luna (2006) en su libro Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, define a la auditoría integral como el *proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la Información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.*⁷

Asimismo, Franklin E. (2007) en su libro Auditoría Administrativa, considera a la auditoría integral como el examen y evaluación de la planeación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables a un área o programa.

La auditoría integral es un **proceso** sistemático conformado por fases, cuya característica principal es la **independencia y objetividad** en el desarrollo de las mismas, considerando siempre un **enfoque integral** de evaluación tanto de la información financiera como de la normativa aplicable a la organización, su sistema de control interno y los resultados de su gestión en relación al uso de recursos y logro de objetivos, para de esta manera **presentar un informe** que aporte al mejoramiento empresarial.

⁶http://auditoria03.galeon.com/auditoria_int.htm

⁷ Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, pág. 1

La auditoría integral debe hacer referencia a los servicios de aseguramiento, de acuerdo con la Norma Internacional, el principal objetivo de dichos servicios es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. A este respecto, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto de que se trate.⁸

Objetivos de la Auditoría Integral

La auditoría integral, además de los objetivos previstos en forma individual, para las diferentes auditorías, tiene como objetivos:

Financiera.- Dictaminar la razonabilidad de los estados financieros.

De Gestión.- Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial

De cumplimiento.- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en el desarrollo de las operaciones, incluidas las relacionadas con el impacto medioambiental.

De Control interno.- Evalúa el funcionamiento del sistema de control interno y dictamina sobre este aspecto.

Estos objetivos permiten al auditor analizar en forma representativa y significativa el universo de operaciones; evaluar integralmente las operaciones específicas; brindar una mayor seguridad a la administración para la toma de decisiones y proporcionar un reporte integral de las operaciones.

⁸ Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio.

2.1.1.2 Servicios de aseguramiento

El consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento – IAASB, de la federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 2000 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento (International Standard On Assurance Engagements-ISA) 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 tiene 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.
- Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de estándares específicos para tipos particulares de servicios de aseguramiento.

Señala la norma que cuando se contrata a 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). Por ejemplo, no aplica a una auditoría o revisión de estados financieros.⁹

⁹ Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, pág. 2,3.

2.1.1.2.1 Objetivos de un servicio de aseguramiento

De acuerdo con la Norma Internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, merando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. A este proceso, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto que trate.

Existe una amplia serie de servicios de aseguramiento que incluye cualquiera de las combinaciones siguientes:

- Contratos para informar acerca de un amplio espectro de asuntos que comprenden tanto información financiera como no financiera.
- Contratos que pretenden suministrar niveles elevados o moderados de confiabilidad.
- Contratos de atestación y presentación directa de informe.
- Contratos sobre información tanto interna como externa
- Contratos tanto en el sector público como en el privado.

No de todos los contratos realizados por los contadores profesionales constituyen servicios de aseguramiento. Esto no quiere decir que los contadores profesionales no lleven a cabo tales contratos, sino que tales contratos no se contemplan en esta norma. Otros contratos realizados, con frecuencia, por los contadores profesionales, y que constituyen servicios de aseguramiento, pueden ser los siguientes:

- Procedimientos previamente concertados
- Recopilación de información financiera de otro tipo
- Preparación de declaraciones de impuestos en la que no se exprese conclusión alguna, así como la asesoría tributaria.

- Consultoría gerencial
- Otros servicios de asesoría o consultoría.¹⁰

2.1.1.2.2 Elementos de un servicio de aseguramiento

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento se requerirá que contenga todos y cada uno de los elementos siguientes:

- Una relación tripartita que implique a:
 - Un contador profesional;
 - Una parte responsable; y
 - Un supuesto destinatario de la información;
- Un tema o asunto determinado;
 - Criterios confiables;
 - Un proceso de contratación; y
 - Una conclusión.¹¹

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

2.1.2.1 Importancia

La culminación de la Auditoría Integral es un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores si la hubiere.¹²

2.1.2.2 Contenido del informe aseguramiento

- Título: un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento que se está proveyendo, la naturaleza del informe y para distinguir el informe del

¹⁰ Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, pág. 3-4.

¹¹ Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, pág. 6.

¹² Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, pág. 29.

profesional en ejercicio de otros informes emitidos por otros tales como aquellos que no tienen que atenerse a los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio;

- Un destinatario: un destinatario identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe;
- Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto: la descripción incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto y (cuando es apropiado) el período de tiempo cubierto;
- Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio: esto le informa a los lectores que la parte responsable es responsable de la materia sujeto y que el rol del profesional en ejercicio es expresar una conclusión sobre la materia sujeto;
- Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado: si bien el profesional en ejercicio no puede controlar la distribución del informe, éste informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe y para qué propósito, y provee una advertencia para los otros lectores diferentes de los identificados respecto de que el informe está destinado solamente para los propósitos identificados;
- Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato: cuando un profesional en ejercicio desempeña un contrato para el cual existen estándares específicos, el informe identifica esos estándares específicos. Cuando no existen estándares específicos, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar. El informe incluye una descripción del proceso del contrato e identifica la naturaleza y la extensión de los procedimientos aplicados;
- Identificación del criterio: el informe identifica el criterio contra el cual fue evaluada o medida la materia sujeto de manera tal que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio. El criterio puede ya sea ser descrito en el informe del profesional en ejercicio o simplemente ser referenciado si existe una aserción preparada por las partes responsable o existe una fuente fácilmente accesible. La revelación de la fuente del criterio y de si existe o no el criterio generalmente

aceptado en el contexto del propósito del contrato y la naturaleza en la materia sujeto es importante para el entendimiento de las conclusiones expresadas;

- La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negaciones de conclusión: el informe informa a los usuarios de la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto evaluada contra el criterio y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión. Cuando el contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el profesional en ejercicio expresa una reserva o negación de opinión, el informe contiene una descripción clara de todas las razones para ello;
- Fecha del informe: la fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio a considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales por los cuales el profesional en ejercicio es consciente a esa fecha;
- El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe: el nombre informe a los lectores sobre el individuo o la firma que asume la responsabilidad por el contrato.

El auditor puede extender el informe para incluir otra información y otras explicaciones que no se entienden como reservas. Otros ejemplos incluyen hallazgos relacionados con aspectos particulares del trabajo y recomendaciones del auditor. Cuando se está considerando si se incluye tal información, el auditor valora el significado de esa información en el contexto del objetivo del trabajo. No se debe redactar información adicional de manera que afecte la conclusión del auditor.

Se debe expresar claramente una reserva o negación de la conclusión cuando:

- El auditor considera que alguno o todos los aspectos de la temática no están conforme al criterio identificado; o
- La afirmación preparada por la parte responsable es inapropiada en términos del criterio identificado; o
- El auditor es incapaz de obtener evidencia suficientemente apropiada para evaluar uno o más aspectos de la conformidad de la temática con el criterio identificado.

Cuando el auditor está considerando expresar una reserva o negar la conclusión, debe valorarla con base en la materialidad del asunto. La razón de la reserva o negación de la conclusión se debe explicar claramente en el informe del auditor.¹³

2.2 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL Y LOS CRITERIOS PRINCIPALES DE TODAS LAS AUDITORÍAS QUE CONFORMAN LA AUDITORÍA INTEGRAL

2.2.1 Auditoría financiera

"Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar"¹⁴.

La auditoría financiera está orientada a examina operaciones de naturaleza financiera con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional.

Objetivos

General

Dictaminar sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades públicas o privadas.

Específicos

1. Examinar el manejo de los recursos financieros, para establecer el grado en que sus servidores y/o funcionarios administran y utilizan los recursos y si la información financiera es oportuna, útil, adecuada y confiable.
2. Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos.

¹³ Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, pág. 29-31.

¹⁴ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, Manual de Auditoría de Financiera Gubernamental, Acuerdo 016 CG, Quito, pág.17.

3. Verificar que las entidades ejerzan eficientes controles sobre los ingresos.
4. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables.
5. Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno y contribuir al fortalecimiento de la gestión y promover su eficiencia operativa.

Características

1. Objetiva, el auditor revisa hechos reales sustentados en evidencias susceptibles de comprobarse.
2. Sistemática, la ejecución es planificada.
3. Profesional, ejecutada por profesionales con capacidad, experiencia y conocimiento en el área.
4. Específica, cubre la revisión de las operaciones financieras e incluye evaluaciones, estudios, verificaciones, diagnósticos e investigaciones.
5. Normativa, verifica que las operaciones reúnan los requisitos de legalidad, veracidad y propiedad.
6. Decisoria, concluye con la emisión de un informe el mismo que contiene el dictamen profesional sobre la razonabilidad de la información presentada en los estados financieros, comentarios, conclusiones y recomendaciones, sobre los hallazgos detectados en el transcurso del examen.¹⁵

2.2.1.1 Afirmaciones principales

Veracidad.- Verifica si el ente es propietario o posee derechos de los activos registrados y ha contraído los pasivos contabilizados. Si los activos existen, si las transacciones han ocurrido y están debidamente autorizadas.

¹⁵ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, Manual de Auditoría de Financiera Gubernamental, Acuerdo 016 CG, Quito, pág.18-19.

Integridad (contabilizado y acumulado).-Analiza si todas las transacciones están contabilizadas, incluidas en los estados financieros, registradas en las cuentas correctas, adecuadamente acumuladas y registradas o tribuidas al período contable correspondiente.

Valuación y exposición(calculado y valuado).-Determina si cada transacción está correctamente calculada y mostrada en su monto apropiado; si los activos y pasivos están correctamente valuados, cada uno de acuerdo con su naturaleza y normas contables aplicables y si muestran los hechos y circunstancias que afectan la valuación.¹⁶

2.2.2 Auditoría de Control Interno

Control Interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de un entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

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

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es *un proceso*. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por *personas*. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente *seguridad razonable*, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El Control Interno está engranado para la consecución de *objetivos* en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.¹⁷

Objetivos

Se ubican dentro de tres categorías:

- *Operaciones*, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.

¹⁶ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, Manual de Auditoría de Financiera Gubernamental, Acuerdo 016 CG, Quito, pág.116.

¹⁷ Control Interno Informe Coso, Samuel Alberto Mantilla, pág.14.

- *Información financiera*, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- *Cumplimiento*, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.2.1 Componentes del Control Interno

Los componentes del control interno son los siguientes:

1. **Ambiente de Control.**- Establece el tono de la organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente en la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y cómo organiza y desarrolla a su gente.¹⁸
2. **Valoración de riesgos.**- Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, regulatoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.¹⁹
3. **Actividades de Control.**- Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.²⁰

¹⁸ Control Interno Informe Coso, Samuel Alberto Mantilla, pág.25.

¹⁹ Control Interno Informe Coso, Samuel Alberto Mantilla, pág.39.

²⁰ Control Interno Informe Coso, Samuel Alberto Mantilla, pág.59.

- 4. Sistemas de información y comunicación.-** Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir con sus responsabilidades. El Sistema de Información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.²¹
- 5. Seguimiento.-** Los sistemas de Control Interno, requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello se realiza mediante acciones de monitoreo **ongoing**, que ocurren en el curso de las operaciones. Incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones.²²

2.2.2.2 Técnicas de evaluación del control interno

Entre las técnicas utilizadas para la evaluación de control interno tenemos:

1. Cuestionarios de control interno
2. Flujogramas
3. Matrices
4. Combinación de Métodos

2.2.3 Auditoría de cumplimiento

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.²³

²¹ Control Interno Informe Coso, Samuel Alberto Mantilla, pág.71.

²² Control Interno Informe Coso, Samuel Alberto Mantilla, pág.84.

²³ Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, pág. 189.

Objetivos

- Examen de la conformidad legal general realizado con la finalidad de verificar que las operaciones institucionales, estén de conformidad con la legislación general y específica que la regula.
- Confirmar el cumplimiento de los preceptos estatutarios.
- Verificar el cumplimiento de la normativa interna.
- Verificar el cumplimiento de los sistemas de control interno.
- Revisión de las principales operaciones administrativas y operativas.
- Elaboración del informe por parte del auditor en el que se determinará las inconformidades y se sugerirán lo correctivos a aplicar en la institución.

2.2.4 Auditoría de gestión

La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socioeconómico derivado de sus actividades.²⁴

La auditoría de gestión es un proceso que nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación. Actividad que sobre la base de un modelo y un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o de servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas del informe de auditoría.²⁵

2.2.4.1 Afirmaciones principales

- **Eficiencia.-** Es la relación entre los bienes y servicios producidos o entregados y los recursos utilizados.
- **Eficacia.-** Logro o cumplimiento de las metas programadas.

²⁴ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2002, Manual de Auditoría de Gestión, Acuerdo 031 CG, Quito.

²⁵ Guía didáctica UTPL. Auditoría de Gestión I, pág. 14

- **Calidad.-** Representa el nivel de satisfacción de los usuarios de los productos o servicios recibidos.
- **Economía.-** Está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquieren recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos, obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, a menor costo posible.

Objetivos

- Evaluar el nivel de cumplimiento de la misión, política, objetivos, estrategias, metas, señalados en los planes, programas, proyectos a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad, y el impacto generado.
- Identificar y evaluar las variables generadas por la gestión, en procesos o actividades que generan valor agregado.
- Determinar el grado de confiabilidad del control interno mediante la evaluación de riesgos o factores internos o externos que podrían afectar la consecución de metas y objetivos.²⁶

Indicadores.- El 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 sólo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.

El 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.²⁷

- Son parámetros de medición que reflejan el comportamiento observado de un fenómeno.

²⁶ Guía didáctica UTPL. Auditoría de Gestión I, pág. 15

²⁷ Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio, pág. 147

- Miden la eficacia, eficiencia y efectividad con que se alcanzan los objetivos planteados o se ejecutan los procesos, programas y/o proyectos inherentes a la misión y visión de la organización y sus resultados deben compararse con los estándares establecidos.

Características

- Deben estar ligados a la misión y visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Deben integrarse con los procesos, áreas funcionales y estar atados a los sistemas de evaluación organizacional.
- Debe existir una correspondencia lógica con los objetivos
- Deben ser, en número y características, los necesarios para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los usuarios
- Deben proveer información útil y confiable, para facilitar la toma de decisiones.
- Deben tener establecida una periodicidad y un responsable de cálculo.

Clasificación

Indicadores de Efectividad: Miden el cierre de ciclo productivo (producción de un bien o la prestación del servicio). Es decir controlan y miden si cumple con el propósito final para el cual fue diseñado.

Indicadores de Eficacia: Miden el éxito de un programa o de una actividad en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes y servicios producidos; es decir el logro de resultados de manera oportuna, guardando relación con los objetivos y metas planteadas.

Indicadores de Eficiencia: Miden la relación existente entre los recursos y los insumos utilizados frente a los resultados obtenidos al menor costo en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad

Tienen dos medidas esenciales: técnica y económica. La técnica es el resultado de su medición en términos físicos (productividad) y la economía en términos monetarios (costos).

Importancia

- Miden rendimiento y desempeño global de la organización, en el sector al que pertenece, en cada área funcional y cada nivel de responsabilidad (administrativo, de producción o de servicios).

- Permiten efectuar un seguimiento de la planificación y tener conocimiento del estado o grado de avance de las acciones propuestas.
- Miden la tendencia en el cumplimiento de los planes y presupuestos institucionales.

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

Según Yanel Blanco Luna, el proceso de auditoría integral se puede agrupar en las siguientes fases²⁸:

ETAPA PREVIA Y DEFINICIÓN DE LOS TERMINOS DEL TRABAJO

PLANEACIÓN

- Conocimiento de la industria y negocio del cliente.
- Obtención de información sobre las obligaciones legales de la empresa.
- Realización de procedimientos analíticos preliminares.
- Establecer la importancia relativa y evaluar el riesgo aceptable de auditoría y el riesgo inherente.
- Entender la estructura de control interno y evaluar el riesgo de control.
- Elaborar un plan global de auditoría y un programa de auditoría.

ESTABLECIMIENTO DEL GRADO DE CONFIANZA EN EL CONTROL INTERNO

- Identificación, documentación y pruebas de los procedimientos de control.
- Determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos.

APLICACIÓN DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS FASE FINAL DE LA AUDITORIA INTEGRAL

- Revisar los pasivos contingentes.
- Revisar los acontecimientos posteriores.
- Acumular evidencias finales:

²⁸Yanel Blanco Luna, 2009, Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, Bogotá, Colombia, pág. 36-37.

- Evaluar el supuesto de empresa en marcha.
- Obtener carta de presentación o certificaciones de los estados financieros.
- Revisar los estados financieros y verificar que las cifras finales concuerdan con ellos.
- Construir los indicadores esenciales para evaluar el desempeño de la administración en el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Emitir el informe de auditoría integral.
- Discusión del informe con la administración o comité de auditoría.

2.3.1 Planeación

La etapa de la planeación dentro de la auditoría integral se divide básicamente en dos aspectos: la planificación preliminar y el plan de la auditoría integral propiamente dichos.

Al hacer referencia a la planificación preliminar, lo que se pretende es alcanzar un conocimiento general de la empresa para de esta manera determinar el objetivo y alcance de la auditoría.

Dentro de dicha indagación, se busca obtener información relacionada al menos con: la naturaleza del negocio y su cobertura, los sistemas de información vigentes, el número de empleados y clientes, la disponibilidad de información financiera y su periodicidad, el manejo de indicadores, la administración, custodia y control de inventarios y activos fijos, la disponibilidad de información financiera y su periodicidad, entre otros.

“Nuestras actividades de planeación preliminar consisten entre otras cosas, en la comprensión del negocio del cliente, su proceso contable y la realización de procedimientos analíticos preliminares. La mayoría de estas actividades implican reunir información que nos permita evaluar el riesgo de los temas de la auditoría integral y desarrollar un plan de auditoría adecuado.”²⁹

Por otro lado, el plan de la auditoría integral propiamente dicho define la estrategia de la auditoría y varía dependiendo del tamaño y complejidad de la empresa auditada.

²⁹Blanco Luna, Y. (2006): Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, ECOE Ediciones, Santa Fé de Bogotá – Colombia, página 44.

Dentro de los principales elementos de dicho plan, se encuentra la comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno, por medio del cual se obtiene una visión sistémica del funcionamiento empresarial, es decir, un conocimiento general de las actividades de la misma.

Otro de los elementos lo constituye la evaluación de los riesgos de auditoría, es decir, el análisis del riesgo inherente, de control y de detección, definiendo de esta manera las áreas críticas de la organización.

De igual forma se incluyen los planes de auditoría específicos para cada uno de los tipos de auditoría: de cumplimiento, de gestión, de control interno y financiera, a través de los cuales se busca conocer y comprender los aspectos necesarios para el cumplimiento de cada uno de los objetivos.

El plan involucra también ciertos puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha, *“principio por el cual se asume que la empresa a la que se le registra sus actividades financieras tiene vigencia de funcionamiento temporal con proyección al futuro, a menos que exista una buena evidencia de lo contrario”*.³⁰

Y por último, el plan considera los programas de auditoría específicos, es decir, la agrupación ordenada de procedimientos y pruebas de auditoría, tanto de control, de cumplimiento y sustantivas, todo ello diseñado a base de los niveles de riesgo generados para cada componente.

En esta fase se determina cuáles son los objetivos de la auditoría, las principales actividades y procedimientos que deben desarrollarse en la planificación tales como la evaluación de sistema de control interno por cada componente, el análisis y calificación de los riesgos, con el objeto de que el auditor pueda confiar o no en dichos controles, a base del cual se elabora el memorando de planificación, y la formulación de los programas de auditoría por cada componente.

2.3.2.1 Riesgo en la Auditoría

Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El

³⁰Fiorella C, Vargas F., artículo Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, disponible en: www.gestiopolis.com (consulta 05-06-2010).

riesgo en auditoría tiene tres componentes; riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.³¹

- **Riesgo inherente.-** se relaciona directamente con la naturaleza del rubro evaluado. Esta afectado por factores como el volumen de operaciones, la falta de experiencia del personal del área contable, la significatividad del componente y las observaciones realizadas por auditorías anteriores.
- **Riesgo de Control.-** está relacionado directamente con el funcionamiento de los controles internos. A mayor confianza en los controles menor riesgo de control y viceversa.
- **Riesgo de detección.-** es el riesgo de que pese a la aplicación de procedimientos sustantivos por parte del auditor no se detecten errores significativos. Los factores que lo afectan son la experiencia de los auditores, la dotación de equipo informático y los recursos suficientes.

En conclusión a mayor riesgo inherente y de control, disminuye el riesgo de control.

2.3.2 Ejecución

La etapa de la ejecución comprende básicamente la aplicación de los programas de trabajo, es decir, el desarrollo propiamente dicho de los procedimientos de auditoría, cumpliendo de esta manera los objetivos que se plantearon para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral.

Esta fase incluye al menos la realización de pruebas y controles de evaluación, la consideración de las causas y los efectos, el desarrollo de los hallazgos encontrados durante la auditoría, la implementación y revisión de los archivos de auditoría, entre otros aspectos.

Resulta importante indicar que en esta etapa se generan los hallazgos que sustentarán posteriormente el informe de auditoría integral, es decir, la recolección de evidencias suficientes y confiables para la elaboración del respectivo informe.

³¹Guía didáctica UTPL. Auditoría Financiera I, pág. 15

2.3.1.1 Pruebas sustantivas y de cumplimiento

Dependiendo de los niveles de riesgo determinados en la fase anterior, 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 objetivos y metas.
- **Pruebas de cumplimiento.-** prueban la efectividad de las políticas y actividades de control interno.³²

2.3.2.2 La evidencia en auditoría

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

- Tipos de evidencia
 - Física, testimonial, documental y electrónica
- Se documenta en papeles de trabajo
- Características básicas de los papeles de trabajo:
 - Fechados, firmados y supervisados
 - Completos, precisos, legibles y claros.
 - Referentes a asuntos administrativos

Una vez que se haya puesto en marcha la instrumentación luego de haber seleccionado y aplicado las técnicas de recolección, determinados los instrumentos de medición, iniciada la elaboración de los papeles de trabajo y registradas las evidencias bajo una estricta supervisión, se debe llevar a cabo el examen, el cual consiste en dividir o separar los elementos componentes de los factores bajo revisión para conocer la naturaleza, características y origen de su comportamiento, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo, y de éstas con su contexto.³³

³² Guía didáctica UTPL. Auditoría Financiera.

³³ Franklin, E. Auditoría Administrativa. Página 91

2.3.2.3 Concepto y tipos de afirmación

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

Estas aseveraciones se refieren a los activos, pasivos, ingresos, gastos y demás hechos económicos que se resumen y presentan como saldos en los estados financieros, en relación con³⁴:

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

La veracidad

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

La integridad

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

La valuación y exposición

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

³⁴Slosse. C. y otros (1995): Auditoría Un nuevo enfoque empresarial, Argentina, Ediciones Macchi, pág. 31

Así también, que las cuentas están descritas y clasificadas en los estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y se presentan todas las revelaciones materiales.³⁵

Toda la información recopilada con las pruebas de control y sustantivas, deberá ser analizada y evaluada por el auditor con la aplicación de procedimientos analíticos, hasta el grado de que pueda determinar problemas e inferir desviaciones en los procesos y definir los hallazgos de auditoría.

2.3.2.4 Hallazgos en auditoría

Se plantean a continuación las características o atributos que debe contener un hallazgo:

Condición (Lo que es - situación actual)

Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción que se está examinando. Esta información servirá para determinar sí:

- Los criterios se están cumpliendo satisfactoriamente
- Los criterios se están cumpliendo parcialmente.
- Los criterios no se cumplen

Criterio (Lo que debe ser)

Son parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación encontrada que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

- Leyes.
- Reglamentos.
- Instrucciones constantes en manuales, instructivos, procedimientos, entre otros.
- Objetivos.
- Políticas.
- Normas.
- Opiniones independientes de expertos.
- Prácticas generalmente observadas.
- Otras disposiciones.

³⁵Guía didáctica UTPL. Auditoría Financiera I, pág. 16 y17

Cuando no se han establecido criterios por escrito se podrá emplear el sentido común y la experiencia del auditor, siempre que éstos hayan sido probados previamente, sean lógicos y suficientemente convincentes.

Efecto

Es el resultado adverso, que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo. La importancia de un hallazgo se juzga generalmente por el EFECTO. Los efectos, deben exponerse, en lo posible, en términos cuantitativos, tales como unidades monetarias, tiempo, unidades de producción o número de transacciones, sin embargo los efectos también pueden presentarse en forma cualitativa, por ejemplo cuando la calidad de un servicio, no es la más adecuada y no guarda relación con parámetros o estándares definidos, tanto por las normas nacionales como internacionales.

El efecto es importante para el auditor para persuadir a la administración, que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar los objetivos y metas institucionales, para lo cual se debe redactar en términos comprensibles para los usuarios del informe de auditoría.

El efecto puede reflejarse en:

- Uso antieconómico o ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros
- Pérdida de ingresos potenciales
- Violación de disposiciones legales.
- Inefectividad en el trabajo (no sé está ejecutando conforme a la planificación).
- Gastos indebidos.
- Informes o registros poco útiles, poco significativos o inexactos.
- Control inadecuado de recursos o actividades.
- Ineficiencia en el trabajo que se esté realizando.

Causa

Es la razón fundamental por la cual se originó la desviación o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o la norma.

La simple aseveración en el informe de que existe la desviación, no proporciona todos los elementos de juicio para comprender la misma.

La determinación de la causa o causas que originaron las desviaciones, es de primordial importancia, porque sin ubicar e identificarla claramente sería imposible sugerir la acción correctiva necesaria para eliminarla.

Las causas pueden originarse por:

- Falta de capacitación.
- Falta de comunicación.
- Falta de conocimiento de los requisitos.
- Negligencia o descuido.
- Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o imprácticas.
- Consciente decisión de desviarse de las normas.
- Falta de recursos humanos, materiales o financieros.
- Falta de buen juicio o sentido común.
- Falta de honestidad.
- Inadvertencia del problema.
- Inadvertencia de beneficios potenciales desarrollados al efectuar cambios.
- Falta de esfuerzo e interés suficientes.
- Falta de supervisión adecuada.
- Falta de voluntad para cambiar.
- Organización defectuosa.
- Falta de delegación de autoridad.
- Auditoría interna deficiente.

Las causas señaladas a manera de ejemplo, al momento de ser incluidas en los informes, se las deberá redactar en un lenguaje apropiado y cuidando de no emitir juicio de valor.

Es importante que el auditor revele con mayor énfasis las causas de las desviaciones relacionadas con asuntos financieros, con el propósito de contribuir a mejorar la administración financiera.

Los hallazgos, deben ser redactados claramente a fin de facilitar la identificación de cada uno de los atributos.

A base del desarrollo de los atributos del hallazgo, el auditor redacta la conclusión, que conduce a la formulación de una o varias recomendaciones, orientadas a corregir las deficiencias encontradas.³⁶

³⁶ Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, Acuerdo 016 CG, Agosto 2001, pág. 270-272

2.3.3 Comunicación

*“El proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia. (...) El informe de auditoría es esperado con interés por el auditado, de manera que no se debe escatimar esfuerzo, tiempo y dedicación para su elaboración, revisión, reproceso y presentación final”.*³⁷

El desarrollo del trabajo de la auditoría integral contempla la emisión de un informe final de la auditoría integral propiamente dicho, el mismo que incluye el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, la evaluación del sistema de control interno, el cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la entidad y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.

Asimismo, desarrolla una comunicación constante durante todo el curso de la auditoría integral a través de la emisión de informes intermedios y eventuales con las respectivas observaciones y recomendaciones que resumen el trabajo efectuado en relación a la situación financiera, eficacia de los controles internos y otros aspectos detectados en el trabajo realizado.

Por lo tanto, la fase de seguimiento de la auditoría contempla la correspondiente evaluación a la eficacia de las acciones implementadas y el monitoreo al avance de los resultados, para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el respectivo informe.

Objetivo de la fase

El propósito de esta fase es poder comunicar a los directivos de la entidad los resultados encontrados, y coadyuvar a la implantación de un plan de acción correctiva, que permita mejoras en la utilización de los recursos.

Además de los informes parciales que puedan emitirse, tales como el relativo al control interno, en la auditoría de gestión debe prepararse un informe final, en el mismo no sólo se revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en la auditoría financiera, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; tales como las causas, efectos y condiciones

³⁷Sotomayor, Alfonso, Auditoría Administrativa, pág. 138.

para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología, equidad en la gestión y uso de recursos.

En la fase de comunicación de resultados es donde el auditor informa a los ejecutivos municipales, haciendo público la información recabada, plasmada en los hallazgos de la auditoría, en las conclusiones y recomendaciones de gestión, que tiene el propósito de promover cambios y mejoras en la entidad.

Principales actividades

En esta etapa el supervisor y el jefe de equipo de auditoría en base de los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Redacción del informe de acuerdo a los hallazgos determinados, por parte el jefe de equipo, supervisor, auditores operativos y si es necesario con la participación de los especialistas.
- Redacción de las conclusiones de acuerdo a los hallazgos y de las recomendaciones.
- Elaboración de borrador de informe o informe preliminar
- Si bien la comunicación de resultados, debe cumplirse durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión sea discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto permitirá al auditor reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones y expresar sus puntos de vista respecto de su contenido.
- Elaboración de informe definitivo de gestión.

Se considera a esta fase como la más significativa de la auditoría de gestión, ya que una vez comunicados los resultados a los ejecutivos y servidores de la entidad las recomendaciones deben ser aplicadas con carácter de urgente y obligatorio.

La conferencia final de resultados se realizará previa notificación escrita, entregada en el lugar de trabajo, en el domicilio o en caso de no encontrarse será publicado por la prensa a los involucrados, entonces se procederá a la lectura del borrador del informe en el día, lugar y hora señalados, estará presidido por el supervisor y el resto del equipo, al término de la misma se dejará constancia de dicha diligencia y de la asistencia de los convocados mediante una acta de la conferencia final.

Los documentos justificativos presentados posteriores a la lectura del borrador del informe serán receptados en los 5 días posteriores a la conferencia final, los cuales serán analizados y considerados por el equipo de auditoría para la elaboración del informe final.

2.3.1 Informe de Auditoría Integral

El informe de auditoría integral incluirá inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.³⁸

Estructura del informe de auditoría integral

- Tema o asunto determinado
- Parte responsable
- Responsabilidad del auditor
- Limitaciones
- Estándares, normas de desempeño o aplicables o criterios
- Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros
- Otras conclusiones

2.3.4 Seguimiento

Los resultados de la auditoría integral comunicados en el respectivo informe permiten conocer la condición en la que se encuentra la empresa y sobre todo sirven de base para tomar las correcciones o acciones correctivas necesarias en relación a las necesidades específicas de la organización, es decir, una vez comentado y entregado el informe, con el cliente el auditor debe ver que el informe llegue a todos los afectados y ver que sus

³⁸Guía didáctica UTPL. Marco Conceptual de la Auditoría Integral.

recomendaciones se cumplan, además debe controlar sus decisiones para que estas no se desvíen.

Objetivo de la fase

El objetivo fundamental es verificar que los directivos y demás servidores han cumplido con las recomendaciones emitidas en el informe, conforme a los plazos señalados en el cronograma de cumplimiento de recomendaciones y confirmar que la entidad haya elevado sus niveles de eficiencia, efectividad y economía como producto del cumplimiento de las recomendaciones.

Principales actividades

- Verificar si la administración realiza la implantación de recomendaciones
- Realizar una re-comprobación en uno o dos años de haber terminado la auditoría de los resultados presentados en el informe y verificar el grado que aún afecta a la entidad.
- Determinar las responsabilidades por los daños materiales y perjuicios económicos causados y comprobación de su resarcimiento y recuperación de sus activos.

CAPÍTULO III

3 ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Introducción

Para el desarrollo del presente trabajo se realizó un conocimiento de la estructura orgánica y funcional de la cooperativa, así como del plan Operativo Anual y Plan Estratégico Institucional, su misión, visión, la cuales son expuestas en el desarrollo del presente capítulo.

3.1.1 Antecedentes de la organización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito De la Pequeña Empresa “CACPE” Gualaquiza, nace de la mano de gente emprendedora activista en varias áreas de la producción, comercio, agricultura y ganadería el 27 de noviembre de 1990, mediante Acuerdo Ministerial No. 03668. Inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 589, del 24 de diciembre de 1990. CACPE Gualaquiza se encuentra bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus socios, bajo la Ley de Cooperativas y su Reglamento. La CACPE- G efectúa sus operaciones en el cantón Gualaquiza desde su origen y desde el año 1998, en el cantón San Juan Bosco, localizadas en la provincia Morona Santiago. En año 2007, como parte de un proceso de expansión, abrió tres nuevas oficinas de atención, una en la ciudad de Cuenca en la provincia del Azuay, una en el cantón Logroño y una en la ciudad de Macas en la provincia de Morona Santiago. En el año 2010 se incrementa una oficina operativa en la Parroquia Chiguinda del cantón Gualaquiza la misma que tiene por objetivo el de realizar transacciones financieras y todos los servicios sociales integrales, esta oficina hasta el momento está cumpliendo su objetivo desde el punto de vista operativo y no de rentabilidad, ya que como se indica no fue aperturada para generar renta sino como enlace entre todos los socios y ciudadanos que necesitan de un servicio cerca a las áreas de influencia. Como un proceso de mayor influencia en la zona de la Provincia de Morona Santiago la Administración bajo la presentación de estudios de mercados que demostraron la factibilidad de la incorporación de nuevas unidades de gestión institucional es así como se decidió la apertura de la Agencia en el cantón Palora y cantón Méndez.³⁹

³⁹ Plan Operativo 2012, Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, pág. 7

3.1.2 Misión

Servir a la comunidad desarrollando la cultura cooperativa de sus asociados con servicios y tecnologías eficientes que aporten al desarrollo socio económico sustentable y sostenido cumpliendo con los principios cooperativos.⁴⁰

3.1.3 Visión

Ser una Cooperativa que brinde servicios de calidad a los socios y clientes a través de su talento humano directivo y administrativo capacitado, con productos y tecnologías modernas, aportando al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo integral de la comunidad.⁴¹

3.1.4 Organigrama Funcional

La Cooperativa de ahorro y Crédito CACPE Gualaquiza Ltda. Para su funcionamiento y cumplimiento de los objetivos, estará integrada por los siguientes niveles administrativos.

Las funciones estarán establecidas en el Reglamento a la LOEPS y el estatuto sin embargo deberá cumplir las siguientes:

a) Asamblea General

Es la máxima autoridad de la Cooperativa.

- a) Aprobar y reformar el estatuto, el reglamento interno y el de elecciones;
- b) Elegir y remover, en cualquier momento y mediante votación secreta, a los miembros de los consejos de administración y vigilancia;
- c) Remover en cualquier tiempo al gerente, en votación secreta y con el voto favorable de las dos terceras partes de sus integrantes
- d) Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o funcionario responsable;
- e) Aprobar el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el consejo de administración;

⁴⁰ Plan Estratégico 2012-2014 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, pág.56

⁴¹ Plan Estratégico 2012-2014 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, pág. 56

- f) Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno;
- g) Conocer y resolver sobre los informes de auditoría interna y externa;
- h) Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, el Reglamento a la Ley, y el estatuto social;
- i) Resolver las apelaciones de los socios referentes a multas y suspensiones;
- j) Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
- k) Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
- l) Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución, liquidación y afiliación a organismos de integración representativa.

b) Nivel Directivo

- **Consejo de Administración**

Sus funciones estarán dispuestas en el Reglamento a la LOEPS, sin embargo al menos deberán cumplir las siguientes.

- a) Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
- b) Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
- c) Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
- d) Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la asamblea general;
- e) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios;
- f) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias, de conformidad con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno y las normas del debido proceso;
- g) Designar al presidente, vicepresidente y secretario del consejo de administración; al gerente, subgerentes y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
- h) Nombrar al gerente y fijar su retribución económica;
- i) Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;

- j) Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;
- k) Elaborar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a aprobación de la asamblea general;
- l) Conocer y resolver sobre los informes mensuales del gerente;
- m) Aprobar la incorporación de la cooperativa, a organismos de integración económica o su separación;
- n) Resolver la apertura y cierre de sucursal, agencia u oficina operativas de la cooperativa e informar a la asamblea general;
- o) Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del gerente;
- p) Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos;
- q) Normar el tratamiento que se den a los préstamos extraordinarios.
- r) Reemplazar a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia que por alguna razón cesaren en sus funciones antes de terminar el período para lo cual fueron elegidos, esta designación estará sujeta al Reglamento de Elecciones.
- s) Resolver sobre los créditos declarados incobrables.
- t) Aprobar las solicitudes de crédito de los vocales del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de los gerentes, del Auditor Interno y de los demás funcionarios de la cooperativa y de las personas vinculadas a ellos en concordancia con otros reglamentos internos de la Cooperativa.

- **Consejo de Vigilancia**

- a) Nombrar de su seno al presidente del consejo;
- b) Controlar las actividades de la cooperativa;
- c) Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
- d) Realizar los controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa e informar a la asamblea general;
- e) Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría;
- f) Emitir su dictamen sobre los estados financieros y la gestión de la cooperativa e informar a la asamblea general;
- g) Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o gerente;

- h) Presentar a la asamblea general las denuncias sobre irregularidades en la gestión administrativa o económica, con su opinión sobre las mismas. El incumplimiento de esta obligación les hará personal y solidariamente responsables con los directivos y gerentes;
- i) Observar cuando las resoluciones y decisiones del consejo de administración y del gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general;
- j) Informar al consejo de administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
- k) Solicitar al presidente que se incluya en el orden del día de la próxima asamblea general, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones;
- l) Verificar si las actuaciones del Consejo de Administración, del Comité de Crédito y de la Gerencia se han llevado de conformidad con los Estatutos, reglamentos internos y la LOEPS.

- **Presidencia**

- a) Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones de consejo de administración;
- b) Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general;
- c) Aperturar, junto con el gerente, cuentas corrientes o de ahorro;
- d) Suscribir con el Gerente los contratos, escrituras públicas y otros documentos legales relacionados con la actividad de la Cooperativa.

- d) **Nivel Ejecutivo**

- **Gerencia**

- a) Proponer al consejo de administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
- b) Presentar al consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el 30 de noviembre del año anterior al ejercicio económico;
- c) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración;

- d) Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el consejo de administración;
- e) Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
- f) Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
- g) Informar de su gestión a la asamblea general y al consejo de administración;
- h) Delegar la firma de cheques a funcionarios de la cooperativa;
- i) Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
- j) Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;
- k) Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o el organismo de control;
- l) Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
- m) Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
- n) Asistir a las sesiones del consejo de administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo disponga lo contrario; y, a las del consejo de vigilancia, cuando sea requerido;
- o) Supervisar que el sistema de control de morosidad se enmarque en lo establecido por el Consejo de Administración.
- p) Determinar el personal requerido, así como las tareas y funciones que se asignarán a cada empleado de la Cooperativa.

e) Nivel Asesor

- **Comités de:**

- **Riesgos Integrales**

- a) Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos o reformas, y, someterlos a la aprobación del Consejo de Administración.
- b) Asegurarse de la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de la implantación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración integral de riesgos.

- c) Proponer al Consejo de Administración los lineamientos específicos apropiados por exposición de cada riesgo.
- d) Informar oportunamente al Consejo de Administración respecto de la efectividad, aplicabilidad y conocimiento por parte del personal de la Institución, de las estrategias, políticas, procesos y procedimientos fijados.
- e) Conocer en detalle las exposiciones de los riesgos asumidos en términos de afectación al Patrimonio y con relación a los límites establecidos para cada riesgo.
- f) Aprobar, cuando sea pertinente, los excesos temporales de los límites, tomar acción inmediata para controlar dichos excesos e informar inmediatamente tales asuntos al directorio u organismo que haga sus veces.
- g) Proponer al Consejo de Administración la expedición de metodologías, procesos, manuales de funciones y procedimientos para la administración integral de riesgos.
- h) Aprobar los sistemas de información gerencial, conocer los reportes de posiciones para cada riesgo y el cumplimiento de límites fijados, y adoptar las acciones correctivas según corresponda.
- i) Analizar y aprobar los planes de contingencia.

- o **Crédito**

Son funciones del Comité de políticas de Crédito:

- a) El análisis integral del manual y reglamento de crédito
- b) Validar sus actualizaciones.
- c) Especificar por escrito los cambios y modificaciones sugeridos, y/o los que se hubiesen instrumentado a través de instrucciones operativas emanadas de la Gerencia General, los mismos que se entregarán al CA para su conocimiento, aprobación y/o formalización.

Son funciones del Comité de Crédito:

- a) Estudiar, aprobar, negar o suspender las solicitudes de préstamos de conformidad al Manual y Reglamento de Crédito y más normas establecidas por el Consejo de Administración sobre la materia.
- b) Establecer el monto de los préstamos a otorgarse de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- c) Fijar los plazos en que los préstamos deben ser cancelados.
- d) Requerir toda la información determinada en el Reglamento de Crédito, para adoptar una resolución justa e imparcial sobre todas y cada una de las solicitudes que deba resolver.

- **De inversiones**

- a) Definir en el marco del Reglamento de Inversiones de la entidad, y las políticas de riesgo pertinentes en que entidades y papeles se invertirá, basado en el ambiente económico, buscando generar y formar un portafolio rentable y a menor riesgo.

- **Ética**

- a) Recibir, analizar y tomar nota de los informes presentados por el oficial de cumplimiento y de ser el caso formular las recomendaciones que fueren pertinentes.
- b) Analizar y preparar los informes sobre transacciones sospechosas, reportadas por el oficial de cumplimiento de la institución; que por medio del representante legal, deba remitir al CONSEP-UAF.
- c) Requerir la imposición de sanciones a las instancias institucionales competentes para directivos, funcionarios y empleados que no cumplan con las políticas, normativas, manual y más disposiciones vigentes en la institución o dispuestas por el CONSEP-UAF.
- d) Emitir recomendaciones al oficial de cumplimiento sobre las políticas de prevención de lavado de activos.
- e) Impulsar el cumplimiento de los programas de capacitación elaborados por el oficial de cumplimiento.
- f) Emitir las políticas generales para prevención de lavado de activos.
- g) Y las demás que sean asignadas por la Cooperativa o por el CONSEP-UAF

- **Comisiones de:**

- **Planificación y Presupuesto**

- a) Asesorar al Consejo de Administración sobre las técnicas usadas en la Planificación estratégica y el correspondiente presupuesto de la Cooperativa.
- b) Controlar al menos mensualmente la buena marcha de la Planificación Institucional.
- c) Asesorar al Consejo de Administración sobre la ejecución del presupuesto.
- d) Las demás funciones que le sean asignadas por el Consejo de Administración

- **Calificación de Activos de Riesgo**

- a) Realizar la calificación de activos de riesgo, con la periodicidad y dentro de los parámetros que determine la Junta de Regulación, sin embargo al menos se considerará los siguientes parámetros:

a.1) Cuando se trate de créditos de consumo, microcrédito o par la vivienda, la calificación se realizará sobre cada operación. Adicionalmente se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, los factores que la institución contemple dentro de los manuales operativos y de crédito.

○ **Sistemas**

- a) Asesorar al Consejo de Administración sobre aspectos que tienen que ver con la administración de Sistemas Informáticos de la entidad, tales como: Adquisiciones de Software y Hardware ha pedido de Gerencia.
- b) Análisis y definición de proyectos relevantes de la entidad a petición de Gerencia.

○ **Reglamentos**

- a) Asesorar al Consejo de Administración sobre la formulación, contenido y actualización de manuales y reglamentos de la Cooperativa.
- b) Centrar el análisis y la vigencia de manuales y reglamentos.
- c) Las demás funciones que les sean asignadas el Consejo de Administración.

● **Auditoría Interna**

- a) Elaborar y poner en práctica un plan anual de control.
- b) Realizar auditorías a los estados financieros con la periodicidad que se crea conveniente de la Cooperativa, así como exámenes especiales financieros administrativos de acuerdo a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas.
- c) Evaluar si las políticas, resoluciones y demás disposiciones emitidas por los niveles directivo y ejecutivo, cumplen con los objetivos institucionales y si los mismos se pusieron en vigencia con oportunidad.
- d) Revisar y evaluar el control interno financiero - contable de la cooperativa, así como examinar y evaluar la planificación, organización, dirección y control interno administrativo; proporcionando la asesoría necesaria para el fortalecimiento de los sistemas financieros y de control interno.
- e) Estudiar la seguridad y rentabilidad de las inversiones, así como la corrección de los procedimientos utilizados en su ejecución.
- f) Realizar el seguimiento de recomendaciones presentadas tanto en los informes de Auditoría Interna, como en los del Organismo de Control y Auditoría Externa.

- g) Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales reglamentarias y de las normas impartidas por el organismo de control.
- h) Verificar el cumplimiento de los diferentes tipos de contratos celebrados por la Cooperativa, identificando que los mismos tengan cláusulas que protejan su interés.
- i) Verificar que todos los bienes se encuentren debidamente registrados y contabilizados. Determinar además que estos recursos dispongan de custodias apropiadas y que sean utilizados en forma eficiente en actividades propias de la Cooperativa.
- j) Presentar a la Gerencia y a los Consejos de Administración y Vigilancia los informes de auditoría o de exámenes especiales practicados.

- **Asesoría Jurídica**

- a) Asesorar a los consejos de Administración, vigilancia y a Gerencias sobre contratos y demás documentos de carácter legal.
- b) Ejecutar garantías.
- c) Supervisar las disposiciones legales.
- d) Emitir informe y recomendaciones.

- f) **Nivel de Apoyo**

- **Corporativo**

Está conformado por: Crédito y Cobranzas; Planificación y Riesgos, Departamento Financiero, Sistemas, Departamento Administrativo, Recursos Humanos y otras áreas que se creen como parte del grupo Corporativo, áreas que por su naturaleza son responsables de las funciones de dirección, planificación, control y evaluación de las operaciones diarias de la Cooperativa, además del desarrollo de las actividades que apoyan la gestión de todas las agencias de la Cooperativa.

Son funciones del Departamento de Crédito y Cobranzas:

CRÉDITO

1. Organizar, ejecutar y mantener actualizados los sistemas de información en el área de análisis e instrumentación de crédito.
2. Sugerir reformas en manuales, reglamentos e instructivos relacionados con el sistema de Crédito de la Cooperativa.

3. Organizar y mantener actualizado el archivo de la documentación sustentadora de las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa a sus socios.
4. Aplicar metodologías e indicadores para la calificación de las solicitudes de crédito de acuerdo a los manuales y reglamentos emitidos por la entidad.
5. Elaborar las estadísticas e informes sobre el movimiento crediticio que le sean requeridos.
6. Y las funciones que le sean designadas.

COBRANZAS:

1. Controlar la morosidad de los préstamos concedidos, llevando registros actualizados de la cartera vencida para lograr su recuperación por la vía extrajudicial y judicial.
2. Evaluar periódicamente los procedimientos de trabajo, para lograr agilidad en el cobro de la cartera en mora.
3. Planificar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades necesarias para lograr la recuperación de la cartera vencida.
4. Elaborar informes sobre la gestión realizada para recuperar la cartera vencida

Jefe de Crédito y Cobranzas

- a) Cumplir con las disposiciones del Estatuto, Manual y Reglamento de Crédito;
- b) Planificar las labores de su área y delegar responsabilidades de acuerdo al Manual y Reglamento de Crédito;
- c) Atender al público en arreglos de abonos, cancelaciones, solicitudes de crédito y otros;
- d) Realizar las operaciones de crédito, actualizar información en el sistema, parametrizar el sistema en función de los cambios o requerimientos que se establezcan, bloquear y desbloquear los encajes y coordinar con contabilidad transferencias de ahorros a pago de préstamos y cuentas por cobrar;
- e) Verificar la documentación de los socios o clientes, considerar y calificar los garantes, prendas e hipotecas;
- f) Investigar y analizar referencias bancarias, financieras, personales y posesión de bienes muebles e inmuebles de los socios o clientes que solicitan los créditos y sus respectivos garantes;
- g) Elaborar y presentar informes sobre la conveniencia de concesión de créditos y adjuntar los requisitos necesarios que garanticen el otorgamiento de los créditos;
- h) Analizar la situación socio económica del socio o cliente que solicita el crédito;
- i) Coordinar inspecciones y verificaciones de crédito;

- j) Someter a estudio del Comité y Comisión de crédito las solicitudes de los socios o clientes;
- k) Coordinar con Contabilidad la disponibilidad de fondos para programar la entrega de créditos diariamente;
- l) Realizar y controlar las liquidaciones de préstamos originales o de renovación;
- m) Citar a los morosos y realizar toda clase de trámites encaminados a conseguir la pronta recuperación y cancelación de créditos y cuentas por cobrar;
- n) Coordinar con el Representante Legal los trámites judiciales y llevar un control de inicio, estado y avance de cada juicio;
- o) Elaborar informes y estadísticas de créditos para organismos de control e integración y para Gerencia;
- p) Realizar y enviar detalle de todos los préstamos por entregar y concedidos a la Gerencia General;
- q) Archivar y custodiar carpetas de créditos;
- r) Llevar el libro de actas del Comité de Crédito y consolidar la información proveniente de la Comisión de Crédito;
- s) Cuidar y velar por el cuidado y buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;
- t) Otras que sean impartidas por su superior y que son propias de su responsabilidad.

Son funciones del(los) Oficial(es) de crédito y microcrédito

- a) Cumplir con las disposiciones del Estatuto, Reglamento y Manual de procedimientos de crédito y cobranzas;
- b) Manejar el archivo de los créditos ejecutados por su gestión;
- c) Realizar inspecciones y verificaciones de la información de socios, clientes y garantes;
- d) Analizar y evaluar la información presentada por el solicitante del crédito;
- e) Elaborar y presentar el informe de las inspecciones realizadas con firma de responsabilidad;
- f) Promocionar los servicios de la Coac, especialmente los productos de ahorro y crédito;
- g) Informar al departamento de crédito y cobranzas, sobre las novedades encontradas en las inspecciones y verificaciones realizadas y proporcionar la información para la actualización en el sistema;
- h) Entregar notificaciones a los socios, clientes y garantes por mora, vencimiento y otros, tanto de cartera como de cuentas por cobrar;
- i) Solicitar información a: Municipios, Registro de la Propiedad, Policía Nacional u otras instancias para viabilizar acciones de cobro;

- j) Efectuar convocatorias por escrito a clientes morosos;
- k) Coordinar el trámite de los procesos judiciales para recuperación de cartera en mora, y de otros en los que litigue la Coac;
- l) Acompañar a los Alguaciles y Depositarios en las diligencias de embargo de bienes que garantizan préstamos de los socios o clientes;
- m) Cuidar y velar por el cuidado y buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;

Otras que sean impartidas por su superior y que sean propias de su responsabilidad.

Funciones del departamento de Planificación y Riesgos:

- a) Realizar las labores de desarrollo y gestión de la planificación estratégica de la Cooperativa.
- b) Colaborar con la Gerencia en la planificación y organización de los sistemas administrativos y financieros de la Cooperativa.
- c) Asistir a la gerencia y a las diferentes unidades administrativas en la adopción de sistemas, objetivos, políticas y planes de acción evaluar y desarrollar proyectos.
- d) Desarrollar y actualizar permanentemente la estructura orgánica, así como los sistemas, procedimientos y métodos de trabajo de aplicación institucional a fin de obtener un mayor grado de eficiencia operativa.
- e) Coordinar con las diferentes áreas operativas la elaboración de proyectos, manuales, reglamentos e instructivos, sobre los sistemas de la Cooperativa y someterlos por intermedio de Gerencia a la aprobación del Consejo de Administración.
- f) Preparar la proforma presupuestaria de la Cooperativa y presentarla a Gerencia para su estudio.
- g) Controlar la aplicación y ejecución del presupuesto institucional y evaluar sus resultados.
- h) Proponer al Consejo de Administración por medio de la Gerencia proyectos que tengan que ver con el desarrollo de nuevos productos y servicios.
- i) Realizar las funciones de la Unidad de Riesgos.
- j) Presentar al Comité de Riesgos información sobre Riesgos Integrales
- k) Realizar estudios, sondeos y lo necesario para una adecuada ejecución del plan de mercadeo.
- l) Las demás funciones que le sean asignadas.
- m) Asistencia de Comités – Comisiones que corresponda.

Funciones del departamento Financiero:

- a) Planificar, dirigir y coordinar las labores de contabilidad a nivel de toda la Cooperativa.
- b) Administrar en forma eficiente la Liquidez de la Cooperativa, basado en el flujo de caja.
- c) Presentar al Consejo de Administración los resultados Económico y Financieros de la Cooperativa al menos una vez por mes.
- d) Aplicar los principios de contabilidad generalmente aceptados, el Catálogo Único de Cuentas y demás procedimientos relacionados con el área contable dispuestos por el organismo de control.
- e) Efectuar el análisis de la documentación de soporte, así como realizar el registro contable oportuno de las transacciones.
- f) Realizar en forma correcta y mensualmente las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes de la Cooperativa.
- g) Elaborar y entregar en forma oportuna los Estados Financieros.
- h) Asegurar y revisar el funcionamiento correcto del proceso de control interno financiero, como parte del sistema de contabilidad. Aplicar el control interno previo al compromiso, gasto y desembolso.
- i) Mantener actualizado el archivo con documentación que corresponda a su gestión.
- j) Emitir informes financieros para uso interno de la Gerencia y departamentos de la Cooperativa.
- k) Proveedores.

Funciones del departamento de Sistemas:

- a) Administrar los sistemas de información de la Cooperativa y normar el uso de las computadoras y periféricos que están a disposición de los usuarios.
- b) Verificar que la información almacenada en las bases de datos sean confiable, consistente y que existan los controles necesarios para garantizar la integridad de la información a través de una adecuada administración de las seguridades del sistema.
- c) Efectuar las pruebas necesarias, conjuntamente con los usuarios, de los procesos que se encuentran en desarrollo próximo a automatizarse.
- d) Dar mantenimiento al software operacional a fin de lograr un funcionamiento óptimo de los sistemas y establecer políticas que permitan respaldar la información generada. e) Elaborar y actualizar manuales de operación de los sistemas.
- e) Capacitar al personal en el uso de los sistemas informáticos.

Funciones del departamento Administrativo:

- a) Realizar todas las actividades de apoyo y de secretaría del Consejo de Administración y la Asamblea.
- b) Asistir e instrumentar debidamente las sesiones de los Consejos Directivos y Asambleas Generales.
- c) Administrar los Registros Vitales del Consejo de Administración.
- d) Planificar, organizar, dirigir y controlar las labores del área de servicios generales.
- e) Planificar, organizar y controlar el sistema de seguridad física y electrónica de la Cooperativa.
- f) Ejecutar los procedimientos de compras de acuerdo a las políticas preestablecidas.
- g) Responsable del programa de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la Cooperativa.
- h) Administración de pólizas de seguros contratados.
- i) Elaboración, administración, instrumentación y custodia de los contratos de la entidad, a excepción de personal.

Funciones del Área de Personal:

- a) Apoyar a la Gerencia General en la implantación y mantenimiento de los Subsistemas de Administración del Capital Humano:
 - Selección
 - Capacitación
 - Evaluación de Caros y Desempeño
 - Política Salarial.

Entre otros adecuándolos a los lineamientos del Plan Estratégico de la Cooperativa y sus presupuestos, con la debida autorización de la Gerencia General.

- b) Proponer planes de capacitación in – house y fuera de la entidad para los colaboradores de la entidad, cuidando que no exista concentración de capacitación para determinados cargos, para la ejecución de la Gerencia General.
- c) Apoyar a la Gerencia General para la ejecución y mantenimiento de las políticas salariales que den equidad interna y competitividad externa a las compensaciones entregadas al personal, que a su vez estén armonizadas con los presupuestos operativos y políticas presupuestarias definidas.

- d) Elaborar roles de pagos, actas de finiquito, vacaciones, préstamos, pagos al IESS, sobresueldos, reportes de asistencia del personal, administrar el archivo y listados varios del personal de empleados.
- e) Proveer los servicios de soporte que requieren las unidades de la Cooperativa para la administración operativa del Capital Humano: Ej. Vacaciones, permisos, seguros, etc.
- f) Registrar y controlar las inscripciones y vencimientos de los contratos de trabajo del personal de empleados.
- g) Apoyo a las distintas áreas corporativas respecto a la actualización de manuales y reglamentos.
- h) Instrumentar las distintas reuniones del personal de empleados sean de carácter social o de trabajo.

g) Nivel de Línea

- Área de Ventanillas
- Área de Servicios

El nivel de línea es aquel que ejecuta acciones para el cumplimiento de los fines y objetivos de la Cooperativa, es responsable de enmarcarse en las políticas y planes de acción establecidos por los niveles directivos y ejecutivo. Integran el grupo de Línea, el personal que colabora en las distintas sucursales, agencias u oficinas de la Cooperativa, que realizan actividades de gestión operativa ligadas a servicios de ventanillas y atención a los socios y/o clientes, relacionadas con captaciones y colocaciones.

- a) Las Sucursales, Agencias y Oficinas de extensión de la Cooperativa dependen funcional y administrativamente de la Gerencia, y están representadas por un Jefe de sucursal, agencia u oficina designado por la Gerencia General de la Cooperativa, el mismo que será encargado de administrar las áreas de ventanillas y de servicios.
- b) La Creación o cierre de cualquier sucursal, agencia u oficina está ligado a las disposiciones que emita la Gerencia General con el visto bueno del Consejo de Administración, y si es del caso de la Asamblea General.
- c) El nivel de línea está conformado por las áreas de Ventanillas y de Servicios, las mismas que deben contemplar los siguientes aspectos referentes a las operaciones de la entidad:

Servicios

- Crédito

- Cobranzas
- Captación e Información

Ventanillas

- Cajas

d) SON FUNCIONES DE CRÉDITO:

1. Organizar, ejecutar y mantener actualizados los sistemas de información en el área de análisis e instrumentación de crédito.
2. Sugerir reformas en manuales, reglamentos e instructivos relacionados con el sistema de Crédito de la Cooperativa.
3. Organizar y mantener actualizado el archivo de la documentación sustentadora de las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa a sus socios.
4. Aplicar metodologías e indicadores para la calificación de las solicitudes de crédito de acuerdo a los manuales y reglamentos emitidos por la entidad.
5. Elaborar las estadísticas e informes sobre el movimiento crediticio que le sean requeridos.
6. Y las funciones que le sean designadas.

e) SON FUNCIONES DE COBRANZAS:

1. Controlar la morosidad de los préstamos concedidos, llevando registros actualizados de la cartera vencida para lograr su recuperación por la vía extrajudicial y judicial.
2. Evaluar periódicamente los procedimientos de trabajo, para lograr agilidad en el cobro de la cartera en mora.
3. Planificar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades necesarias para lograr la recuperación de la cartera vencida.
4. Elaborar informes sobre la gestión realizada para recuperar la cartera vencida.

f) SON FUNCIONES DE CAPTACIÓN E INFORMACIÓN:

1. Receptar e informar sobre los requisitos necesarios para ser socio de la Cooperativa.
2. Instrumentar y negociar operaciones de captación a plazo fijo.
3. Promover los servicios y beneficios que brinda la Cooperativa.
4. Brindar información correcta, oportuna y veraz de los productos y servicios que brinda la entidad.
5. Realizar todas las demás actividades que le sean asignadas.

g) SON FUNCIONES DEL AREA DE VENTANILLAS:

1. Atención al público.
2. Elaborar diariamente el listado de cheques recibidos.
3. Conciliar los movimientos registrados con el reporte de computación.
4. Cerrar y conciliar diariamente el movimiento financiero - contable de la Cooperativa, en cuanto se refiere a depósitos y retiros, etc. Según las políticas y procedimientos establecidos.
5. Es responsable de la información sobre las transacciones que deben reportarse al organismo de control a través del oficial de cumplimiento.⁴²

3.2 Cadena de Valor

La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final.⁴³

Actividades primarias

Se consideran que en las cooperativas existen cuatro actividades estratégicas sobre las que se deberán cambiar los enfoques operativos.

- **Captación de ahorros.** La captación de ahorros es el pilar de las cooperativas de ahorro y crédito, y su dinámica debe ser fortalecida con el remozamiento de los productos actuales y con la incorporación de productos nuevos adaptados a las necesidades de los asociados. El principal producto de ahorro desde la perspectiva del asociado es la libreta de ahorros y de ahí debe concentrar la cooperativa su esfuerzo.
- **Gestión de Cartera crediticia.** La cartera concentra el 75% de los activos de la organización, y es la responsable de la gran mayoría de los resultados, tanto los económicos como los de impacto social. La cooperativa debe dotar de tecnología y profesionalismo toda la cadena de gestión de riesgo crediticio, empezando por el diseño mismo de la actividad de crédito, el apoyo a los trabajadores, el diseño de los instrumentos de crédito, la selección de los clientes y la cobranza.

⁴² Manual Orgánico Funcional Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza.

⁴³http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_valor.

- **Desarrollo de servicios complementarios.** La intermediación financiera no está limitada o circunscrita a crédito y ahorro. La búsqueda del mayor volumen de negocio realizado por el asociado en la cooperativa, unido a sinergias operativas y funcionales deben ser el norte del desarrollo de dichos servicios complementarios. La cooperativa además debe formar parte de sistema más amplios y complejos actuando como productos Marca Blanca.
- **Gestión de la red de miembros.** Si bien en otras organizaciones esto se enfoca como publicidad y mercadeo, en las cooperativas el activo más importante es su red e miembros por lo que la gestión de la misma pasa a ser una función primaria. Algunos elementos a atender son: cobertura que permita la fijación en el entorno, fidelización de la membresía, equilibrio entre los miembros activos en ahorros y los miembros activos en créditos, vínculos fuertes con la comunidad, son las tareas principales.

Actividades de apoyo

- **Infraestructura y sucursales.** Las cooperativas deben avanzar un proceso de descentralización de actividad, llegando a los terrenos de los asociados, con la gama de servicios y productos que ofrece. Esta descentralización debe actuar como catalizador del desarrollo de la cooperativa. Las sucursales deben considerar medios externos como los cajeros automáticos.
- **Sistema de información y comunicación.** Las cooperativas deben fortalecer estas áreas para pasar a la vanguardia. Se requiere la construcción de bases de datos que permitan acceso rápido y confiable a la diversa gama de información, así como conexiones externas vía páginas web, banca en línea y demás.
- **Gestión financiera.** La cooperativa debe adoptar disciplinas financieras que le permitan una armoniosa gestión de los recursos, en un adecuado equilibrio que potencie el bienestar de los asociados. Las disciplinas financieras deben enmarcarse dentro de las normas de regulación y supervisión vigentes.
- **Gestión de recursos humanos.** Los recursos humanos deben ser colocados en la dimensión justa y exacta que requiere la cooperativa. Su desarrollo debe ser centrado en la creación de capacidades de cambio continuo.

- **Gestión de operaciones y la calidad total.** El servicio al asociado debe ser reenforcado desde la disciplina de la calidad total, procurando la optimización constante de procesos y recursos.

Gestión de la organización

Gobernabilidad.

La gobernabilidad es el elemento más dinámico y diferenciador de la cooperativa, donde se construye el éxito futuro o se cimienta el fracaso inmediato. La gobernabilidad se enfoca en la aplicación clara y correcta de los principios y la filosofía cooperativa, activado por la vía de la participación democrática, transparente y responsable de sus diversos estamentos.

Gerencia General.

La gerencia es la cabeza visible de la organización y el elemento que permite engranar cada componente de la cadena de valor para generar el margen competitivo deseado. La gerencia debe contener elementos que permitan la actividad cooperativa en su máxima expresión, con capacidad de crecimiento y de visión de futuro en un medio donde la actividad de la cooperativa no representa un intermediación más sino una intermediación generadora de bienestar para los asociados y la comunidad.⁴⁴

3.3 Importancia de realizar un EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA OFICINA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA GUALAQUIZA – CACPEG, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza - Cacpeg, cuenta con una oficina en la ciudad de Cuenca y ocho oficinas a nivel de la Provincia de Morona Santiago, la Matriz se encuentra en el cantón Gualaquiza.

El proceso de colocación de cartera es un componente básico generador de valor de la Cooperativa, a su vez es la razón de ser de la institución ya que constituye el primer medio para generar ingresos, el proceso de cartera genera recursos que ayuda a mantener y lograr el crecimiento y éxito de la institución.

⁴⁴Reingeniería Financiera para Cooperativas de Ahorro y Crédito, pág. 18-19

CAPÍTULO IV

4. INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

4.1 Procesos de la auditoría integral

En el proceso de la auditoría integral existe una relación causa efecto en todas sus etapas de: planificación, ejecución y comunicación.

4.2 Tiempos utilizados

En el examen de Auditoría Integral al Área de Crédito de la Oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza-Cacpeg, el tiempo estimado para su conclusión es de 71 días laborables, distribuido en las siguientes fases:

	ETAPA	% DE AVANCE DE LA ETAPA	% DE AVANCE TOTAL	DIAS
	Planificación preliminar y específica	Desde 1% hasta 30%	1% - 30%	21
	Ejecución del trabajo de campo	50%	31% - 80%	36
	Comunicación de resultados provisionales y elaboración de borrador de informe.	20%	81% - 95%	7
	Conferencia final, inclusión de puntos de vista y envió a aprobación.		96% - 100%	7
TOTAL			71	

4.3 Productos generados en cada fase del proceso de auditoría integral

Planificación preliminar y específica

Inicia teniendo un conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza-Cacpeg, en esta fase se evaluó el sistema de control interno implantado al proceso de presupuestos del año 2012, generándose los siguientes productos:

- Cuestionarios para evaluar el control interno
- Memorando de la planificación preliminar y específica
- Informe de evaluación de control interno
- Programa de auditoría a ser aplicado en la fase de ejecución.
- Papeles de trabajo

Ejecución

- Papeles de trabajo (hallazgos)
- Comunicaciones de resultados provisionales

Informe

El informe de auditoría integral incluirá el dictamen de auditoría financiera, es decir la opinión de los estados financieros preparados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza-Cacpeg, incluirá la evaluación de control interno, del cumplimiento de leyes y regulaciones que le afectan y el grado de eficiencia y eficacia al área de Crédito de la de la Oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza-Cacpeg.

El informe estará acompañado de la siguiente información preparada y certificada por la administración.

- Balance General
- Estados Financiero

4.4 Informe de auditoría integral

INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA OFICINA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA GUALAQUIZA – CACPEG.

AL Consejo de Administración y Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg.

4.4. 1 Tema o asunto determinado

Hemos practicado un examen de auditoría integral al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg, Año 2012, la cual cubre la siguiente temática: examen del balance general y estados de resultados; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de leyes y regulaciones que la afectan; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus actividades.

4.4.2 Parte responsable

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

4.4.3 Responsabilidad del auditor

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

4.4.4 Limitaciones

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos.

4.4.5 Estándares aplicables o criterios

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las normas ecuatorianas de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, a la auditoría sobre el cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones

efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

4.4.6 Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza-Cacpeg, al 31 de diciembre del año 2012, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

4.4.7 Otras conclusiones

Otras observaciones de la auditoría integral, se expresan en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el cuerpo del informe.

Gualaquiza, 31 de diciembre de 2013

Eco. Fanny Uyaguari Coyago
Auditora

CAPÍTULO I

4.5 Información introductoria

Motivo de la auditoría

El examen especial de auditoría integral al Área de Crédito de la Oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg, se realizó en atención a la Orden de Trabajo No. 001- MAI-UTPL del 1 de septiembre de 2013.

Objetivos de la auditoría

- Verificar si mantiene una estructura adecuada de control interno en relación con la conducción ordenada de las operaciones, detección de errores en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones.
- Confirmar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en el otorgamiento y recuperación de cartera.
- Determinar si existe razonabilidad de la presentación de los Estados Financieros.
- Determinar el grado de Eficiencia, Eficacia y Efectividad de las operaciones de colocación de Cartera.

Alcance de la auditoría

Examen especial de auditoría integral al Área de Crédito de la Oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Gualaquiza (CACPE Gualaquiza), fue constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 03668 de 27 de noviembre de 1990 en el cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago, e inscrita en el registro general de cooperativas con número de orden 589 de 24 de diciembre de 1990. El

propósito fundamental de la cooperativa es el de promover y procurar el desarrollo socio-económico de sus asociados y de la comunidad en general mediante la prestación de servicios de intermediación financiera, con un enfoque especial a la micro y pequeña empresa dado su origen impulsado por la Cámara de la Pequeña Industria de Gualaquiza. CACPE Gualaquiza se encuentra bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (MBS), facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus socios, bajo la Ley de Cooperativas y su Reglamento. Hoy en día la Cooperativa y todo el sector cooperativo en general se cuenta dispuesta a nuevos procesos de control bajo la creación de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria esto hace prever cambios importantes en la administración y legislación de la institución, principalmente por las regulaciones en el orden de implementar talento humano técnico y definido en ciertas áreas como Riesgo, Auditoría y Cumplimiento y algunos otros procesos operativos y administrativos que deberán ajustarse al nivel financiero que vaya alcanzado la cooperativa.⁴⁵

Estructura Orgánica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Gualaquiza Ltda, para su funcionamiento y cumplimiento de los objetivos, estará integrada por los siguientes niveles administrativos.

a) ASAMBLEA GENERAL

b) NIVEL DIRECTIVO

- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Presidencia

c) NIVEL EJECUTIVO

- Gerencia

d) NIVEL ASESOR

- Comités de:

Riesgos Integrales Crédito Auditoría De Inversiones Ética

- Comisiones de:

Presupuesto Calificación de Activos de Riesgo Sistemas Reglamentos

⁴⁵ Plan Estratégico 2012 -2014, Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza.

- Auditoría Interna
- Asesoría Jurídica

e) NIVEL DE APOYO

- Corporativo

f) NIVEL DE LINEA

- Área de Ventanillas
- Área de Servicios

Objetivo de la entidad.

Contribuir con el desarrollo socio- económico de nuestros asociados de la comunidad dentro del marco institucional cooperativo.

Monto de los recursos examinados

Durante el período de examen la Oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg, otorgó créditos, clasificados de la siguiente manera: expresados en dólares de los Estados Unidos de América.

CARTERA DE CRÉDITO

PRODUCTOS	2012
Comercio	7.100,00
Consumo	8.369.914,00
Vivienda	454.500,00
Microcrédito	00,00
Total Cartera	8.831.514,00

Fuente: Detalle Créditos Otorgados por la Oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg.

CAPÍTULO II

4.6 Resultados del examen

Auditoría de Gestión

Evaluación de la cartera de oficina matriz.

Para fines del presente examen, se consideró la cartera de crédito de la oficina matriz con corte al 31 de diciembre de 2012, que asciende a 11.530.992,52 USD; estableciéndose que el 90,57% de la cartera ha sido concedida para créditos de consumo 9,22% para créditos de vivienda, el 0,14% a créditos con la línea de microempresa y 0.08 a créditos comerciales; conforme se demuestra en el siguiente cuadro:

Cartera por clases de créditos (En dólares de los Estados Unidos de América)

CLASES	POR VENCER	NO DEV. INTERES	VENCIDA	TOTAL	%
COMERCIAL	8863,61	-	-	8 863,61	0,08
CONSUMO	9843294,02	457089,62	142 678,28	10443061,92	90,57
VIVIENDA	1 050 618,50	-	12 159,54	1 062 778,04	9,22
MICROEMPRESA	-	-	16 288,95	16 288,95	0,14
TOTAL	10902776,13	457089,62	171 126,77	11530992,52	100,00
PORCENTAJE	94,55	3,96	1,48	100,00	

Fuente: Balance General Oficina matriz al 2012-12-31

El activo productivo de la oficina matriz es de 10'902.776,13 USD, de los cuales 3'789.862,99USD, se encuentran colocados hasta 360 días, que representan el 34,76%; y, 7'112.913,14 USD, equivalente al 65,24% a un plazo mayor.

La cartera vencida y la que no devenga intereses, suman 628.216,39 USD, y representan el 5,45% del total de la cartera.

Del total de la cartera vencida, según su antigüedad al 31 de diciembre de 2012; el 59,13% de este activo improductivo, asume riesgos calificados como dudoso recaudo y de pérdida.

En el siguiente cuadro se detalla la cartera de la oficina matriz por maduración:

Por vencer	TOTAL	% PART
DE 1 A 30 DIAS	356.880,84	3,27
DE 31 A 90 DIAS	709.052,98	6,50
DE 91 A 180 DIAS	949.176,70	8,71
DE 181 A 360 DIAS	1.774.752,47	16,28
DE MAS DE 360 DIAS	7.112.913,14	65,24
TOTAL	10.902.776,13	100,00
No Devenga Intereses		
DE 1 A 30 DIAS	34.138,63	7,47
DE 31 A 90 DIAS	44.862,21	9,81
DE 91 A 180 DIAS	60.046,50	13,14
DE 181 A 360 DIAS	103.944,19	22,74
DE MAS DE 360 DIAS	214.098,09	46,84
TOTAL	457.089,62	100,00
Vencidos		
DE 1 A 30 DIAS (A) RIESGO NORMAL	13.529,07	7,91
DE 31 A 90 DIAS (B) RIESGO POTENCIAL	31.794,15	18,58
DE 91 A 180 DIAS © RIESGO DEFICIENTE	24.609,42	14,38
DE 181 A 270 DIAS (D) RIESGO DUDOSO RECAUDO	15.767,29	9,21
DE MAS DE 270 DIAS (CONSUMO) (E) RIESGO DE PÉRDIDA	56.978,35	33,30
DE MAS DE 720 DIAS(VIVIENDA) (E) RIESGO DE PÉRDIDA	12.159,54	7,11
DE MAS DE 360 DIAS(MICROEMPRESA) (B) RIESGO POTENCIAL	16.288,95	9,52
TOTAL	171.126,77	100,00
TOTAL USD.	11.530.992,52	

Fuente: Balance General Oficina matriz al 2012-12-31

El comportamiento de la cartera de la oficina Gualaquiza, en el período de análisis, fue el siguiente:

**Saldos de la cartera oficina matriz
(En dólares de los Estados Unidos de América)**

CARTERA	dic-11	dic-12	Variación Ene/12 a Dic/12	
			Monto	Porcentaje
POR VENCER	9.917.552,92	10.902.776,13	985.223,21	9,93
NO DEV. INTERES	316.251,07	457.089,62	140.838,55	44,53
VENCIDA	116.656,95	171.126,77	54.469,82	46,69
TOTAL	10.350.460,94	11.530.992,52	1.180.531,58	11,41
INDICE DE CART. VENC	1,13	1,48	0,36	31,67
PROVISIONES	(448.833,18)	(458.263,11)	(9.429,93)	2,10

Fuente: Balance General oficina matriz 2011-12-31 y 2012-12-31.

Cartera por vencer

La cartera por vencer, durante el período examinado, se incrementó en 985.223,21USD, equivalente al 9.93% lo cual se explica por la expedición de créditos los mismos que fueron entregados a pequeños y medianos comerciantes y productores del Cantón.

Cartera que no devenga intereses

La cartera que no devenga interés, en este período se incrementó en 140.838,55 USD, alcanzando al 31 de diciembre de 2012 los 457.089,62 USD, que representa el 3.96% de la cartera total.

Cartera Vencida

La cartera vencida durante el período analizado creció 54.469,82 USD; el monto de esta cartera es 171.126,77 USD, que representa el 1.48% del total de la cartera.

Provisiones

Las provisiones al 31 de diciembre de 2012 ascienden a 458.263,11 USD, alcanzando el 3,97% del total de la cartera, y durante período analizado se incrementaron en 9.429,93 USD, igual al 2,10% incidiendo en los resultados de la oficina.

Del análisis comentado se determina que el Gerente General, inobservo la funciones de su competencia que están debidamente normadas en el Manual Orgánico Funcional, aprobado por el Consejo de Administración el 18 de julio de 2011; artículo 8 Funciones del Gerente General: literal c) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración; o) Supervisar que el sistema de control de morosidad se enmarque en lo establecido por el consejo de Administración.

Recomendación

Gerente General

1. Promocionara a través de todos los medios que estén a su alcance los productos y servicios que ofrece la cooperativa, a efectos de conseguir una mayor captación de recursos para lograr incrementar la cartera productiva y, a su vez, iniciar una campaña de recuperación de la cartera vencida, todo ello, mediante una planificación de objetivos y actividades, las que deberán ser periódicamente monitoreadas y evaluadas.

Auditoría de Control Interno

Documentación incompleta en expedientes de créditos.

La oficina matriz de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa Gualaquiza – Cacpeg, otorgó 6 créditos por 182.000,00, sin que éstos cumplieran con los requisitos establecidos en los reglamentos emitidos para el efecto, de acuerdo al siguiente detalle:

CÓDIGO DEL CLIENTE	MONTO	PRODUCTO	OBSERVACIONES
3515	14.000,00	CONVENIO	No se adjunta la planilla de servicios básicos, certificado de ingresos, formularios de declaración patrimonial de los garantes con información incompleta.
4656	30.000,00	CREDIVIVIENDA	No se adjunta la planilla de servicios básicos, solicitud de crédito no legalizada por el solicitante.
490	34.000,00	CREDIVIVIENDA	No se adjuntó los documentos que acrediten los bienes descritos en el estado de situación financiera del solicitante.
654	29.000,00	CONVENIO	No se adjunta la planilla de servicios básicos, Solicitud de crédito no legalizada por el solicitante, estado financiero no firmado por el solicitante.
313	40.000,00	ORDINARIO	No se adjunta respaldos de ingresos con la finalidad de evaluar la capacidad de pago del cliente.
7120	35.000,00	ORDINARIO	No se adjunta documentación de respaldo de ingresos que justifiquen la capacidad de pago de los garantes.
TOTAL USD	182.000,00		

Por lo señalado, los oficiales de crédito responsables de la promoción, recepción de solicitud y documentación, verificación e inspección, análisis-evaluación y resolución, otorgamiento-desembolso y seguimiento y recuperación de crédito y cartera, inobservaron sus funciones que están debidamente normadas en el Manual Orgánico Funcional, aprobado por el Consejo de Administración el 18 de julio de 2011; artículo 23 Funciones del Departamento de Crédito y Cobranzas: Crédito numeral 3) Organizar y mantener actualizado el archivo de la documentación sustentadora de las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa a sus socios.

Recomendación

Al Jefe de Crédito

2. Dispondrá a los oficiales de crédito, que junto a la solicitud de crédito se incluya en todos los expedientes, la documentación que respalde la situación financiera real de los clientes, a fin de facilitar su comprobación.

Falta de publicidad de los Productos y servicios.

Los productos crediticios que ofrece la institución financiera no son publicados por los medios necesarios con la finalidad que la población conozca de los mismos y puedan acceder a sus beneficios.

Situación que se presentó por cuanto el Gerente General no consideró la creación del departamento de marketing y por ende la asignación de tareas y funciones. Ocasionando que la entidad no cuente con personal de marketing y consecuentemente no destine presupuesto para la difusión y propaganda de los productos financieros de crédito que ofrece, de tal forma que llegue a todos los usuarios.

Por lo señalado, el Gerente General, inobservo sus funciones establecidas en el artículo 8 Funciones del Gerente General: literal p) Determinar el personal requerido, así como las tareas y funciones que se asignarán a cada empleado de la cooperativa; la comisión de Reglamentos inobservo el artículo 18 literal a) Asesorar al consejo de Administración sobre la formulación, contenido y actualización de manuales y reglamentos de la cooperativa. Del Manual Orgánico Funcional, aprobado por el Consejo de Administración el 18 de julio de 2011.

Recomendación:

Al Consejo de Administración

3. Reformará el Manual Orgánico Funcional con la finalidad de incluir la creación de un Departamento de Marketing la misma que gozará de una asignación presupuestaria que cubra las necesidades de publicidad y propaganda, haciendo énfasis en los productos financieros que ofrece la institución.

Auditoría de cumplimiento

Formularios del CONSEP en créditos otorgados con deficiencias

En ocho créditos que suman 262.000,00 USD, se determinó que el "...ANEXO N° 6.7..." relativo al "Formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos en Operaciones o Transacciones en Efectivo o Iguales o Superiores a 10 000 USD o su Equivalente en otras Monedas del CONSEP", se encontró las siguientes deficiencias:

- En un caso no se adjunta el formulario del CONSEP
- En un caso el funcionario que verifica la información, no legaliza con su firma dicho formulario.
- En un caso no se señala el número de cédula del beneficiario o dueño de la cuenta.
- En un caso no se consigna el origen y destino del crédito.

CÓDIGO DEL CLIENTE	MONTO	ESTADO DEL FORMULARIO
37193	30.000,00	No se adjunta.
3172	30.000,00	Incompleto, procedencia y utilización de fondos.
534	30.000,00	Falta la firma del empleado que verificó la información.
580	26.000,00	Incompleto falta número de cédula.
1063	25.000,00	No se adjunta.
374	21.000,00	Sin la firma del socio
1495	50.000,00	Incompleto falta número de cédula.
5849	50.000,00	Incompleto, procedencia y utilización de fondos.
TOTAL USD	262.000,00	

Los oficiales de crédito responsables del otorgamiento-desembolso de crédito, incumplieron lo dispuesto en el capítulo 6 del manual y Reglamento de Crédito en vigencia, e inobservaron los "Manuales de Controles Internos y Conozca al Cliente", emitidos por el Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP), remitido en circulares 080740, del 26 de mayo del 2008, esta última que en su parte pertinente señala:

*“... **CUARTA.- DECLARACIÓN DE ORIGEN LÍCITO DE RECURSOS:** Las Instituciones del Sistema Financiero deben hacer suscribir la declaración de origen lícito de recursos, que será provista por la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), a todos los clientes y usuarios que realicen operaciones o transacciones en efectivo iguales o superiores a diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en otras monedas.- Con los antecedentes antes indicados, se elaboraron nuevos **ANEXOS** que sustituirán a los **ANEXOS 2 y 3 del CONSEP...**”.*

Además, de las Resoluciones de la Junta Bancaria JB-2008-1154 de 17 de julio de 2008, “Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros” en su artículo 31 y la Resolución JB-2010-1683, de 12 de mayo de 2010, “Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero” en sus artículos 6 y 34; además del Manual Interno para la Prevención de Lavado de Activos, artículo 5.6, Procedimientos a aplicar en Transacciones a Reportar, en vigencia.

Estos hechos no permitieron presentar la información completa y correcta ante el Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP).

Recomendación

Al Jefe de Crédito

4. Ejercerá el debido control para que el Anexo 6.7, relativo a la declaración de la solicitud de fondos del CONSEP, sea llenado correctamente, de manera especial lo que se refiere a la firma del oficial de crédito, del cliente y del funcionario que verifica la información, tipo de divisa utilizada, código de identificación de la transacción, monto del crédito, fecha, dirección, origen y destino del crédito y que, en todas las transacciones crediticias superiores a 10 000,00 USD, se adjunte el formulario vigente.

Eco. Fanny Uyaguari Coyago

AUDITOR INTEGRAL

4.7 Demostración de hipótesis

Mediante la realización del presente trabajo de investigación se ha determinado que es factible la realización de una Auditoría Integral al Área de Crédito de la Oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

CONCLUSIONES

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se realizó un análisis de la situación actual del área de crédito de la cooperativa con el propósito de identificar las debilidades existentes y sugerir que se tomen las medidas correctivas con la finalidad de mejorar el Sistema de Control Interno Institucional.

Se analizó una muestra de las operaciones de crédito que realizó el Área de Crédito de la Institución con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en las políticas de crédito Institucionales.

En la evaluación realizada al Departamento de crédito se encontraron falencias las mismas que afectan y no permiten el cumplimiento total de las metas y objetivos planteados por la institución.

Una vez concluido el examen especial de auditoría integral al Área de Crédito de la Oficina matriz de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg, se obtuvo un informe final, el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones las mismas que se realizaron con la finalidad de mejorar el sistema de control interno institucional y corregir sus deficiencias.

RECOMENDACIONES

Crear la Unidad de Auditoría Interna, la misma que se encargará de realizar evaluaciones constantes al Área de Crédito, y verificará el cumplimiento de las políticas que la regulan.

Cumplir las recomendaciones realizadas para que la institución logre mitigar los riesgos, disminuya las debilidades y fortalezca el sistema de control interno institucional.

Al área de crédito acatar las sugerencias, y cumplir con las disposiciones establecidas en el Manual de Crédito Institucional y así logre el cumplimiento de los diferentes objetivos metas planteadas.

La Gerencia analizará los puntos desarrollados en el presente trabajo y supervisará que se ejecuten las recomendaciones con la finalidad de mejorar el sistema de control interno Institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Plan Estratégico 2012-2014 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza.
- Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral.
- Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio.
- Yanel Blanco Luna. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral.
- Teodoro Cubero Abril, Manual Específico de Auditoría de gestión, Cuenca, 2009.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, Manual de Auditoría de Financiera Gubernamental, Acuerdo 016 CG
- Control Interno Informe Coso, Samuel Alberto Mantilla.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2002, Manual de Auditoría de Gestión, Acuerdo 031 CG, Quito.
- Guía didáctica UTPL. Auditoría de Gestión I.

ANEXOS

- Autorización por parte del Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza – Cacpeg.



CACPE-G
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA GUALAQUIZA

006- GERENCIA

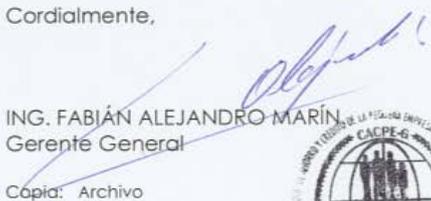
Gualaquiza, 14 de enero de 2013

Economista
FANNY UYAGUARI C.
Maestrante de la UTPL
Presente

De mi consideración:

En atención a su oficio N° 001-FEUC-2013 fechado 14 de enero, me permito comunicar a usted que queda autorizada para que desarrolle su proyecto de investigación en el Área de Créditos, requisito previo a la obtención del título de Magister en Auditoría Integral.

Cordialmente,


ING. FABIÁN ALEJANDRO MARÍN
Gerente General

Copia: Archivo
Sandra A.



12 de Febrero y Cuenca PBX: 2 780258 – 2 780768
www.cacpeg.fin.ec

Gualaquiza – Ecuador