



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de auditoría integral al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. período 2012

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Acuña Vaca, Juan Sebastián, Dr.

DIRECTOR: Olalla Velásquez, Edwin, Eco, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO PUYO

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Economista

Edwin Olalla Velásquez

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: Examen de auditoría integral al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. período 2012, realizado por Acuña Vaca Juan Sebastián, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 26 de febrero del 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Acuña Vaca Juan Sebastián, declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. período 2012, de la Titulación de Máster en Auditoría Integral, siendo el Eco. Edwin Olalla Velásquez director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f.....

Autor: Acuña Vaca Juan Sebastián

Cédula de Identidad: 1600400434

DEDICATORIA

A mi esposa y a mi hijo que está por nacer

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Técnica Particular de Loja, por ofertar la maestría de Auditoría Integral.

A los docentes quienes supieron compartir sus conocimientos, los cuales serán de mucha utilidad en mi vida profesional

Al Dr. Edgar Acuña Gerente General de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.” por la apertura y colaboración en este trabajo de investigación.

Juan Sebastián Acuña Vaca

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	5
1.1 Descripción del estudio y justificación	6
1.1.1 Descripción del estudio.	6
1.1.2 Alcance.....	9
1.1.3 Información de la empresa.....	10
1.1.4 Volumen de operaciones.....	16
1.1.5 Justificación.....	16
1.2 Objetivos y resultados esperados.....	17
1.2.1 Objetivos.....	17
1.2.2 Resultados esperados.....	18
1.3 Hipótesis	18
1.4 Presentación de la memoria.....	18
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL.....	20
2.1 Marco teórico	21
2.1.1 Marco Conceptual de Auditoría Integral y los servicios de aseguramiento.....	21
2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.....	23
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral	25
2.2.1. Auditoría Financiera.....	25
2.2.2. Auditoría de Control Interno.....	26
2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.....	29
2.2.4. Auditoría de Gestión.....	31
2.3 Proceso de la Auditoría Integral.....	35
2.3.1. Planeación.....	35
2.3.2. Ejecución	36

2.3.3. Comunicación	38
2.3.4. Seguimiento	39
CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA	40
3.1 Antecedentes de la organización.....	41
3.1.1. Base Legal (Estatutos Sociales)	42
3.1.2. Información Financiera.....	44
3.1.3 Estructura Organizacional.	45
3.1.4 Funciones Generales del Área de Crédito.....	49
3.2 Cadena de valor.....	53
3.2.1. Análisis del Entorno: Oportunidades y Amenazas.....	55
3.2.2. Análisis Interno: Fortalezas y Debilidades.....	56
3.2.3. Análisis Interno: Gestión en Productos-Mercado	56
3.2.4. Análisis Interno: Gestión Financiera y productividad.....	57
3.2.5. Análisis Interno: Gestión Recurso Humano.....	59
3.2.6. Proceso de Crédito	60
3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al Área De Créditos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa De Pastaza período 2012.	62
CAPÍTULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA POR EL AÑO 2012	63
4.1 Proceso de la Auditoría Integral	64
4.2 Informe de Auditoría Integral	64
4.3 Comentarios y Recomendaciones (Anexo al Informe).....	67
4.3 Presentación y aprobación del informe	73
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
LINKCOGRAFÍA	79
ANEXOS.....	80
TABLAS	
Tabla 1 ACTIVOS	6
Tabla 2 ESTADO DE SITUACIÓN	7
Tabla 3 ACTIVOS	41
Tabla 4 ESTADO DE SITUACIÓN.....	42
Tabla 5 NÓMINA DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN FUNCIONES	43

Tabla 6 INFORMACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS.....	44
---	----

ILUSTRACIONES

Ilustración 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	14
Ilustración 2 ORGANIGRAMA POSICIONAL.....	15
Ilustración 3 CRÉDITOS OTORGADOS	16
Ilustración 4 INFORME COSO.....	27
Ilustración 5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ÁREA DE CRÉDITO	49
Ilustración 6 CADENA DE VALOR.....	54
Ilustración 11 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	73
Ilustración 12 OFICIO QUE INFORMA LECTURA DEL INFORME.....	74
Ilustración 13 ACTA DE APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	75

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente trabajo de graduación es auditar todas las operaciones efectuadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. período 2012, desde cuatro enfoques de auditoría que son: financiera, control interno, gestión empresarial y de cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Se ha efectuado un análisis de la estructura organizativa, operaciones e información financiera, identificando sus procesos agregadores de valor y de apoyo, para realizar nuestro estudio a los componentes más relevantes.

Se aplicó la metodología para realizar una auditoría integral en todos sus enfoques, se elaboró papeles de trabajo que recogieron la evidencia obtenida en cada etapa.

El trabajo concluye con un informe de auditoría integral y el plan de implementación de recomendaciones, información que constituirán herramientas útiles para la cooperativa, ayudará a mejorar su gestión y facilitará la toma de decisiones en todos los ámbitos evaluados.

PALABRAS CLAVES: Auditar, operaciones, enfoques, estructura organizativa, agregadores de valor, papeles de trabajo, evidencia, recomendaciones, toma de decisiones.

ABSTRACT

The objective of this graduate work is to audit all transactions made by the Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.. during 2012, in all approaches that an audit can provide, ie financial, internal control, corporate governance and compliance with laws and regulations.

Has completed an analysis of the organizational structure, operations and financial reporting, identifying their processes aggregators value and support for our study the most relevant components.

Whole methodology was used to conduct a comprehensive audit of all its approaches, working papers collected evidence from each stage was developed.

The work concludes with a comprehensive audit report and implementation plan recommendations will provide useful information for collaborative tools help to improve their management and help decision making in all areas evaluated

KEYWORDS: Audit, operations, approaches, organizational structure, value aggregators, working papers, evidence, recommendations decisions.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se refiere a la ejecución de un examen de auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. período 2012, que se realiza para conocer la situación actual de la cooperativa en los enfoques financieros, control interno, cumplimiento de leyes y procedimientos y gestión, lo que servirá a la dirección para la toma de decisiones.

En el primer capítulo se obtiene información que permite conocer el funcionamiento de la cooperativa y se plantea los objetivos para realizar el examen de auditoría integral.

En el segundo capítulo se define los conceptos que servirán para el desarrollo de la auditoría integral y sus fases.

En el tercer capítulo se señala la filosofía empresarial de la cooperativa, se conoce sus procesos gobernantes, agregadores de valor y procesos habilitantes, y la importancia de la auditoría para los procesos agregadores de valor.

En el cuarto capítulo se desarrolla el Informe de examen de auditoría integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. período 2012, en el cual se expondrá el proceso de examen, los tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del proceso.

La ejecución del presente trabajo es de suma utilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., ya que constituye una herramienta para conocer la situación actual de la cooperativa, continuar con las buenas prácticas y corregir desviaciones.

Se cumplió con los objetivos del presente trabajo ya que se obtuvo una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento, de gestión y se generó un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejora para la cooperativa.

El gerente general y jefes departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., han proporcionado toda la información necesaria para

la ejecución del examen de auditoría integral, lo que permitió el desarrollo sin novedades del mismo.

La metodología utilizada para la ejecución del examen fue sistemática en concordancia con el proceso de la auditoría integral, esto es: planificación, ejecución y comunicación de resultados, fases en las cuales se determinó la evidencia suficiente que permitan soportar los hallazgos y la opinión emitida.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del estudio y justificación

1.1.1 Descripción del estudio.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera.

Mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa y nace con el nombre de “Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Pequeños Industriales del Puyo”.

En fecha 28 de octubre de 1987, se procede a designar al Gerente de esta entidad crediticia.

La situación económica y estructural de la cooperativa, en sus inicios , en realidad, era compleja; mucho más si se toma en cuenta que en el entorno financiero existían entidades financieras instaladas desde hace muchos años y con recursos económicos e infraestructura con los que resultaba más que imposible competir.

Basta saber que existían 2 cooperativas y cinco bancos para una población económicamente activa, que no pasaba de 20.000 habitantes.

En 1987 la cooperativa contaba con apenas cincuenta socios y con activos totales por un monto de S/.182.475 sucres, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1 ACTIVOS

ACTIVOS	VALORES EN SUCRES
CAJA POR DEPÓSITOS EN AHORROS	94,250.00
CAJA POR CUOTAS DE INGRESO	19,800.00
CAJA POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	57,000.00
CAJA POR OTROS CONCEPTOS	11,425.00

FUENTE: CACPE PASTAZA LTDA.

La captación de ahorros y el otorgamiento de los créditos se orientaron y se siguen orientando al sector de la Microempresa y al sector informal.

Naturalmente que la tarea de sacar adelante a la Cooperativa no fue ni seguirá siendo fácil. Se ha tenido que amalgamar en un solo objetivo: capacidad, honestidad, responsabilidad y trabajo tesonero de empleados y directivos, que se han revestido de, una gran fe en las acciones implementadas, que respondieron a un plan promocional bien diseñado, que produjo resultados altamente satisfactorios, así en el primer año de labores estos fueron los resultados.

Tabla 2 ESTADO DE SITUACIÓN

CUENTA	VALORES EN SUCRES AÑO1987	VALORES EN SUCRES AÑO1988	PORCENTAJE DE CRECIMIENTO
CAJA POR DEPÓSITOS EN AHORROS	94,250.00	36,312,639.34	38428%
CAJA POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	57,000.00	2,668,658.00	4582%
CAJA POR CUOTAS DE INGRESO	19,800.00	1,079,800.00	5354%
CAPITAL INICIAL	57,000.00	3,455,780.00	5963%
NÚMERO DE SOCIOS	50.00	1,136.00	2172%

FUENTE: CACPE PASTAZA LTDA.

Nótese que el crecimiento de los ahorros en su inicio fue del treinta y ocho mil cuatrocientos veinte y ocho por ciento (38.428%) porcentaje que sin duda era más que extraordinario.

Respecto a los créditos, éstos en 1988 fueron 945 operaciones y alcanzaron el monto de S/.101'730.328 sucres.

La cooperativa que nació como de carácter cerrado se transformó en abierta según resolución # 580 emitida el 9 de mayo de 1989 cambiando su razón social de cooperativa de "Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Pequeños Industriales del Puyo" a "Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Si bien es cierto la dolarización afecto a todo el Sistema Financiero, el sistema cooperativo aprovecho la restricción en las operaciones crediticias por parte de los bancos, para ampliar su portafolio de productos y atender con créditos diversificando el riesgo en operaciones microempresariales, lo que permitió un crecimiento acelerado del sistema cooperativo.

La cooperativa en todo el tiempo de vida ha conseguido resultados positivos, consistentes y progresivos, que dan como resultado la solidez económica que les ha permitido ser líderes en el sistema financiero provincial en los se incluyen no solo cooperativas si no también bancos que son considerados los más grandes del País.

En la actualidad la competencia en el mercado financiero tanto de la región amazónica como la de la provincia de Tungurahua, en donde se encuentra la CACPE Pastaza continúa y seguirá siendo agresiva.

Respecto a la provincia de Pastaza y concretamente en Puyo en el año 2.011, se crearon más de cinco cooperativas no reguladas, en el año 2012 se han creado unas 4 más; y, al momento existen alrededor de 18 cooperativas entre reguladas y no reguladas, a lo que hay que agregar los 6 bancos que están operando en un mercado tan restringido como el nuestro, con el agravante de que la mayoría de las cooperativas no reguladas vienen sin recursos propios, con la esperanza de captar recursos del mercado de la cooperativa, los mismos que no se quedan en la región sino más bien se trasladan a otras provincias de donde son originarias dichas cooperativas.

El hecho de que hayan aparecido en el mercado más cooperativas no reguladas y que seguirán sin regulación al menos durante los próximo años hasta que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria les acoja para su control, no solo ha distorsionado el mercado y hacen una competencia desleal, si no que alientan a la cultura del no pago, pues mantienen índices de morosidad altos por falta de un manejo técnico, en la Amazonía tienen el 13,3% , en la Costa un 12,8%, en la Sierra centro 10.4%, en el sur un 9.13%, y en la sierra norte un 6,3%.

Se aspira que con la aplicación de la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se regule la existencia de cooperativas que no responden a los principios del sistema cooperativo, que es lo que se insiste en esta nueva Ley.

De otro lado, la proliferación de las operadoras financieras antes indicadas, ha agudizado más el sobreendeudamiento, que impacta directamente en el incremento de la morosidad y presiona para que los montos de crédito a otorgar sean más altos y a más largo plazo, este fenómeno del sobre-endeudamiento no está siendo analizado por la mayoría de las entidades financieras, no así por la CACPE Pastaza que ya ha puesto algunos mecanismos de control, sobre todo, ha puesto en marcha un plan de capacitación financiera y concientización sobre el consumismo y sus efectos entre los cuales precisamente está el sobre-endeudamiento.

Se espera que las charlas de capacitación y concientización ayuden a disminuir el problema del sobreendeudamiento.

En el año 2012, se consiguió un crecimiento importante y una rentabilidad razonable que permitió seguir siendo los líderes del sistema financiero al menos en la provincia de Pastaza, en el que la participación en el mercado financiero es del 53%, mientras que, el Banco del Pichincha que es el más importante del Ecuador apenas tiene una participación del 25%.

1.1.2 Alcance.

El alcance del examen que se efectuará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza corresponde al período 2012, definiendo los componentes a examinar en la planificación estratégica, comprendiendo los siguientes aspectos:

Auditoría Financiera.- De acuerdo a la materialidad de los componentes del Estado de Resultados y del Balance General, los rubros más importantes, que en presente caso, serán las cuentas involucradas con las áreas misionales, tales como: Cartera de créditos comercial por vencer, Cartera de créditos de consumo por vencer, Cartera de créditos de vivienda por vencer, Cartera de créditos para la microempresa por vencer, Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses, Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses, Cartera de créditos de consumo vencida, Cartera de créditos para la microempresa vencida, Cuentas por Cobrar.

Auditoría de Cumplimiento.- De acuerdo a las leyes de los principales organismos de control que regula la actividad de la cooperativa en análisis, entre las más importantes tenemos: Ley de Instituciones del Sector de la Economía Popular y Solidario, Ley de

Régimen Tributario Interno, Ley del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Código de Trabajo.

Auditoría de Control Interno.- Se realizará la evaluación del control interno de acuerdo al método COSO II, información con la cual se aplicarán las matrices de evaluación del nivel de confianza y riesgo y se determinará el nivel de riesgo de la entidad, para lo cual servirá de base los manuales de políticas y procedimientos con los que cuenta la entidad.

Auditoría de Gestión.- Se enfocará en la evaluación del nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el cumplimiento de los objetivos operativos de la entidad, a través de la aplicación de indicadores de gestión. Es importante indicar que la empresa definió indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos operativos, estableciendo estándares, los cuales constituirán los principales insumos para su evaluación.

1.1.3 Información de la empresa.

MISIÓN

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios a través de servicios financieros oportunos y de calidad, sustentados en una adecuada tecnología, con sólidos valores institucionales que permita el desarrollo social y económico de nuestros socios y de la comunidad

VISIÓN

En el año 2015 la CACPE Pastaza fortalecerá su liderazgo y se mantendrá como la entidad financiera líder de la Región Amazónica y parte de la Sierra Central, a través de servicios financieros de calidad, fundamentados en prácticas honestas, transparentes y con altos niveles de responsabilidad social, buscando continuamente el desarrollo socioeconómico de los socios y de la comunidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Promover el bienestar económico de sus asociados.
- Proporcionar una educación cooperativa a todos sus socios.
- Fomentar a través de sus servicios, los principios de la ayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras afines a su actividad

VALORES

1. Lealtad
2. Honestidad
3. Responsabilidad

POLÍTICAS ESTRATÉGICAS

1. Liquidez
 - a. Mantener una liquidez de al menos 22% pero no inferior al requerimiento mínimo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
2. Capitalización
 - a. Capitalizar en un 100% las utilidades en los próximos 3 años.
3. Provisiones de cartera en riesgo
 - a. Mantener una cobertura de cartera en riesgo de al menos el 200%, es decir provisionar el 200% la cartera vencida.
4. No financiar actividades que impliquen potencial contaminación al medio ambiente
5. Mantener un nivel eficiente de satisfacción al cliente.

OBJETIVO MACRO

Mantener en todos los períodos una Rentabilidad Operativa Anual (ROA) sobre los activos no menor al 3%.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

Asamblea General: Máxima autoridad interna de la Cooperativa, sus decisiones son obligatorias para todos los socios los socios y organismos de administración y control. Constituida por representantes elegidos en el número que corresponda con las normas legales. Los representantes duran dos años en funciones, pudiendo ser reelegidos

indefinidamente. Tiene la atribución de conocer y resolver estados financieros, aprobar informes, planes operativos, así como las políticas y reglamentos de la Cooperativa.

Consejo de Administración: Es el organismo directivo y está integrado por cinco vocales principales y suplentes, que duran dos años en funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez. Tiene atribuciones de normar las funciones operativas y administrativas, designar a miembros de los comités y comisiones. Nombrar y remover con causa justa al Gerente y jefes de agencias, administradores y otros empleados caucionados. Aprobar presupuestos, proponer reformas, políticas financieras, presentar balances, velar por la buena marcha de la Cooperativa

Gerencia General: Es el representante legal y el Administrador General de la Cooperativa, nombrado sin sujeción de plazo. Ejecuta las resoluciones de las Asambleas Generales y del Consejo de Administración.

Consejo de Vigilancia: Es el área encargada de controlar las diversas actividades de la Cooperativa a través del Control Interno, Auditoría Interna y otras actividades, para salvaguardar la integridad de la Cooperativa y sus Socios.

Gestión de Recursos Tecnológicos: Conformada por un equipo de trabajo, que busca mejorar el servicio al cliente, brindando las mejores y modernas herramientas de operatividad a los empleados para lograr un servicio de excelencia a los socios.

Gestión Financiera: Es el área conformada por Contabilidad y Tesorería, se encarga de contabilizar todo el movimiento económico de la Cooperativa, aplicando las normas y regulaciones contables que le son aplicables, para presentar balances e información financiera oportuna a la Gerencia y Asamblea General, para la toma adecuada de decisiones. Además se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar con eficiencia y calidad los recursos de la Cooperativa.

Gestión de Talento Humano: Área encargada de la contratación, capacitación, evaluación del personal, a través de la aplicación de herramientas y procedimientos estratégicos, que tengan como propósito el bienestar laboral y sicosocial del talento humano.

Gestión Integral de Riesgos: En este departamento se encargan de realizar estudios de diversos riesgos que acechan a la Cooperativa, tanto internos como externos. Para determinar causas e implantar acciones de control inmediato para mitigarlos.

Gestión de Marketing: Busca cada día mejorar la imagen de la Cooperativa a través de la publicidad, promocionando los productos y servicios financieros que ofrece. Todo esto lo hacen previo análisis de mercado, de factibilidad y sobre todo en busca de las mejores opciones que llamen la atención de la ciudadanía.

Captaciones: Una de las áreas más grandes de la Cooperativa, cuya labor es captar recursos estos pueden ser en depósitos a la vista, plazo fijo, inversiones, ahorros futuros, entre otros. Para esto se cuenta con personal capacitado que brinde atención al cliente dentro y fuera de la Cooperativa, para alcanzar los objetivos planteados.

Crédito y Cobranzas: Está conformada por Supervisión de Créditos, Supervisión de Cobranzas, Recaudación de Créditos, es una de las áreas más importantes dentro de la operatividad de la Cooperativa. Es considerada como agregadora de valor, está conformada por varios asesores de crédito y cobranzas, los mismos que cuentan con metas y objetivos de colocación y recuperación, todo esto está controlado por los supervisores correspondientes.

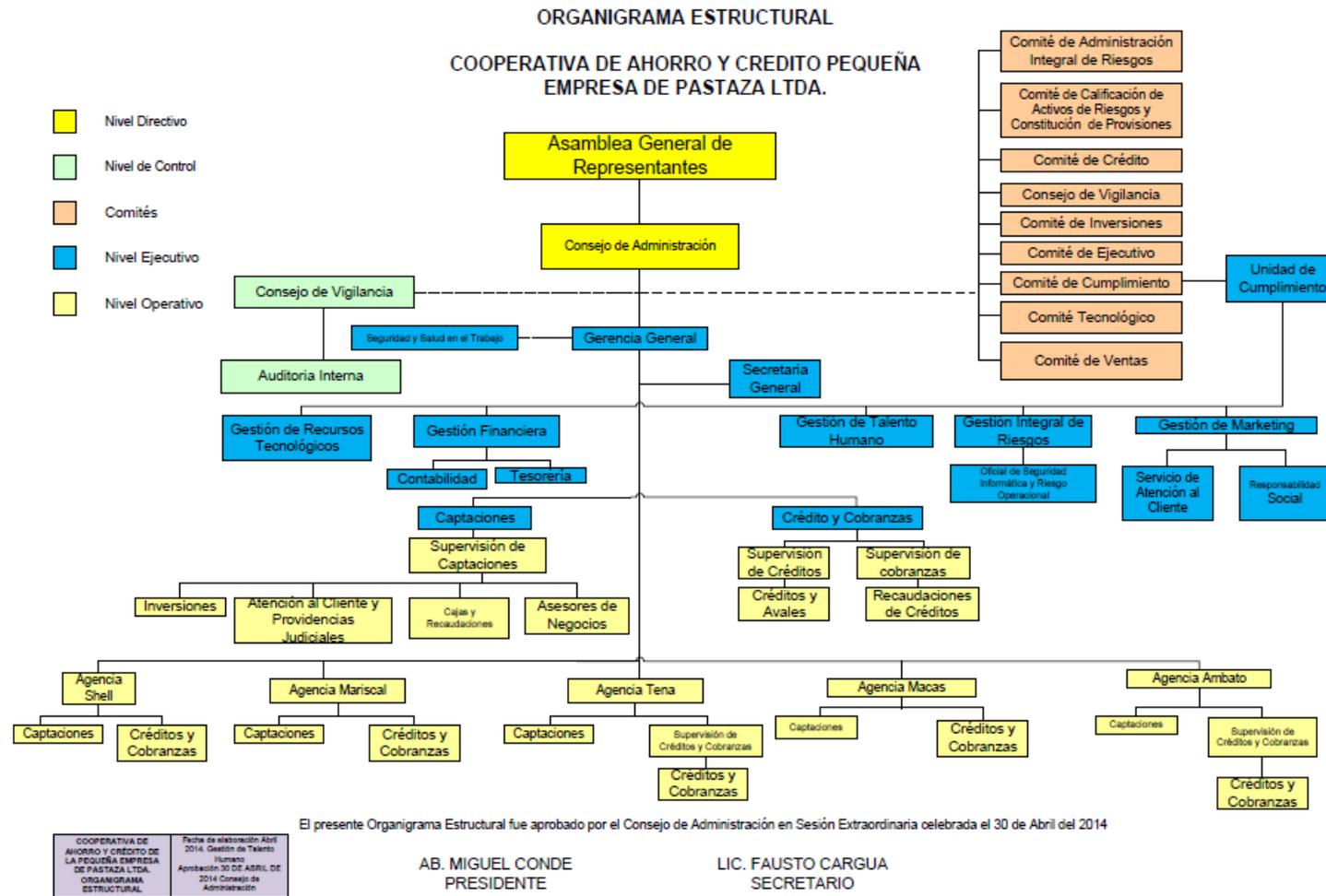


Ilustración 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
FUENTE: PLAN ESTRATÉGICO CACPE PASTAZA

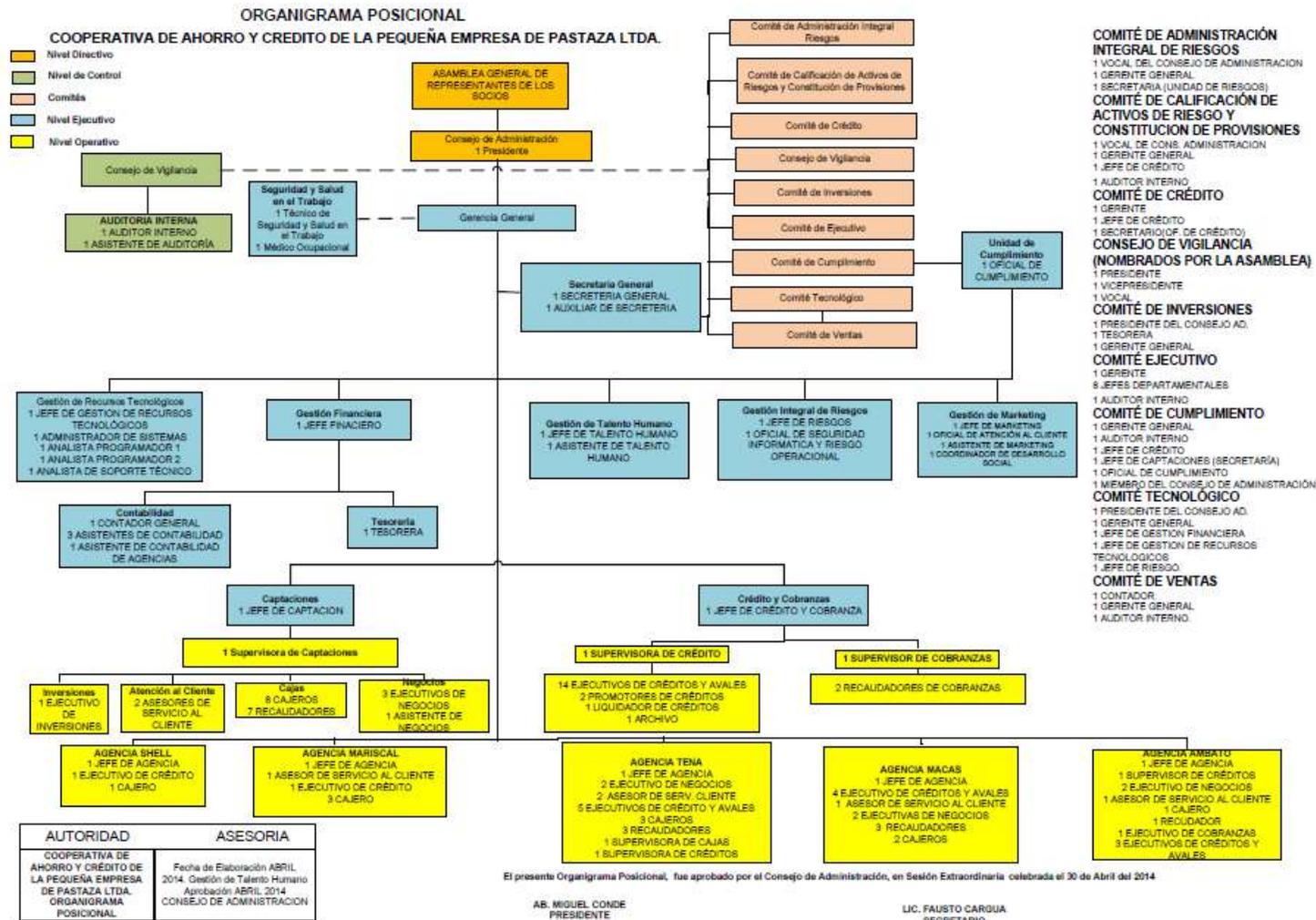


Ilustración 2 ORGANIGRAMA POSICIONAL
FUENTE: PLAN ESTRATÉGICO CACPE PASTAZA LTDA.

1.1.4 Volumen de operaciones.

Durante el año 2012 se han otorgado 13.558 créditos, en un monto de USD39.683.335 dólares, significando que se colocan 1.129 créditos mensuales, 57 créditos diarios, en lo que corresponde a montos diríamos que se colocan 3'306.944 dolores en créditos mensuales 165.347 dólares diarios.

Si se compara el monto de créditos y el número de créditos que se otorgaron en el año 2.011 que fue de 34'380.000 dólares y 11.948 créditos se evidencia que en montos el año 2.012 se colocaron 5'303.335 dólares más que el año anterior y que en número de créditos, se colocaron 1.610 créditos más que el año anterior.

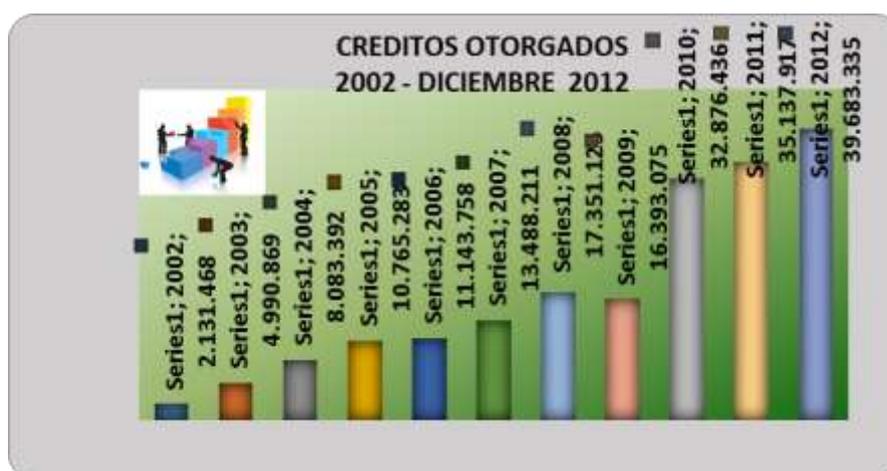


Ilustración 3 CRÉDITOS OTORGADOS

FUENTE: CACPE PASTAZA LTDA.

1.1.5 Justificación.

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control realizado por organismos de control. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y

holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría.

El área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., es un área estratégica de la empresa es decir en la cadena de valor constituyen un proceso agregador de valor con impacto directo en la misión empresarial.

El área de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza en el período a auditar tiene otorgados 13.558 créditos, en un monto de USD. 40,161,738.56 dólares, el nivel de cartera vencida crece a la par del nivel de cartera por lo que es necesario realizar un examen de auditoría integral.

1.2 Objetivos y resultados esperados

1.2.1 Objetivos.

Objetivo General

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de Créditos de la CACPE Pastaza por el periodo 2012.

Objetivo Específicos

Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de Créditos de la CACPE Pastaza por el período 2012.

- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de Producción.

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

1.2.2 Resultados esperados.

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

1.3 Hipótesis

El examen integral al proceso de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza por el ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del 2012 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa.

1.4 Presentación de la memoria

El presente trabajo de investigación correspondiente a la ejecución de un examen de auditoría integral al proceso de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se lo ha realizado con el fin de proporcionar una base sólida de la situación actual de la empresa en todos sus enfoques, tales como financiero, control interno, cumplimiento de leyes y procedimientos y gestión empresarial, con lo cual se tomarán las medidas correctivas necesarias para mejorar aquellos aspectos que requieran mejoras.

Para el desarrollo del presente trabajo se ha efectuado en primera instancia el análisis de la empresa el cual se encuentra plasmado en el primer capítulo: sus antecedentes, misión, visión, estructura orgánica, objetivos estratégicos, operativos, entre otros.

Además como conocimiento conceptual se ha definido en el capítulo dos correspondiente al marco teórico los conceptos referentes a la Auditoría integral, su importancia, auditoría

financiera, de control interno, de cumplimiento y gestión, finalmente se detalla en proceso de la auditoría integral.

Es importante el contenido del tercer capítulo en el cual se enfoca como principal producto el mapa de procesos, en el cual se puede identificar los procesos gobernantes, misionales y de apoyo, por lo que se establece la importancia de realizar una Auditoría Integral al proceso de Créditos.

El trabajo de campo comprende el proceso mismo de la auditoría integral para lo cual se desarrollará en la fase de planificación preliminar en análisis global de la entidad, definiendo el alcance o componentes a ser analizados y como producto final se elaborará el memorando de planificación estratégica, en la planificación específica se evaluará el control interno de los componentes o componentes a ser analizados, así como se definirán los procedimientos a aplicarse en la siguiente etapa, los cuales se detallarán en los respectivos programas.

En la etapa de ejecución se aplicarán las pruebas sustantivas o de cumplimiento, procedimientos tendientes a obtener la evidencia suficiente y componente de las debilidades e inconsistencias detectadas, elaborando la respectiva hoja de hallazgos.

Finalmente con los resultados obtenidos se elaborará el informe de auditoría integral el cual se verá reflejado en el cuarto capítulo del presente trabajo, así como también se elaborará el plan de implementación de recomendaciones.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

2.1.1 Marco Conceptual de Auditoría Integral y los servicios de aseguramiento.

Con el fin de definir la Auditoría Integral tomaremos los conceptos señalados por varios autores y concluiremos analizando su contexto general emitiendo una opinión sobre su conceptualización:

Blanco (2012), afirma:

El proceso de obtener y evaluar objetivamente en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (p. 4)

Por su parte, Franklin (2007) afirma: “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” (p.828).

Por otro lado Rodríguez (2005: internet), conceptualiza a la auditoría integral como:

El proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad con la finalidad de informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados. (p. 10)

De estos conceptos se desprende algunas consideraciones importantes:

Es un proceso: Es un proceso sistemático para conseguir la consecución de un objetivo. Al referirnos a un proceso sistemático quiere decir que son una serie de pasos ordenados, lógicos y entrelazados que se ven reflejados en las fases de la Auditoría

Evaluación objetiva: Es basada en evidencia suficiente y competente que respalde sus conclusiones y recomendaciones

Información financiera: Examen de los estados financieros, realizado por un profesional independiente, con la finalidad de emitir una opinión profesional acerca de la razonabilidad de los estados financieros basado en las normas de auditoría generalmente aceptada

Estructura de control interno: Concibe el control interno como un sistema dirigido a garantizar la veracidad de la información y la confiabilidad de los registros financieros. Evalúa si la estructura de control interno ha sido diseñada e implementada para lograr estados financieros confiables y aseguramiento del cumplimiento de las disposiciones legales

Cumplimiento de disposiciones legales: Es el examen que abarca la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias tanto internas como las externas de los organismos de control.

Si analizáramos de una manera individual los cuatro objetivos que abarca una auditoría integral tendríamos:

Un objetivo financiero: Ya que el auditor debe dictaminar la razonabilidad de los estados financieros que son de responsabilidad de la administración de la organización.

Un objetivo de control interno: Ya que se debe evaluar el funcionamiento del sistema de control interno implantado por la organización y dictaminar sobre el mismo en función del análisis efectuado

Un objetivo de cumplimiento de disposiciones legales y normativas: Ya que el auditor debe verificar que todas las operaciones que ha efectuado la entidad se hayan desarrollado dentro del marco normativo vigente para esa organización

Un objetivo de gestión: Ya que actualmente es imprescindible evaluar las operaciones de la entidad en función de su eficiencia, eficacia, economía, es decir el cumplimiento de las metas propuestas dentro de la organización aprovechando de la mejor forma los recursos humanos y financieros demostrando transparencia y calidad y en la gestión empresarial.

En conclusión:

Las organizaciones al realizar una Auditoría Integral no solo se centrará en verificar la razonabilidad de la información financiera, si no que abarcara otros aspectos fundamentales para la marcha de la organización como son evaluar su sistema de control interno, el cumplimiento de disposiciones legales y la forma como se efectúan las operaciones de la entidad en términos de eficiencia, eficacia y economía.

Actualmente el control que se desarrolla en las organizaciones debe ser integral, es decir, dirigido a asegurar el cumplimiento de la misión, objetivos, planes, programas, metas, dentro de disposiciones normativas vigentes que regulen su desempeño, demostrando una gestión eficaz, ajustada a parámetros de calidad, lo que demostrará un control interno adecuado y flexible que brinde una seguridad razonable de la información financiera.

2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

Subía (2010) señala:

La globalización de las economías exige que las empresas y negocios adopten un desarrollo sustentable frente a la competencia. Los resultados de gestión constituyen un dato de suma importancia para la toma de decisiones y por lo tanto para el mejoramiento continuo empresarial. Ante este escenario, disponer de un informe de aseguramiento que garantice una evaluación integral de los resultados es casi obligatorio. (p. 16)

La profesión de auditor consiste en la actualidad en tener un conocimiento amplio para efectuar la evaluación integral de la gestión empresarial. Debe conocer temas jurídicos, de control interno, de cumplimiento de leyes y normas, de planificación organizacional y su correspondiente evaluación.

Con sistemas de certificación de gestión de calidad implementados en varias organizaciones, el reto es aún mayor, ya que todos los requisitos señalados en el párrafo anterior se formalizan en una certificación internacional.

Blanco (2012), afirma:

La auditoría integral ha cobrado gran importancia, debido a la coherencia que debe existir entre los diferentes tipos de control. Por ejemplo contribuye a:

a) Solucionar problemas relacionados con operaciones centralizadas y descentralizadas

- b) Proporcionar información pertinente y oportuna sobre los problemas que suscitan en la entidad a fin de solucionarlos mejorando con ello su funcionamiento, eficiencia y eficacia
- c) A través de la auditoría interna integral se puede lograr un excelente servicio de comunicación a las directrices de la administración superiores. (p.30)

A continuación se detalla el contenido del Informe de aseguramiento según lo señalado por

Subía (2010):

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. Este informe estará acompañado de los siguientes estados financieros de propósito general preparados por la administración, acompañados de sus correspondientes notas y una certificación de la administración.

- Balance General
- Estado de Resultados de Operación
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas Explicativas a los Estados Financieros
- Certificación de la Administración sobre los Estados Financieros y demás temas de la Auditoría Integral.
- Anexo con los principales indicadores de gestión comentados por la Auditoría. (p. 18)

Como se puede apreciar el dictamen puede variar dependiendo de las características de la información financiera reportada por la empresa.

Es fundamental establecer la responsabilidad de la administración de la empresa, en la preparación de los estados financieros, reportes de gestión y manuales de procesos y procedimientos, ya que constituyen la base de evaluación para la aplicación de los procedimientos de auditoría, cuyo diseño responde a los requerimientos propios de la empresa y plasman las expectativas y proyecciones del negocio. La función independiente del auditor, es verificar el nivel de alcance de los mismos, lo que se reflejará en el informe.

Por lo expuesto, la información proporcionada a través del informe de aseguramiento proporcionará a la administración de la empresa un conocimiento global basado en los 4

enfoques: financiero, de cumplimiento, de control interno y de gestión, acerca de la situación actual y real de la entidad, con lo cual se podrá implementar acciones de mejora que permita alcanzar sus objetivos empresariales.

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

2.2.1. Auditoría Financiera.

Conceptualización

Sánchez (2006) define a la auditoría financiera como: “el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración”(p. 2).

Para Santillana (2004) la auditoría financiera es:

Verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. (p.2)

En conclusión:

Podemos definir a la auditoría de Estados Financieros como el conjunto de procedimientos que aplica un Contador Público Autorizado sobre una entidad a través de un examen que le permite expresar una opinión profesional sobre la razonabilidad de los estados financieros.

Afirmaciones de Auditoría Financiera

Las afirmaciones son manifestaciones que realiza la gerencia cuando presenta los estados financieros, están divididos en tres grupos: veracidad, integridad y valuación y exposición.

Veracidad, corresponde a determinar si la organización posee derechos o es propietaria de los activos registrados en su Balance General, así también si los pasivos realmente fueron

contraídos con los proveedores o terceros registrados en su contabilidad, es decir si sus activos y pasivos son reales.

Integridad, se refiere a si los saldos registrados están completos, es decir si todas las transacciones están contabilizadas y por lo tanto están incluidas en los estados financieros, registradas en las cuentas correctas.

Valuación y exposición, corresponde o analiza si cada transacción está correctamente valuada y calculada y por lo tanto refleja su monto apropiado; además si las cuentas se encuentran registradas en sus grupos correspondientes de acuerdo con su naturaleza y demás normas contables financieras aplicables en cada caso en particular.

La responsabilidad de la preparación de la información financiera recae en el área financiera, por lo tanto en el contador general, e implica las afirmaciones detalladas anteriormente, para lo cual se basan en normas contables.

2.2.2. Auditoría de Control Interno.

Conceptualización

Según Mantilla (2005) define al Control Interno de la siguiente manera:

El control interno significa cosas distintas para diferente gente. Ello origina confusión entre personas de negocios, legisladores, reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas expectativas, lo cual origina problemas. Tales problemas se entremezclan cuando el término, si no es definido claramente, se escribe en leyes, regulaciones o reglas. (p. 3)

Es importante indicar que el diseño, estructura y aplicación del control interno es responsabilidad de la administración de la empresa.

Por lo expuesto, es importante destacar que el diseño y aplicación de los procedimientos de control interno, así como de su correcto funcionamiento es responsabilidad de la administración de la empresa, ya que toda organización que pretenda alcanzar el éxito, debe identificar y administrar los riesgos eficientemente a través de un adecuado control interno.

Es importante que la entidad defina los riesgos internos y externos que los rodea y que impidan el logro de sus objetivos, con el fin de ejecutar actividades de control que permita minimizarlos.

De acuerdo a la naturaleza y tipo de actividades económicas que tenga la entidad la mayoría de riesgos serán inherentes, porque constituye un reto para la administración de la empresa identificarlos y controlarlos de tal forma que se garantice la sostenibilidad en el mercado, la calidad de sus productos y la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Componentes del Sistema de Control Interno

Los componentes del Sistema de Control Interno COSO son 5:

- Ambiente de Control
- Valoración de riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

Ilustraremos de forma gráfica los cinco elementos que deben actuar en forma conjunta para que se pueda generar un efectivo control interno en las empresas:



Ilustración 4 INFORME COSO

Fuente: Componentes del Control Interno. Tomado de Los cinco componentes del Control Interno www.coso.org.

Mantilla (2005) afirma:

Ambiente de Control.- *El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gerente. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores de ambiente de control incluyen la integridad, valores éticos y la competencia de la gente de 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 y la atención y dirección que le presta el consejo de directores. (p. 25)*

Mantilla (2005) afirma:

Valoración de riesgos.- Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La valoración de riesgos 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. (p. 39)

Mantilla (2005) afirma:

Actividades de Control.- Las actividades de control son las políticas y 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 todo 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, reconciliaciones. Revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades. (p. 59)

Mantilla (2005) afirma:

Información y Comunicación.- Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir 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. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarios para la toma de decisiones y la información externa de negocios. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. (p. 71)

Mantilla (2005) afirma:

Monitoreo.- Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante de acciones de monitoreo ongoing evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre 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. El alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias de control interno deben reportarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a la gerencia y a la junta directiva. (p. 83)

2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.

Conceptualización

La auditoría de cumplimiento es el examen realizado por un auditor independiente tendiente a verificar si la entidad auditada a ha cumplido con las regulaciones legales a las que está sujeta.

Blanco (2012) afirma que la auditoría de cumplimiento es: “La comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables” (p. 362)

Por lo expuesto, el profesional que realice una auditoría de cumplimiento deberá tener un conocimiento amplio acerca de las leyes, reglamentos y demás regulaciones a las que esté sujeta la empresa auditada, con el fin de poder verificar si se está cumpliendo con dichas normas.

Entre la normativa de mayor relevancia y de aplicación en la mayoría de organizaciones financieras podemos citar a las siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código de Trabajo
- Ley del IESS
- Ley de Compañías

- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Leyes y ordenanzas municipales.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Es importante indicar que además de las normas legales que deben ser observadas a fin de verificar si se están acatando, el auditor también debe estudiar y analizar la normativa interna de la entidad auditada, con el fin de revisar si los procedimientos especificados por la Administración de la empresa se están cumpliendo, en pro de acatar las disposiciones legales que está inmersa.

Por otro lado, es necesario señalar que toda operación o transacción que realice la empresa, sea ésta administrativa, económica, financiera debe regirse por normas legales establecidas; por lo que el propósito de la auditoría de cumplimiento es verificar si dichas transacciones se encuentren soportadas con documentación suficiente y pertinente que garantice su legalidad ante los organismos de control.

Afirmaciones de la Gerencia respecto al cumplimiento de leyes.

Como habíamos mencionado anteriormente la Administración de la empresa está obligada a implantar políticas y procedimientos de control interno que aseguren que a través de su aplicación se acatarán las normas legales a las que está sujeta la entidad.

Por lo tanto, la afirmación de la gerencia está dada en el sentido de que todas las disposiciones legales a las que está sujeta han sido cumplidas a cabalidad, razón por la cual la responsabilidad del auditor será verificar a través de los procedimientos de auditoría su veracidad.

En este punto, es importante destacar que varios organismos de control han implantado procedimientos a través de los cuales el auditor independiente está en la obligación de informar sobre el cumplimiento de ciertos aspectos relevantes de la entidad auditada, como ejemplo podemos citar el informe de cumplimiento tributario que el Servicio de Rentas Internas requiere a las firmas de auditoría, informe en el cual se da a conocer a la Administración Tributaria sobre el cumplimiento de varias normas referente a la presentación y declaración de impuestos. Por su parte, la Superintendencia de Economía Popular y

Solidaria solicita a las entidades que están bajo su control los balances auditados, en el cual se da a conocer la opinión sobre la situación financiera de las cooperativas.

2.2.4. Auditoría de Gestión.

Conceptualización

La auditoría de gestión es el examen en base al cual el auditor independiente examina si la administración de la empresa ha cumplido su planificación estratégica.

Franklin (2007) define la auditoría administrativa o de gestión como: “La revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (p. 11).

Por su parte Sotomayor (2008) define a:

La auditoría administrativa representa un examen, ya sea integral o específico, realizado por un profesional de las ciencias económicas – administrativas o afines, sobre la actividad administrativa de una organización, así como de los elementos que la integran, a efecto de evaluar su desempeño, excelencia y apego al control establecido. (p. 33)

Tomando en cuenta los criterios señalados definiremos a la auditoría de gestión o auditoría administrativa como un examen que permite evaluar el rendimiento obtenido de las diferentes áreas o departamentos que integran una organización, obteniendo información respecto de los sistemas o procesos y su desempeño institucional, lo cual constituye una herramienta muy útil para la gestión empresarial.

Por otro lado el auditor para poder efectuar la auditoría de gestión deberá contar con la planificación estratégica de la organización, así como sus planes operativos, en los cuales se detallen la misión, visión y objetivos que desea alcanzar, insumos que servirán para poder analizar su nivel o grado de cumplimiento.

El resultado del examen efectuado será el informe en el cual se detallará la eficiencia, eficacia y calidad con que se ha realizado cada una de las operaciones o procesos analizados.

En conclusión la Auditoría de Gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una empresa, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos.

A continuación desarrollaremos las afirmaciones principales de la auditoría de gestión:

Eficiencia

Consiste en el uso inteligente de los recursos. Es alcanzar los objetivos al menor costo posible con relación a los coeficientes o estándares de producción de bienes y servicios es decir la calidad del gasto, se refiere a la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios.

- Por lo tanto, trabajar con eficiencia quiere decir en otras palabras que la entidad debe desarrollar sus actividades y operaciones con un gasto adecuado u óptimo y por lo tanto debe lograr lo siguiente:
- Que las normas de consumo o gastos sean correctos y que la producción o servicios se ajusten a las mismas.
- Que los desperdicios que se originen en el proceso sean mínimos o inexistentes.
- Que se aproveche al máximo la capacidad de la infraestructura instalada.
- Que se cumplan los parámetros técnicos – productivos, en el proceso de producción o servicio.

El trabajo del auditor será determinar el grado de eficiencia en la utilización de los recursos sean éstos: humanos, financieros y materiales, el análisis involucra además determinar que los procesos establecidos son los correctos. El insumo necesario para evaluar la eficiencia son los presupuestos del cual se evaluará el cumplimiento del plan de inversión, negocios, adquisiciones, entre otros.

Eficacia

La eficacia se refiere al logro de las metas y objetivos, es el grado en que una actividad o programa alcanza los objetivos y metas propuestas, es decir tiene que ver con los resultados del proceso de trabajo, respecto a la producción o servicio cumplido en la cantidad esperada.

La definición de metas y objetivos operativos debe derivarse del establecimiento de proyectos y actividades orientadas a lograr los objetivos de cada área, unidad o departamento de la organización, por lo cual es importante mantener un registro de lo que se quiere alcanzar en términos de incremento potencial.

El papel del auditor será comprobar el cumplimiento de la producción o servicio y efectuar comparaciones con el plan establecido para determinar los avances o retrasos en la ejecución de las actividades, lo que permitirá determinar cumplimiento de objetivos o desviaciones.

Es decir mediante la eficiencia y eficacia se determinará si la organización está realizando correctamente su gestión empresarial. Un uso eficiente de los recursos tiene impacto cuando estos se orientan al logro de metas y objetivos.

Calidad

La calidad tiene relación en la satisfacción del cliente con el producto vendido o el servicio recibido, razón por la cual es de suma importancia esta afirmación realizada por la gerencia, pues asegurar la fidelidad de los clientes y por ende el sostenimiento en el tiempo de la organización.

El servicio debe cumplir con estándares de calidad, es decir se logre alcanzar un nivel de satisfacción en los sectores que perciben el producto final y que en forma continua supere las necesidades implícitas y explícitas del cliente, para lo cual es importante cumplir con los siguientes objetivos.

1. Definir políticas y objetivos de calidad
2. Establecer la estructura normativa, por la cual la entidad obtendrá calidad.
3. Establecer reglas para que los proyectos se transformen en los productos deseados
4. Definir normas para la implantación de acciones correctivas
5. Establecer por escrito como evidenciar la calidad de los productos.
6. Asegurar la capacitación continua del personal

La calidad se fundamenta en la cobertura de necesidades y expectativas del cliente que puede ser interno o externo. Normalmente se sustenta en encuestas y entrevistas efectuadas a los clientes con el fin de verificar si se encuentran satisfechos con la calidad del servicio que presta la organización auditada.

La evaluación de la gestión se la realiza a través del cumplimiento de los indicadores de gestión que Franklin (2007) define:

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por sí solos no son relevantes, pues solo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza. Un indicador pretende alcanzar 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. (p. 147)

Una herramienta muy útil para el seguimiento del cumplimiento de los indicadores de gestión es el Cuadro de Mando Integral creado por **Kaplan y Norton (2002: internet)** que define:

El Cuadro de Mando Integral sigue poniendo énfasis en la consecución de objetivos financieros, pero también incluye inductores de actuación de esos objetivos, que, organizados como un conjunto coherente de indicadores de actuación, se enfocan desde cuatro perspectivas diferentes:

1.- Financieras: los indicadores financieros resumen las consecuencias económicas, fácilmente mensurables, de acciones que ya se han realizado. Si los objetivos son el crecimiento de ventas o generación de cash flow se relacionan con medidas de rentabilidad como por ejemplo los ingresos de explotación, los rendimientos del capital empleado, o el valor añadido económico.

2.- Clientes: identificados los segmentos de clientes y de mercado en los que competirá la unidad de negocio y las medidas de actuación para ello, entre los indicadores se incluye la satisfacción del cliente, la retención de clientes, la adquisición de nuevos clientes, la rentabilidad del cliente y la cuota de mercado en los segmentos seleccionados.

3.- Procesos internos: se identifican los procesos críticos que permitan a la unidad de negocio entregar las propuestas de valor que atraerán y retendrán a los clientes de los segmentos seleccionados y satisfacer las expectativas de excelentes rendimientos financieros de los accionistas. Bajo el enfoque del Cuadro de Mando Integral se acostumbra a identificar procesos totalmente nuevos y no solo mejorar los existentes que representan el ciclo corto de la creación de valor.

4. Formación y crecimiento: identifica la estructura que la organización debe construir para crear una mejora y crecimiento a largo plazo. Sus fuentes principales son las personas, los sistemas y los procedimientos de la organización. Las medidas basadas en los empleados incluyen la satisfacción, retención entrenamiento y habilidades de los empleados. Los

sistemas de información pueden medirse a través de la disponibilidad en tiempo real de la información fiable y oportuna para facilitar la toma de decisiones. Los procedimientos de la organización serán medidos a través de los procesos críticos. (p.10)

Lo planteado en el cuadro de mando integral es viable en cualquier organización, sin embargo se necesitará de enfoques adicionales de acuerdo a cada área o departamento para su correcta aplicación.

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

El proceso de auditoría integral se agrupa en cinco fases, conforme se detalla a continuación:

2.3.1. Planeación

Según Blanco (2012), la planeación implica:

El desarrollo de una estrategia general para definir el enfoque, énfasis, oportunidad y conducción del contrato y de un plan de trabajo. Una planeación adecuada ayuda a asegurar que se ha dedicado suficiente atención a las áreas importantes del trabajo, que los problemas potenciales son identificados de manera oportuna y que el contrato está organizado y dirigido de manera organizada de forma que permita llevarse a cabo de una forma efectiva y eficiente.(p. 53)

Entre los aspectos más importantes que deben desarrollarse en esta se encuentra la definición de riesgos, que consiste en la posibilidad que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en el informe de auditoría integral

Considerando que el trabajo de auditoría se lo realiza en base a la materialidad, existe la posibilidad de existencia de errores por lo tanto es importante en la etapa de planeación definir correctamente los componentes a ser evaluados, la forma de tomar las muestras, entre otros aspectos importantes.

En auditoría se definen los riesgos: inherente, de control y de detección, conforme se detalla a continuación:

Riesgo inherente: Corresponde al riesgo que encontramos exclusivamente con la actividad económica, el volumen de las operaciones, la transaccionalidad, la competencia, es decir todos aquellos factores internos o externos que son independientes a los sistemas de control interno que se esté aplicando.

Riesgo de control: Este tipo de riesgo está influenciado significativamente de los sistemas de control interno que estén implementados en la organización, si se encuentran aplicando a cabalidad, pero por sobre todo que estos controles ayuden a mitigarlos, así también es importante que los procedimientos de control interno que haya implantado la empresa sean suficientes, adecuados y oportunos.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Riesgo de detección: Este tipo de riesgo es responsabilidad del auditor y lo administra directamente a través de los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de erros en la ejecución del examen.

La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoria con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

2.3.2. Ejecución

En esta etapa se obtiene y analiza la información del área, proceso u actividad auditada, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante, es decir, contar con todos los elementos que le aseguren al auditor el establecimiento de conclusiones, aplicando los procedimientos establecidos en los programas de auditoría. Es importante señalar que todo el trabajo realizado en esta etapa debe estar soportado en los papeles de trabajo, los cuales son elaborados por el auditor en ciertos casos y en otros obtenidos de fuentes internas y externas.

En esta etapa se aplican las pruebas sustantivas y de cumplimiento, las cuales corresponden a:

PRUEBAS SUSTANTIVAS.- Se aplican pruebas sustantivas cuando el riesgo de auditoría es alto, para lo cual el auditor como el objeto de conseguir evidencia diseña pruebas tendientes a verificar la integridad, la exactitud y la validez de la información financiera auditada, es decir pretende verificar si los saldos presentados en los estados financieros son razonables. Como ejemplo de este tipo de pruebas podemos citar:

- Evidencia física.- constatación de inventarios, de propiedad, planta y equipo, arqueos de caja, etc. Evidencia documental: verificación de documentos, como: comprobantes de venta, escrituras, contratos, etc.
- Evidencia por medio de cálculos: realización de cálculos y pruebas globales para verificar la precisión aritmética de saldos, registros y documentos, entre los cuales podemos citar, las conciliaciones bancarias.
- Evidencia verbal: por medio de preguntas a empleados y ejecutivos

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.- Las pruebas de cumplimiento consisten en recolectar evidencia con el propósito de probar el cumplimiento de los procedimientos de control interno adoptados por una organización.

Las pruebas de cumplimiento pueden usarse para probar la existencia y efectividad de un proceso determinado.

Una vez identificados los procedimientos de control interno implantados por la empresa, la responsabilidad del auditor es verificar si se están aplicando correctamente, con el propósito de reunir evidencias suficientes para concluir sobre si los sistemas prevén o detectan debilidades, errores potenciales que pudieran tener un impacto importante ya sea en la razonabilidad de los estados financieros, cumplimiento de metas y objetivos, cumplimiento de disposiciones legales, entre otras.

A continuación citamos varios procedimientos obtenidos de las normas de auditoría que regulan la fase de ejecución:

- Obtener, identificar, analizar y registrar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.
- Contar con suficiente información, la que tiene que ser de carácter confiable, relevante y útil de manera que permita alcanzar los objetivos del trabajo.
- Basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones.

- Registrar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo. Los registros que contienen dicha información deben ser controlados y custodiados mediante políticas y procedimientos que regulen el acceso y conocimiento por terceros a la organización.
- Supervisar adecuadamente la ejecución de la auditoría, para asegurar el desarrollo profesional del personal, el logro de los objetivos y la calidad del trabajo.

2.3.3. Comunicación

La comunicación de resultados consiste en la emisión de un informe de acuerdo con las normas de auditoría aplicables a esta fase.

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:

Es necesario brindar la importancia necesaria a la preparación de todos los componentes del informe de auditoría integral.

El informe de auditoría como producto terminado debe tener calidad suficiente para responder a las exigencias de la alta gerencia.

Por lo tanto, debe tener calidad en la comunicación de tal forma que sea: directo, persuasivo, contundente, preciso y atractivo, además deber ser oportuno pues únicamente así tiene un valor significativo, constituyendo en aporte respecto a las deficiencias detectadas las cuales a través de las recomendaciones serán susceptibles de corregirse.

La estructura del informe de auditoría integral es:

- a) Tema o asunto determinado
- b) Parte responsable
- c) Responsabilidad del auditor
- d) Limitaciones
- e) Estándares, normas de desempeño aplicable o criterios
- f) Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros

g) Otras conclusiones

2.3.4. Seguimiento

El seguimiento es una de las etapas más importantes, pues permite asegurarse que se han tomado todas las medidas necesarias para tratar los riesgos informados como altos o no aceptables en la etapa de comunicación de resultados, ya que sólo mediante la implementación de las recomendaciones, se logrará un impacto positivo en la organización.

Sin perjuicio de lo ya señalado, en términos prácticos se requiere en una primera parte, realizar algunos análisis, diseñar y aplicar procedimientos que permitan priorizar fundadamente, los procesos críticos para la organización y, luego determinar las recomendaciones específicas sobre las cuales se realizará el seguimiento de auditoría para un periodo determinado.

Al respecto Sotomayor (2008), afirma: “La etapa de seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumpla con las recomendaciones presentadas en el informe derivado de la auditoría, además de constatar su contribución a la eficiencia de la organización” (p. 48).

Por lo señalado, en esta etapa se realizará el monitoreo o seguimiento de los resultados obtenidos, proceso en que se implementan las recomendaciones de acuerdo a un cronograma de implementación.

CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Antecedentes de la organización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera.

Mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa y nace con el nombre de “Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Pequeños Industriales del Puyo”.

En fecha 28 de octubre de 1987, se procede a designar al Gerente de esta entidad crediticia.

La situación económica y estructural de la cooperativa, en sus inicios , en realidad, era compleja; mucho más si se toma en cuenta que en el entorno financiero existían entidades financieras instaladas desde hace muchos años y con recursos económicos e infraestructura con los que resultaba más que imposible competir.

Basta saber que existían 2 cooperativas y cinco bancos para una población económicamente activa, que no pasaba de 20.000 habitantes.

En 1987 la cooperativa contaba con apenas cincuenta socios y con activos totales por un monto de S/.182.475 sucres, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3 ACTIVOS

ACTIVOS	VALORES EN SUCRES
CAJA POR DEPÓSITOS EN AHORROS	94,250.00
CAJA POR CUOTAS DE INGRESO	19,800.00
CAJA POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	57,000.00
CAJA POR OTROS CONCEPTOS	11,425.00

FUENTE: CACPE PASTAZA LTDA.

La captación de ahorros y el otorgamiento de los créditos se orientaron y se siguen orientando al sector de la Microempresa y al sector informal.

Naturalmente que la tarea de sacar adelante a la Cooperativa no fue ni seguirá siendo fácil. Se ha tenido que amalgamar en un solo objetivo: capacidad, honestidad, responsabilidad y

trabajo tesonero de empleados y directivos, que se han revestido de, una gran fe en las acciones implementadas, que respondieron a un plan promocional bien diseñado, que produjo resultados altamente satisfactorios, así en el primer año de labores estos fueron los resultados.

Tabla 4 ESTADO DE SITUACIÓN

CUENTA	VALORES EN SUCRES AÑO1987	VALORES EN SUCRES AÑO1988	% DE CRECIMIENTO
CAJA POR DEPÓSITOS EN AHORROS	94,250.00	36,312,639.34	38428%
CAJA POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	57,000.00	2,668,658.00	4582%
CAJA POR CUOTAS DE INGRESO	19,800.00	1,079,800.00	5354%
CAPITAL INICIAL	57,000.00	3,455,780.00	5963%
NÚMERO DE SOCIOS	50.00	1,136.00	2172%

FUENTE: CACPE PASTAZA LTDA.

Nótese que el crecimiento de los ahorros en su inicio fue del treinta y ocho mil cuatrocientos veinte y ocho por ciento (38.428%) porcentaje que sin duda era más que extraordinario.

Respecto a los créditos, éstos en 1988 fueron 945 operaciones y alcanzaron el monto de S/.101'730.328 sucres.

3.1.1. Base Legal (Estatutos Sociales)

La cooperativa que nació como de carácter cerrado se transformó en abierta según resolución # 580 emitida el 9 de mayo de 1989 cambiando su razón social de cooperativa de "Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Pequeños Industriales del Puyo" a "Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza".

MISIÓN

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios a través de servicios financieros oportunos y de calidad, sustentados en una adecuada tecnología, con sólidos valores institucionales que permita el desarrollo social y económico de nuestros socios y de la comunidad.

VISIÓN

En el año 2015 la CACPE PASTAZA fortalecerá su liderazgo y se mantendrá como la entidad financiera líder de la Región Amazónica y parte de la Sierra Central, a través de servicios financieros de calidad, fundamentados en prácticas honestas, transparentes y con altos niveles de responsabilidad social, buscando continuamente el desarrollo.

Tabla 5 NÓMINA DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN FUNCIONES

Dignidad	Apellidos	Nombres	Instrucción
PRINCIPALES:			
Presidente	Meza Freire	Oscar Estalin	Superior
Vocal	Pazmiño Gavilánez	Ligia Senaida	Media
Vocal	Álvarez Arboleda	William Roberto	Superior
Vocal	Garcés	Manuel Arnaldo	Superior
Vocal	Solís Zúñiga	Nelly Rebeca	Media
SUPLENTES:			
Vocal	Salvador Jaramillo	Fernando David	Superior
Vocal	Tite Naranjo	Dora Jackeline	Superior
Vocal	Angamarca Suárez	Luis Alberto	Superior
Vocal	Gavilanes Carvajal	Irma Adela	Superior

FUENTE: ACTA DE SESIÓN DE ASAMBLEA DE REPRESENTANTES CACPE PASTAZA LTDA.

Los principales organismos de control que regulan las actividades de la empresa en análisis son las siguientes: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio de Trabajo, Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, entre otras.

3.1.2. Información Financiera.

En el siguiente cuadro se presenta las cuentas a nivel general que conforman el estado de situación financiera con el porcentaje de representación respectiva:

Tabla 6 INFORMACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

CUENTA	DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACTIVO	56,519,781.24	100%
11	FONDOS DISPONIBLES	7,847,411.28	13.88%
13	INVERSIONES	6,462,844.56	11.43%
14	CARTERA DE CREDITOS	40,161,738.56	71.06%
16	CUENTAS POR COBRAR	478,007.33	0.85%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	427,294.00	0.76%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	692,495.45	1.23%
19	OTROS ACTIVOS	449,990.06	0.80%
2	PASIVOS	48,071,077.93	100.00%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	44,475,150.33	92.52%
25	CUENTAS POR PAGAR	1,934,390.88	4.02%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,573,702.37	3.27%
29	OTROS PASIVOS	87,834.35	0.18%
3	PATRIMONIO	8,448,703.31	100.00%
31	CAPITAL SOCIAL	2,382,034.82	28.19%
33	RESERVAS	4,384,404.22	51.89%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	202,493.56	2.40%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	481,401.16	5.70%
36	RESULTADOS	998,369.55	11.82%
4	GASTOS	6,876,929.51	100.00%
41	INTERESES CAUSADOS	2,291,167.37	33.32%
44	PROVISIONES	491,007.51	7.14%
45	GASTOS DE OPERACION	3,484,446.28	50.67%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	42,608.01	0.62%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	567,700.34	8.26%
5	INGRESOS	7,875,299.06	100.00%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	7,584,434.06	96.31%
52	COMISIONES GANADAS	42,434.61	0.54%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	92,377.98	1.17%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1,004.02	0.01%
56	OTROS INGRESOS	155,048.39	1.97%
59	Pérdidas y ganancias	998,369.55	

Fuente: Estado de Situación Financiera (2012) CACPE PASTAZA

Como se puede observar dentro del grupo del Activo destaca la cartera de créditos con un 71%, dado que la actividad de la entidad es la intermediación financiera y en especial el otorgamiento de créditos.

En el grupo del Pasivo la cuenta que sobresale con el 92.52% son las obligaciones con el público ya que al ser un ente cooperativo la mayoría de los recursos que maneja son los depositados por sus socios y clientes.

En el patrimonio la concentración del 28.19% es en el Capital Social y el 51.89% en Reservas, lo que indica que la cooperativa en los años que tiene de funcionamiento ha logrado consolidar su patrimonio realizando reservas de sus resultados y con el aporte en certificados de aportación de sus socios.

Finalmente en las cuentas de resultados de la cooperativa observamos que el 96.31% de los ingresos proviene de Intereses y Descuentos Ganados, lo que tiene coherencia con la actividad principal de la cooperativa que es el otorgamiento de créditos por los que se cobra un porcentaje de interés. En lo referente a los Gastos en que incurre la cooperativa para generar sus ingresos observamos que el 33.32% es por Intereses Causados que es el costo que tiene el dinero pero el 50.67% es por Gastos De Operación que es lo que cuesta la administración del crédito.

3.1.3 Estructura Organizacional.

Asamblea General: Máxima autoridad interna de la Cooperativa, sus decisiones son obligatorias para todos los socios los socios y organismos de administración y control. Constituida por representantes elegidos en el número que corresponda con las normas legales. Los representantes duran dos años en funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Tiene la atribución de conocer y resolver estados financieros, aprobar informes, planes operativos, así como las políticas y reglamentos de la Cooperativa.

Consejo de Administración: Es el organismo directivo y está integrado por cinco vocales principales y suplentes, que duran dos años en funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez. Tiene atribuciones de normar las funciones operativas y administrativas, designar a miembros de los comités y comisiones. Nombrar y remover con causa justa al Gerente y jefes de agencias, administradores y otros empleados caucionados. Aprobar presupuestos, proponer reformas, políticas financieras, presentar balances, velar por la buena marcha de la Cooperativa

Gerencia General: Es el representante legal y el Administrador General de la Cooperativa, nombrado sin sujeción de plazo. Ejecuta las resoluciones de las Asambleas Generales y del Consejo de Administración.

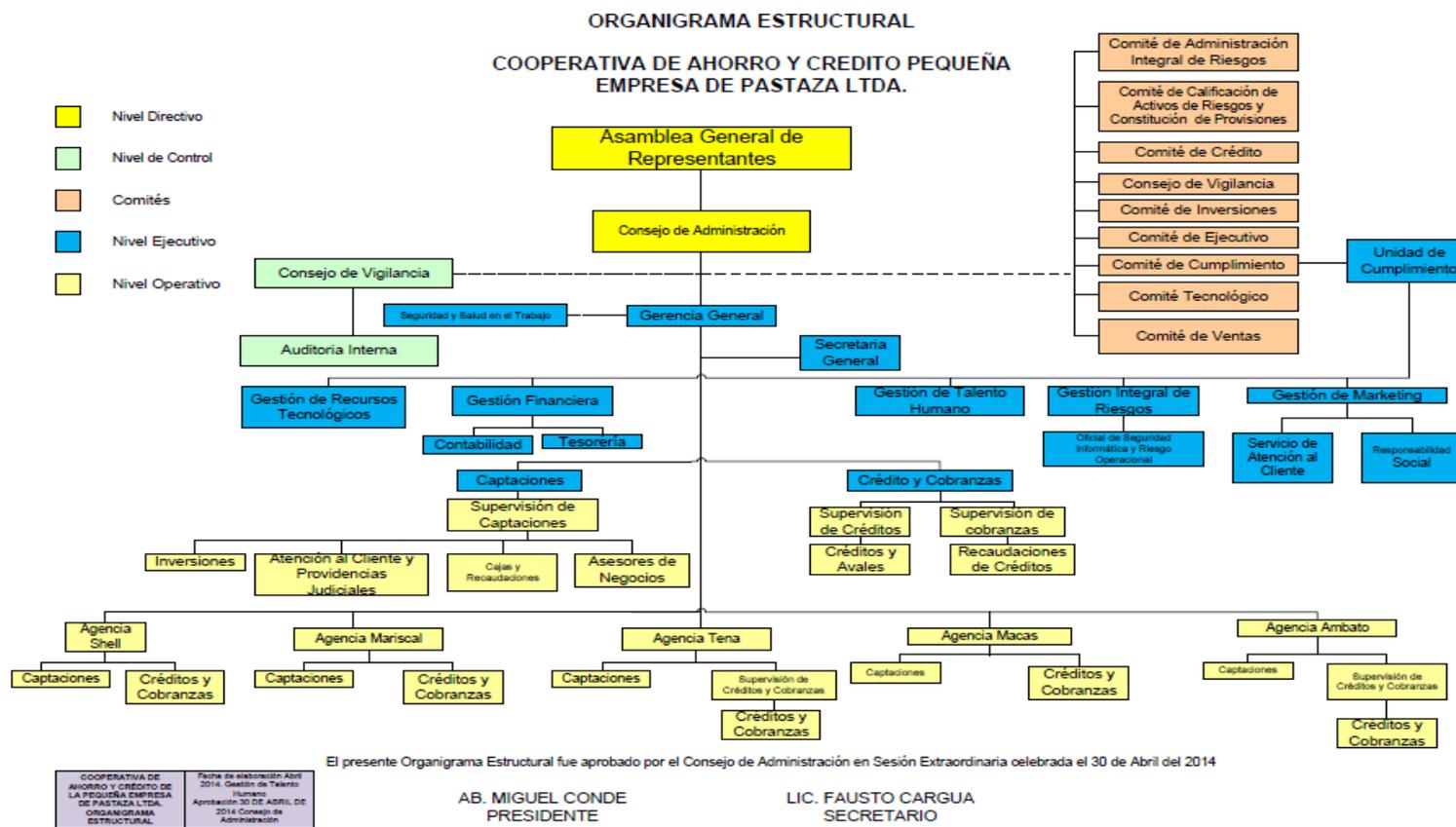


Ilustración 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
FUENTE: PLAN ESTRATÉGICO CACPE PASTAZA

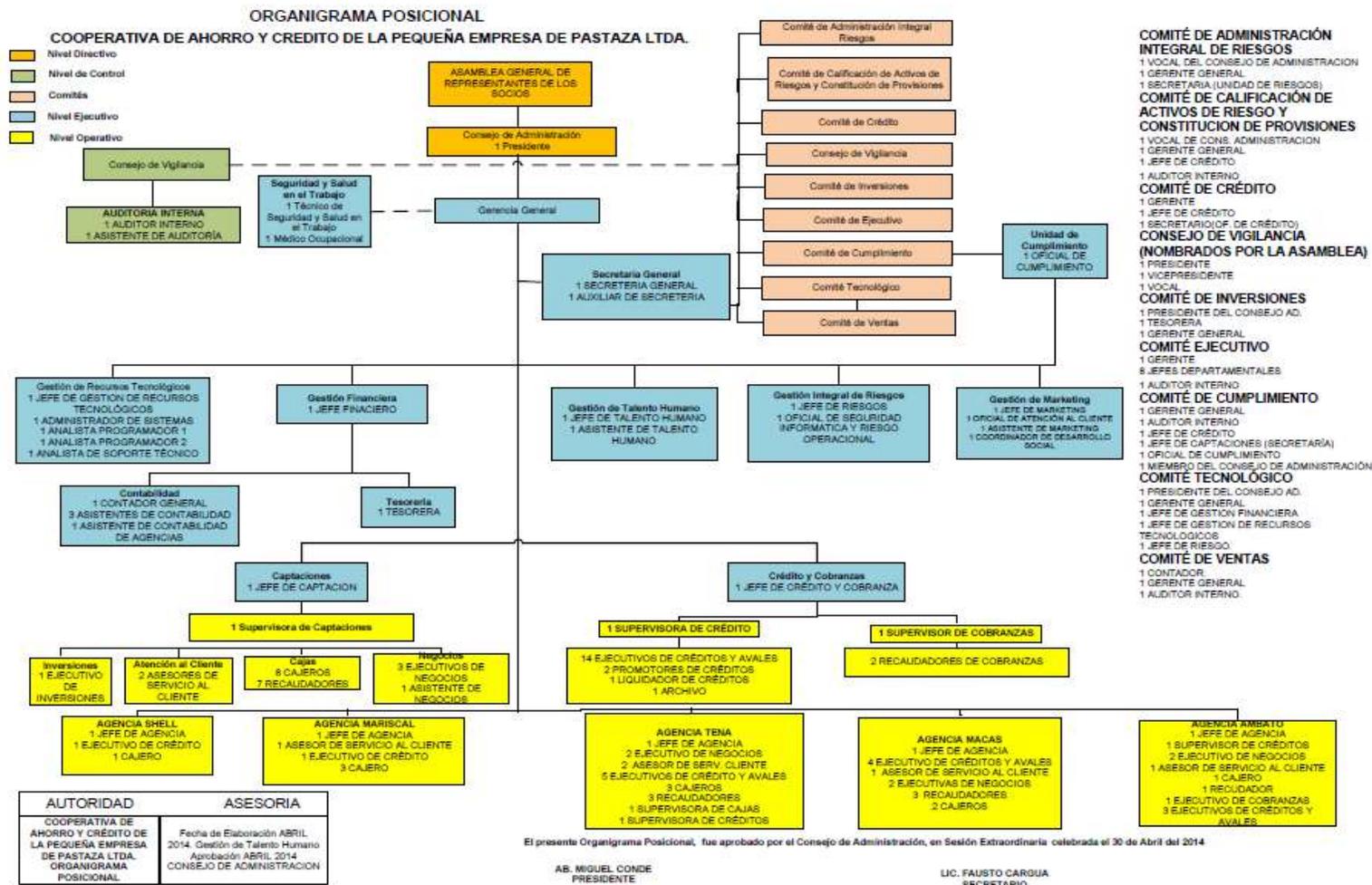


Ilustración 2 ORGANIGRAMA POSICIONAL
FUENTE: PLAN ESTRATÉGICO CACPE PASTAZA LTDA

A partir de la Estructura Organizacional definida por la Cooperativa se establece la siguiente estructura funcional para el área de Crédito.

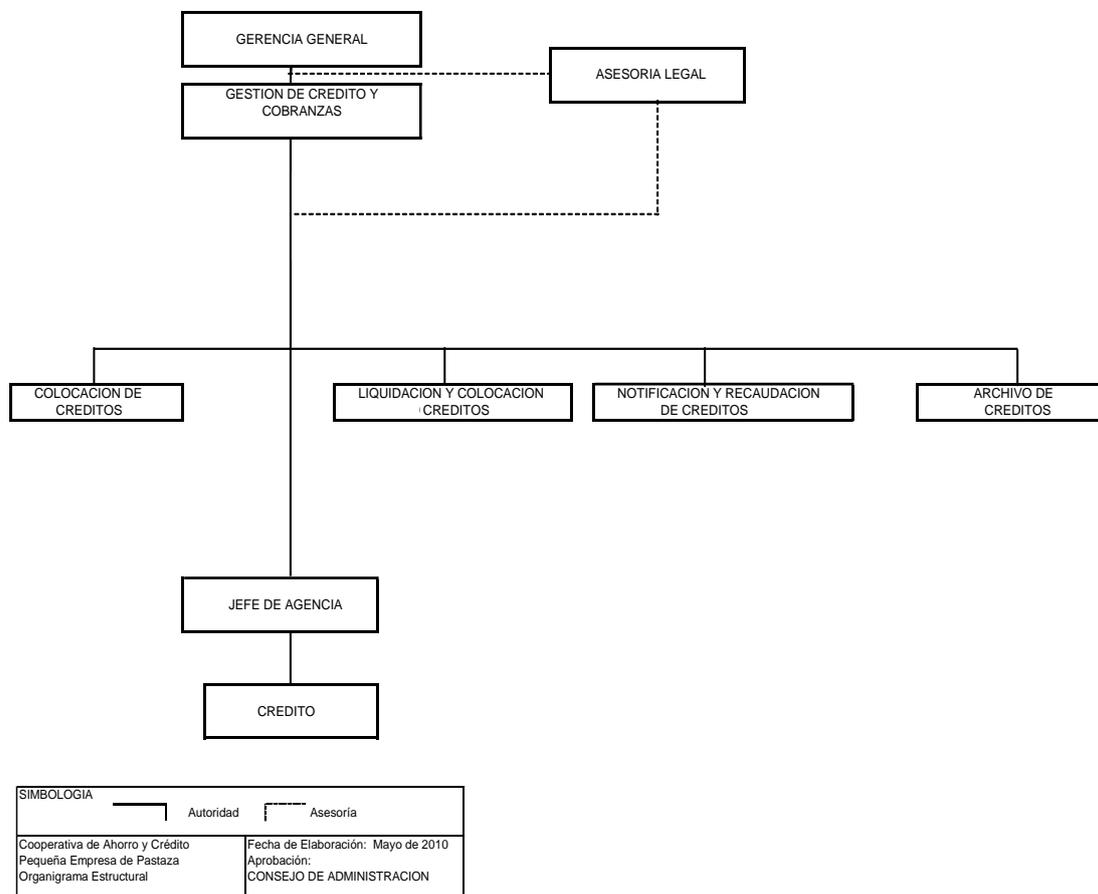


Ilustración 5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ÁREA DE CRÉDITO

FUENTE: PLAN ESTRATÉGICO CACPE PASTAZA LTDA.

3.1.4 Funciones Generales del Área de Crédito.

De acuerdo al tamaño de la organización se establece como Director General de Crédito al Gerente General de la Cooperativa, en la oficina Matriz un Jefe de Crédito y Cobranzas; y, en las Oficinas Operativas al jefe de agencia.

Las funciones de crédito y cobranza serán dirigidas por el Jefe de Crédito y Cobranzas que reportará al Gerente General, siendo el objetivo del área el de maximizar la rentabilidad, calidad y recuperación de la cartera de crédito, mediante la administración eficiente y eficaz de este servicio, en concordancia con los planes, normas, políticas, reglamento y procedimientos establecidos en la Cooperativa.

Sin perjuicio de las funciones específicas que puedan determinarse en el procedimiento de concesión de cada producto, las funciones generales y básicas del Área de Crédito y Cobranzas son:

Funciones de los Jefes de Agencias.

Son funciones generales del Jefe de Agencia:

- a. Planificar, organizar, ejecutar y controlar el otorgamiento del crédito en la Agencia.
- b. Administrar el proceso crediticio según las normas, procedimientos y políticas establecidas en este reglamento.
- c. Preparar los informes de calificación de cartera y otros que los requieran concernientes a la Agencia.
- d. Supervisar y coordinar con los Ejecutivos de Créditos de la agencia la adecuada evaluación de crédito a fin de garantizar la calidad de la cartera.
- e. Planificar, organizar y controlar las acciones de la cartera en mora
- f. Coordinar con la Asesoría Jurídica los pasos a seguir en cobros judiciales
- g. Participar en la planificación y Presupuestación
- h. operativa de la Agencia y de la Cooperativa en General
- i. Generar ideas de productos de crédito para mantener y mejorar la competitividad institucional.
- j. Investigar y analizar las tendencias en el mercado de acción de la Agencia, proporcionando posibles reformas a las políticas vigentes.
- k. Delegar la revisión de la carpeta de crédito del socio a los Ejecutivos de Créditos que están bajo su mando.
- l. Disponer la inspección previa a la concesión del crédito si el caso lo amerita dentro del radio de acción de la Agencia.
- m. Disponer la realización de inspecciones o seguimiento posteriores al otorgamiento de crédito, en los casos que considere convenientes, para verificar cumplimiento de uso de los recursos y/o existencia e integridad de las garantías.
- n. Preparar y analizar los reportes estadísticos sobre otorgamiento de crédito, morosidad, cartera en riesgo y demás complementarios que considere necesarios para la evaluación del proceso crediticio concerniente a la Agencia.
- o. Preparar y analizar los reportes estadísticos sobre crecimiento y evolución del mercado crediticio en la zona de influencia de la cooperativa.

- p. Desarrollar e implementar estrategias, en coordinación con el equipo de Ejecutivos, para el control de la morosidad y en general para mejorar la calidad de la cartera concerniente a la Agencia.
- q. Y demás funciones establecidas en el Manual de funciones y descripción de puestos.

Funciones de los Ejecutivos de Créditos

Son funciones generales de los Ejecutivos de Créditos:

- a) Analizar y preparar el informe de crédito de todo tipo de financiamiento que otorgue.
- b) Brindar a los socios un servicio cortés y amable sin distinción de género social y en espera de una recompensa material.
- c) Recopilar las informaciones relacionadas con el cliente en la cooperativa
- d) Emitir su opinión sobre la interpretación de las informaciones obtenidas.
- e) Revisar que los expedientes estén conforme a lo establecido en las informaciones obtenidas.
- f) Llevar el control de la morosidad de su cartera.
- g) Mantener información actualizada de los clientes con operaciones vigentes de crédito y actualizarlas al menos en cada nueva operación.
- h) Mantener un sistema de monitoreo efectivo para detectar posibles problemas con el socio.
- i) Informar a su superior inmediato sobre las situaciones presentadas a los clientes que puedan perjudicar la recuperación de los recursos prestados
- j) Promocionar la colocación de recursos en los sectores y socios que desarrolla su actividad.
- k) Hacer flujo de caja a los solicitantes para determinar la capacidad de pago, en el caso de Microcréditos.
- l) Participar en el Comité de Crédito con voz, para defender los créditos presentados.
- m) Revisar la documentación en archivos del sistema y en la central de riesgo para conocer el historial crediticio del socio.
- n) Notificar a los socios y codeudor (es) solidario (s) de créditos con problemas de morosidad, como parte de sus gestiones de cobranzas y trámites extrajudiciales y judiciales.
- o) Informar a los clientes de todos los servicios ofertados por la cooperativa.
- p) Ofertar los diferentes servicios que ofrece la cooperativa a sus prestatarios, socios y público en general.

- q) Participar en las campañas de promoción y mercado que realice la cooperativa para atraer nuevos negocios.
- r) Visitar a los clientes para confirmar la veracidad de las informaciones suministradas.
- s) Atender a los clientes que presenten algún tipo de problema para cumplir con el acuerdo de pago establecido o que presentan discrepancias en el valor a pagar.
- t) Preparar la carpeta de crédito para someterla a los niveles de aprobación correspondientes,
- u) Preparar lista de los clientes morosos a visitar semanalmente e informar al superior inmediato sobre el resultado de las visitas realizadas.
- v) Y otras que contemple el Manual de funciones y descripción de puestos.

Funciones del Ejecutivo Operativo

Son funciones Generales del Ejecutivo Operativo:

- a) Verificar que las carpetas de crédito entregadas para instrumentación de crédito contengan la información completa según el tipo de crédito a otorgar, según las condiciones de documentación y aprobación descritas en el presente reglamento.
- b) Instrumentar la liquidación de los créditos aprobados por las instancias respectivas, ingresando información dentro del sistema.
- c) Entregar en forma física y/o electrónica a los Ejecutivos de Créditos responsables de las operaciones los documentos generados en las actividades de instrumentación de créditos.
- d) Archivar los documentos generados en la instrumentación de los créditos en los respectivos expedientes de los socios solicitantes.
- e) Administrar el archivo de los expedientes de los créditos.
- f) Enviar Pagaré, contratos de créditos y otros documentos legales para archivo y custodia en tesorería.
- g) Entregar al Ejecutivo de Crédito la documentación de los créditos cancelados para que esto los de baja y los entregue a los socios.
- h) Apoyar en el desarrollo de las actividades referentes al área de crédito, cuando estas sean encomendadas, tales como seguimiento para cobranzas, verificación y actualización de datos.

Si un Ejecutivo de Crédito estuviere ausente, ya sea por vacaciones, enfermedad o ausencia de los empleados mayores a 24 horas, las operaciones de dicho Ejecutivo serán distribuidas de manera equitativa entre los Ejecutivos que se encuentran hábiles.

3.2 Cadena de valor

Es importante tener una visión general de la organización, razón por la cual se grafica los procesos desarrollados en la misma, los cuales se encuentran divididos en gobernantes, misionales o agregadores de valor y de apoyo.

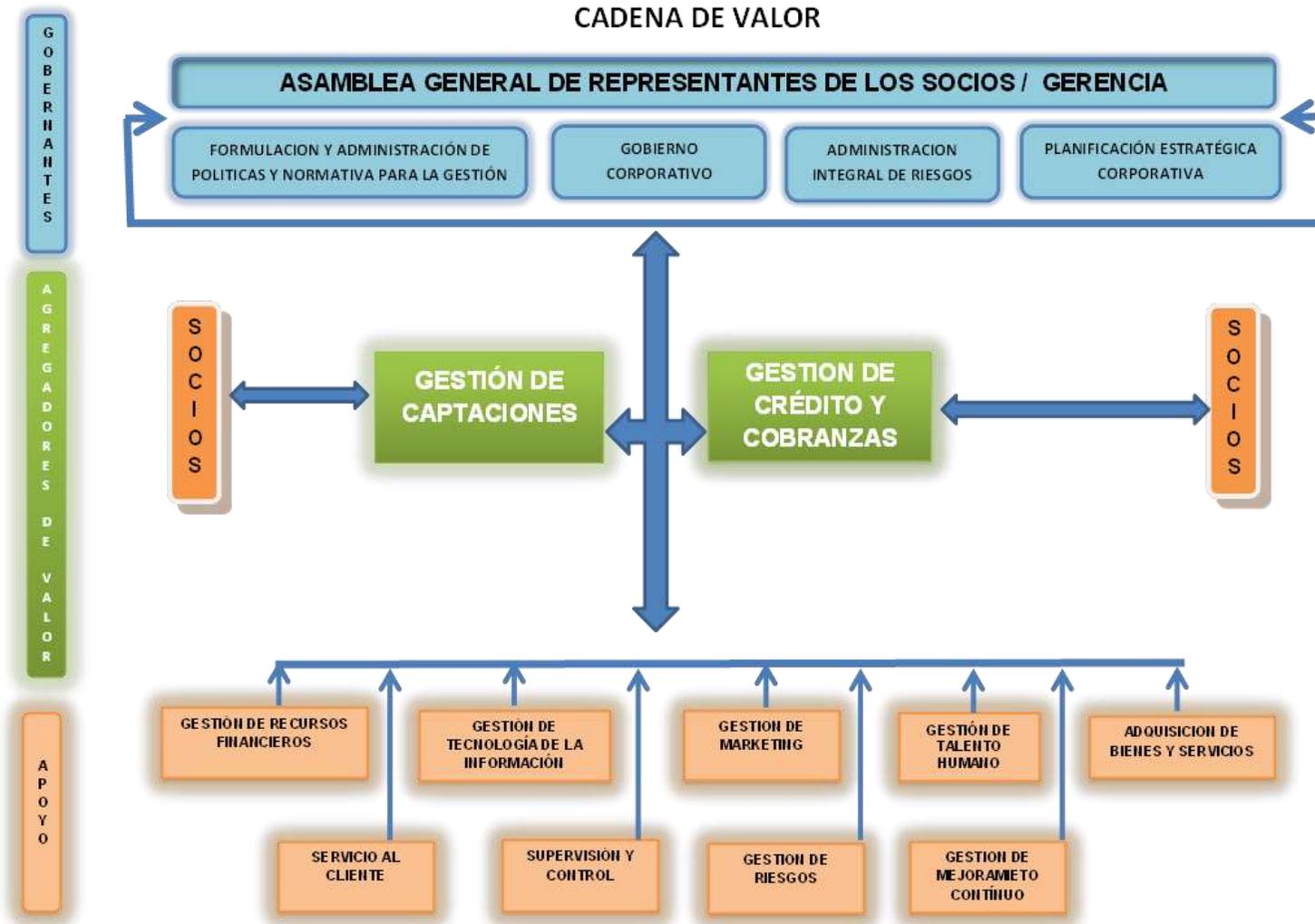


Ilustración 6 CADENA DE VALOR

FUENTE: Mapa de procesos de la CACPE PASTAZA LTDA. AÑO 2012

3.2.1. Análisis del Entorno: Oportunidades y Amenazas

Coop.Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2012) afirma:

Las Oportunidades que se presentan para la Cooperativa son:

- Potencialidad del mercado actual. Hay zonas dentro de los cantones actuales que aún pueden atenderse
- Potencialidad en nuevos mercados. Se pueden atender zonas como Coca, Arajuno, Sucúa.
- Sistema de telecomunicaciones
- Desarrollo económico de los mercados de intervención
- Existencia de segmentos atractivos en el mercado
- Sistema de comunicación vial en buen estado
- Disponibilidad de líneas de crédito
- Capacidad de ahorro del grupo meta
- Transición del ente Regulador lo cual podría brindar oportunidades de financiamiento y fortalecimiento institucional
- Apertura de nuevas oficinas a fin de ampliar la cobertura en la provincia
- Exigencias del Balance Social que comprometen a la institución a mejorar sus estrategias para dar cumplimiento con lo exigido.
- Mejora de sectores productivos
- Presencia de programas sociales
- Apoyo de gobiernos provinciales
- Incremento de los ingresos promedios de la población

Las Amenazas para la Cooperativa se presentan:

- Competencia en el mercado financiero está ocasionando sobreendeudamiento de la población
- Incremento de nivel de sobreendeudamiento de la población en áreas urbanas y de intervención de la Cooperativa. Los clientes en su mayoría tienen más de dos créditos y trabajan con más de una institución financiera
- Entrada de competidores con productos similares, con equipos de trabajo de campo mejor estructurados
- Competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario
- Presencia de prestamistas informales con mucha fuerza en los mercados

- Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector (Ley de Economía Popular y Solidaria)
- Presencia de programas de crédito por parte de organismos gubernamentales a sectores productivos. (p.23)

3.2.2. Análisis Interno: Fortalezas y Debilidades

Para el análisis interno de la organización la metodología aplicada se basó en la identificación, en grupos de trabajo, de los factores internos claves que potencialmente influyen en la gestión institucional, en cuatro áreas o perspectivas de intervención.

Coop.Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2012) afirma:

- Gestión en Productos-Mercado: a través de la cual se evalúa como se encuentra la Cooperativa respecto a la prestación de sus productos y servicios, conocimiento del mercado, posición y participación en sus mercados;
- Gestión Financiera: a través de la cual se evalúa como se encuentra la Cooperativa en las principales áreas de gestión financiera y los resultados y tendencias alcanzadas en los principales indicadores financieros;
- Gestión Organizacional: a través de la cual se evalúa como se encuentra la Cooperativa en los diferentes factores que comprende la organización interna, su enfoque de planificación, ejecución y seguimiento; y,
- Gestión del Recurso Humano: a través de la cual se evalúa la gestión institucional del cliente interno como elemento clave para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (p.24)

3.2.3. Análisis Interno: Gestión en Productos-Mercado

En esta perspectiva se considera que la Cooperativa mantiene una situación que prevalecen las fortalezas:

Coop.Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2012) afirma:

Fortalezas

- Tasas de interés atractivas en Depósitos a Plazo Fijo.
- Imagen institucional positiva
- Confianza y posicionamiento en el mercado
- Productos de ahorro atractivos para los clientes: Ahorro infantil y futuro muy apreciados
- Productos de crédito adecuados al sector.
- No existen comisiones en ahorros ni créditos
- Prestación de servicios no financieros
- Cobro de servicios básicos
- Servicios financieros complementarios
- Buena información al cliente
- Atención adecuada al cliente
- Agilidad al otorgar créditos
- Seguro de desgravamen aceptado por los clientes
- Captación de Depósitos a plazo fijo que provienen de la actividad económica de los cantones

Debilidades

- Requerimiento de ahorros forzados
- Encaje para obtener crédito
- No se ha hecho una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades
- No se tienen productos segmentados por clientes y necesidades
- Promoción de productos básica
- No se cuenta con un plan promocional con costos, objetivos, etc.
- No se evalúa el impacto de los planes promocionales
- Insuficiente gestión de información de los clientes
- Débil proceso de educación financiera al cliente
- Base de datos desactualizada que no permite contar con información adecuada para diseñar nuevos productos. (p.24)

3.2.4. Análisis Interno: Gestión Financiera y productividad

En esta perspectiva se considera que la Cooperativa mantiene una situación que prevalecen las fortalezas:

Coop.Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2012) afirma:

Fortalezas

- Crecimiento de captaciones
- Bajo porcentaje de activos improductivos
- Evolución, crecimiento del patrimonio y certificados de aportación
- Correcto manejo de tesorería y gestión de liquidez
- Nivel y evolución de liquidez
- Margen financiero positivo
- Eficiencia y rentabilidad
- No hay una concentración de riesgo de crédito
- Eficiencia y rentabilidad de agencias
- Disponibilidad de políticas de constitución de provisiones
- Solvencia e indicadores financieros estables

Debilidades

- Crecimiento de cartera limitado
- Bajo crecimiento de patrimonio
- Aumento de cartera en riesgo
- Productividad de los asesores de crédito
- Productividad del personal
- Concentración de captaciones
- Débil análisis de tendencias de mercado y competidores

Análisis Interno: Gestión Organizacional

En esta perspectiva se considera que la Cooperativa mantiene una situación que prevalecen las debilidades:

Fortalezas

- Los procesos de decisión son oportunos
- Hay capacidad de análisis y evaluación de crédito
- Cumplimiento de normas de regularización de crédito
- Esquema de control interno estructurados
- Existen planes de contingencia
- Cumplimiento de normas legales y tributarias

- Existencia de mecanismos de procesos de planificación

Debilidades

- Organización general de la Cooperativa: estructura, liderazgo, compromiso
- Existe un Manual de Funciones: calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, actualización, pero no se usa adecuadamente
- Falta mayor formalización de instrucciones internas y mejora de la comunicación en general
- Se dispone de un manual de crédito pero no se cumple estrictamente las directrices
- Se necesita contar con procesos claramente identificados y manuales que permitan su adecuado uso
- Aplicación reglamento interno
- Calidad y seguridad del sistema informático
- Capacidad de gestión de la base de datos
- No se dispone de un plan de seguridad informática
- Limitaciones del sistema para crecimiento institucional y de nuevos servicios y productos
- Capacidad y actualización de equipo informático
- Limitada gestión de información. Falta desarrollar gestión de información gerencial
- Condiciones de los locales
- El área de sistemas no cuenta con un cronograma de mantenimiento para los equipos en las agencias
- No se cuenta con automatización de notificaciones, débito de cuentas para el pago de crédito
- No se cuenta con procesos de retroalimentación entre jefaturas y personal operativo a fin de implementar mejores y brindar mejores servicios. (p.25)

3.2.5. Análisis Interno: Gestión Recurso Humano

En esta perspectiva se considera que la Cooperativa mantiene una situación que prevalecen las debilidades:

Coop.Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2012) afirma:

Fortalezas

- Calificación del Comité de Auditoría y calidad de apoyo en la supervisión de la institución
- Calificación de los representantes de la Asamblea General

- Personal cree en la Cooperativa

Debilidades

- Calificación del Consejo de Administración: apoyo en la visión estratégica del negocio
- Es necesario mejorar la calidad de Gestión de personal ejecutivo: oportunidad de decisiones, promover asumir responsabilidades, falta motivación y liderazgo
- Falta de comunicación y direccionamiento por parte de oficina matriz/jefes departamentales hacia el personal operativo y agencias
- Se necesita incrementar personal en algunas áreas
- Se necesita reestructurar todo el departamento de recursos humanos, hacer levantamientos de procesos
- Falta definir perfiles profesionales por cargo y definir brechas de capacitación y planes de carrera
- El flujo de información, comunicación y retroalimentación es deficiente
- La información fluye por canales informales
- No se cubren adecuadamente los puestos de trabajo en ausencia del personal (vacaciones, enfermedad)
- Se necesita hacer una revisión completa del esquema de remuneración, bonificaciones e incentivos, y luego comunicar adecuadamente y de manera formal a los colaboradores en que consiste el esquema
- Se debe trabajar en el mejoramiento de clima laboral
- Difundir la información de manera formal y en la manera adecuada a las áreas interesadas
- Mejorar el esquema de seguimiento al cumplimiento de metas que contemple el reconocimiento al trabajo del personal operativo. (p.26)

3.2.6. Proceso de Crédito

Coop. Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2012) afirma:

Comprende el conjunto de políticas, procedimientos y actividades realizadas y utilizadas por la Cooperativa con el objetivo de analizar, evaluar las solicitudes de crédito de los solicitantes con el fin de predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

La Cooperativa ha establecido procedimientos para cada uno de los tipos o grupos de crédito, conformados en función a la actividad y perfil de los clientes, el destino y fuente de repago.

Basados en lo que establece la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador la Cooperativa ha segmentado sus productos de crédito de acuerdo al siguiente detalle:

- a) Productivo:
 - Productivo PYME
- b) Créditos de Consumo
 - De Convenio
 - Personales
 - Credi- premio
 - Credipromoción
 - Avance de Efectivo
 - Quirografaria
- c) Créditos de Vivienda
 - Construcción
 - Remodelación
 - Compra o Adquisición
- d) Microcréditos
 - Microcrédito Acumulación Ampliada
 - ❖ Microcrédito Acumulación Ampliada > \$10.000 y < \$20.000
 - Microcrédito Acumulación Simple
 - ❖ Microcrédito Acumulación Simple >3001 y < 10000
 - Microcrédito Minorista
 - ❖ Microcrédito Minorista < 3000
 - ❖ Microcrédito Comunal y Grupal, productos que cuenta con su propio Manual y Reglamento.
 - Micro- Credipremio
 - Micro promoción
 - Micro Avance de Efectivo

De manera general, el proceso de crédito comprende las siguientes etapas de Gestión en los siguientes subprocesos:

1. Otorgamiento (Fases de Promoción, recepción, verificación de información, evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso)

2. Seguimiento
3. Recuperación
4. Control. (p.44)

3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al Área De Créditos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa De Pastaza período 2012.

La ejecución de una auditoría integral proporcionará a la entidad una herramienta muy importante para la correcta toma de decisiones, ya que su enfoque permitirá detectar los puntos débiles tanto financieros, de gestión, de cumplimiento de leyes y políticas y referentes al control interno, con lo que se dispondrá de informes integrales de evaluación que se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a la empresa. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques, razón por la cual la auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

El área de créditos y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza es un área estratégica de la empresa es decir en la cadena de valor constituyen un proceso agregador de valor con impacto directo en la misión empresarial, por lo que es necesario que se disponga de informes útiles, relevantes y confiables, lo cual únicamente se puede conseguir al efectuar una auditoría en todos sus enfoques.

**CAPÍTULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA POR EL AÑO 2012**

4.1 Proceso de la Auditoría Integral

Para la obtención del informe de auditoría integral se obtuvo la autorización de la organización, para realizar el proceso que comprende la planificación preliminar, la específica, el trabajo de campo o ejecución, la comunicación de resultados y el seguimiento o monitoreo. En las fases señaladas de la auditoría Integral se ha recopilado papeles de trabajo ya sean entregados por la empresa auditada o elaborados por el auditor, los cuales al ser numerosos se adjuntan en medio magnético al presente trabajo.

La auditoría integral cumple un proceso secuencial que se ha realizado conforme al cronograma que se adjunta en la planificación preliminar

4.2 Informe de Auditoría Integral

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Consejo de Administración de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Estimados Señores:

Hemos practicado una auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Ltda., por el año 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen financiero de los componentes correspondientes al proceso de créditos y cobranzas; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecta a los componentes detallados anteriormente; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de gestión. La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la entidad; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Institución; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Nuestra obligación es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la

obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

Dadas las limitaciones inherentes 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 tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

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 cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de gestión 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 correspondientes a los procesos analizados; la evaluación de las Normas Internacionales de Información Financiera o Principios de Contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En nuestra opinión, las cuentas cartera de créditos y provisiones se presentan razonablemente en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Ltda. al 31 de diciembre del año 2012, de conformidad con las Principios de Contabilidad Generalmente aceptados, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la cooperativa en los procesos de crédito y cobranza mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con

las leyes y regulaciones que la afectan. En relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

Por la naturaleza de nuestro examen especial las conclusiones y recomendaciones se anexan a continuación.

Puyo, 28 de diciembre de 2014.

Atentamente,

Dr. Juan Sebastián Acuña Vaca
GERENTE FIRMA AUDITORA

4.3 Comentarios y Recomendaciones (Anexo al Informe)

A continuación se detallan los hallazgos determinados en el proceso de la auditoría integral para los componentes analizados en cada uno de sus enfoques: financiero, control interno, cumplimiento y gestión.

AUDITORIA FINANCIERA

Provisión Cuentas Incobrables.

- a) Comentario.-** La Cooperativa está provisionando en exceso los créditos incobrables de la cartera de créditos para la microempresa por un valor de USD. 28,643.50 dólares, el Comité de Administración Integral de Riesgos y el Comité de Calificación de Activos de Riesgo determina los montos a provisionar considerando la probabilidad de no pago de la cartera de crédito siguiendo los lineamientos otorgados por la Superintendencia de Bancos y Seguros en la resolución No. JB-2012-2217, esto ocasionó disminución en la rentabilidad de la Cooperativa reflejada en sus Estados Financieros, la causa fue que el departamento de contabilidad de acuerdo a los lineamientos emitidos por el Comité de Administración Integral de Riesgos y el Comité de Calificación de Activos de Riesgo realiza la provisión de cuentas por cobrar de forma mensual, pero al final del año no realiza un ajuste considerando que existe clientes que mejoraron su comportamiento de pago y por ende el valor a provisionar de forma anual es inferior al provisionado.

Conclusión

Existe valores provisionados en exceso por los créditos incobrables de la cartera de créditos para la microempresa, lo que genera un impacto en la situación financiera de la cooperativa.

Recomendación

A la Directora Financiera:

Dispondrá a la contadora general que al finalizar cada ejercicio económico realice los ajustes correspondientes en las provisiones de cartera de créditos con el fin de no mantener una provisión sobrevalorada o subvalorada.

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Código de Ética

- a) **Comentario:** La cooperativa no dispone de un Código de Ética el cual haya sido difundido para que el personal conozca los valores éticos que la cooperativa espera de ellos, siendo el Código de Ética esencial dentro del factor integridad y valores éticos del componente Ambiente de Control del Control Interno Informe COSO, el no tener un código de ética genera el riesgo de comportamientos inadecuados, robos, fraudes y afecta el clima laboral, la principal causa para que no exista un código de ética es que al no haber existido anteriormente actos fraudulentos la administración de la entidad no considera necesaria su implantación.

Conclusión

La cooperativa no ha implantado un código de ética que determine los comportamientos esperados desde la dirección hasta el personal operativo.

Recomendación

Al Consejo de Administración

Emitir y difundir un código de ética que señale los comportamientos esperados por los empleados de la cooperativa dentro y fuera de sus puestos de trabajo.

Llamados de atención

- b) **Comentario:** No se informa al Gerente General sobre los llamados de atención efectuados a los empleados, el art. 42 del Reglamento Interno señala que todo llamado de atención debe ser informado al Gerente General, este incumpliendo ocasiona que el gerente no tenga conocimiento de los empleados que tienen amonestaciones para que pueda tomar decisiones sobre la administración del talento humano, no está definido el canal y la periodicidad con la que la información debe ser entregada.

Conclusión

El gerente no tiene conocimiento sobre los llamados de atención que se efectúan a los empleados para tomar decisiones sobre la administración del talento humano.

Recomendación

Al Jefe de talento humano

Implantar el procedimiento para comunicar al Gerente en línea todas las novedades que existan sobre las amonestaciones realizadas al personal de la cooperativa.

Multas para los empleados

- c) **Comentario:** No se efectuó multas a los empleados que incumplen el reglamento interno con faltas que ameritan sanción económica, incumpliendo el art. 43 del Reglamento Interno que determina las faltas que deben ser sancionadas con multa, los empleados cometen faltas por las que deben ser multados sin recibir sanción y no existe evidencia de las faltas para iniciar un proceso de visto bueno en los casos que amerite, no existe un procedimiento que controle la gestión de sanciones.

Conclusión

No se está cumpliendo con el proceso sancionatorio en lo referente a la emisión de multas a los empleados.

Recomendación

Al Jefe de talento humano

Implantar un sistema de gestión de sanciones para que se cumpla con el régimen sancionatorio contemplado en el Reglamento Interno.

Base de datos desactualizadas

- d) **Comentario:** La información referente a direcciones de socios no se encuentra actualizada en una base de datos, el Manual de Crédito establece en el subproceso recuperación de cartera la obligación del ejecutivo de crédito de mantener la base de datos actualizada, este incumplimiento ocasiona una restricción para envío de comunicaciones, esto se debe a que no existe un responsable de verificar que las bases de datos estén actualizadas.

Conclusión

No se cuenta con una base de datos actualizada lo que ocasiona una restricción para el envío de comunicaciones

Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al personal de crédito y cobranza que realice una actualización permanente de las direcciones de los socios que cuentan con préstamos vigentes.

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

No se utiliza los Estados Financieros presentados para fines tributarios para otorgar créditos

- a) **Comentario.-** La cooperativa no utilizó en el análisis para otorgar los créditos los Estados Financieros presentados para fines tributarios, incumpliendo el artículo 43 del Reglamento a la ley de Régimen Tributario Interno, lo que ocasionó que la Administración Tributaria sancione a la cooperativa conforme a la ley, este incumplimiento se dio porque la cooperativa para otorgar un crédito no solicita la presentación de la declaración de Impuesto a la Renta o Declaraciones de Impuesto al Valor Agregado.

Conclusión

La cooperativa no está otorgando los créditos utilizando para su análisis crediticio la información presentada por sus socios para fines tributarios.

Recomendación

Al Gerente General

Dispondrá que dentro de los requisitos para obtener un crédito se solicite la presentación de las 3 últimas declaraciones de Impuesto al Valor Agregado y la declaración de Impuesto a la Renta del periodo anterior al otorgamiento de crédito para medir la capacidad de pago con esta información.

Empleados que no cumplen con el perfil profesional

- b) **Comentario.-** El departamento de crédito y cobranza tiene un 35% de empleados que no cumplen con el perfil profesional para el puesto que están desempeñando incumpliendo con el Manual de Puestos para el departamento de crédito y cobranza, lo que ocasiona que no puedan realizar las mismas funciones que el resto del personal, esto se debe a que existe personal que fue contratado con anterioridad a la exigencia de un perfil profesional.

Conclusión

El 35% del personal de crédito y cobranza no cumple con el perfil profesional para el puesto que está desempeñando lo que interfiere en que cumplan con las funciones asignadas a cada puesto.

Recomendación

Al Jefe de Talento Humano

Realizar un convenio con universidades para que los empleados que no cumplen el perfil profesional y no estén estudiando puedan profesionalizarse.

AUDITORIA DE GESTIÓN

No se cumple con la meta de colocación de créditos

- a) Comentario.-** La cooperativa logro colocar en créditos un 97.34 % de lo que se tenía planificado en los objetivos operativos, que era colocar USD\$ 42,242,400.00 dólares, esto se debió principalmente a que existió rotación de personal en el tercer trimestre del 2012, lo que ocasionó que se invierta tiempo en capacitación, disminuyendo la capacidad operativa para colocación ocasionando una brecha desfavorable del 2.66% que se deriva en una disminución en la colocación de créditos.

Conclusión

La rotación de personal ocasionó que no se cumpla con la colocación de créditos planificados.

Recomendación

Al Jefe de Crédito y Cobranza

Crear un plan de contingencia para que cuando falte personal en el área de crédito y cobranza, puede ser remplazado inmediatamente por personal de otras áreas previamente capacitado y con esto no se detenga la colocación de créditos que es la actividad generadora más importante de la cooperativa.

Plan de Implementación de recomendaciones

PLAN DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES					
N°	DETALLE DE LA RECOMENDACION	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNADOS	MEDIOS DE VERIFICACION	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD
1	Al finalizar cada ejercicio económico la cooperativa debe analizar la posibilidad de recuperación de las CARTERA DE CRÉDITO, para verificar si es necesario realizar provisiones adicionales con el fin de no mantener una PROVISIÓN sobrevalorada.	Comité De Administración Integral De Riesgos Y El Comité De Calificación De Activos De Riesgo	ene-15	Actas de reuniones del Comité	
2	Emisión y difusión de un código de ética que señale los comportamientos esperados por los empleados de la cooperativa dentro y fuera de sus puestos de trabajo.	Consejo de Administración	ene-15	Código de Ética aprobado	
3	Implantar el procedimiento para comunicar al Gerente en línea todas las novedades que existan sobre las amonestaciones realizadas al personal de la cooperativa.	Jefe de talento humano	ene-15	Registros de entrega de información	
4	Implantar un sistema de gestión de sanciones para que se cumpla con el régimen sancionatorio contemplado en el Reglamento Interno.	Jefe de talento humano	ene-15	Registros de entrega de información	
5	Disponga al personal de crédito y cobranza que realice una actualización permanente de las discusiones de los socios que cuentan con préstamos vigentes.	Gerente General	feb-15	Base de datos actualizadas	
6	Disponga que dentro de los requisitos para obtener un crédito se solicite la presentación de las 3 últimas declaraciones de Impuesto al Valor Agregado y la declaración de Impuesto a la Renta del periodo anterior al otorgamiento de crédito para medir la capacidad de pago con esta información.	Gerente General	feb-15	Actualización de requisitos para obtener créditos en el Manual de Crédito y Cobranza	
7	Realizar un convenio con universidades para que los empleados que no cumplen el perfil profesional y no están estudiando puedan profesionalizarse.	Jefe de talento humano	feb-15	Convenios suscritos con las Universidades	
8	Crear un plan de contingencia para que cuando falle personal en el área de crédito y cobranza, puede ser reemplazado inmediatamente por personal de otras áreas previamente capacitado y con esto no se detenga la colocación de créditos que es la actividad generadora más importante de la cooperativa.	Jefe de Crédito y Cobranza	mar-15	Plan de contingencia aprobado	

Ilustración 7 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

Elaborado por: Juan Sebastián Acuña Vaca

4.3 Presentación y aprobación del informe

Una vez elaborado el informe de auditoría integral con su respectivo anexo el cual fue elaborado el 28 de diciembre de 2014 en cumplimiento con el cronograma de actividades que consta en el memorando de planificación preliminar (Anexo 1), se comunicó al Dr. Edgar Acuña Gerente General, Karina Espín Jefe de Recursos Humanos, Carmen Medina Jefe Financiero, Erika Salazar Contadora General con el oficio para la lectura del informe, la cual se llevó a cabo el 30 de diciembre de 2014 en las dependencias de la entidad

A continuación se presenta el oficio emitido para convocar a la lectura y el Acta de aprobación del informe.

Puyo, Diciembre 28 de 2014.

PARA: Dr. Edgar Acuña/ GERENTE GENERAL
C.C.: Dra. Carmen Medina/ JEFE FINANCIERO
Ing. Erika Salazar/ CONTADOR GENERAL
Ing. Karina Espín/ JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE
PASTAZA LTDA.

DE: Dr. Sebastián Acuña
AUDITOR

Por medio de la presente solicito de la manera más comedida su presencia el día 30 de Diciembre de 2014 a las 15:00, en la sala de sesiones de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA., con la finalidad de dar lectura al Informe de Auditoría Integral y sus respectivas recomendaciones, correspondientes al Proceso auditado como lo es el Proceso de Crédito y Cobranza del periodo 2012.

Esperando contar con su valiosa presencia, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

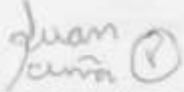

Dr. Sebastián Acuña
AUDITOR

Ilustración 8 OFICIO QUE INFORMA LECTURA DEL INFORME

Elaborado por: Juan Sebastián Acuña Vaca

ACTA DE REVISION Y APROBACION DEL INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

N° 2014 – 0001

Hoy 20 de Diciembre 2014, siendo las 15:00 en la ciudad de Puyo, en la sala de sesiones de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA., se da inicio a la lectura del Informe de Auditoría Integral aplicado al Proceso de Crédito y Cobranza para el período 2012. Con la presencia por una parte al Dr. Edgar Acuña Gerente General, Karina Espín Jefe de Recursos Humanos, Carmen Medina Jefe Financiero, Erika Salazar Contadora General, por otra parte del Dr. Sebastián Acuña, en calidad de Auditor.

El Dr. Sebastián Acuña, procede a la lectura del informe de auditoría y da a conocer las respectivas recomendaciones para corregir ciertos aspectos detectados en el trabajo.

El Dr. Edgar Acuña Gerente General, Karina Espín Jefe de Recursos Humanos, Carmen Medina Jefe Financiero, Erika Salazar Contadora General, revisan detenidamente el informe y las recomendaciones, al finalizar aprueban el informe y se responsabilizan en dar cumplimiento a las recomendaciones en los plazos establecidos.

Para constancia firman las partes por duplicado.


Edgar Acuña
GERENTE
GENERAL


Carmen
Medina
JEFE
FINANCIERA


Karina Espín
JEFE DE
RECURSOS
HUMANOS


Erika Salazar
CONTADOR
GENERAL


SEBASTIAN ACUÑA
AUDITOR EXTERNO

Ilustración 9 ACTA DE APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

Elaborado por: Juan Sebastián Acuña Vaca

Como se puede observar en la imagen anterior el informe fue aprobado con fecha 30 de diciembre de 2014.

4.4. Comprobación de la hipótesis

Una vez efectuado el examen integral al proceso de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. por el ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del 2012, se ha obtenido una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión lo que ha permitido emitir un informe de aseguramiento que soporta de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa.

CONCLUSIONES

- La auditoría integral constituye una alternativa viable que rompe los esquemas de control vigentes en el Ecuador ya que demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría
- Este enfoque alternativo permite analizar debilidades de control interno, la razonabilidad en los estados financieros, así como también el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes, el cumplimiento de los objetivos organizacionales, es decir permite analizar a la organización desde todas las perspectivas que la afecten.
- La auditoría integral es viable porque optimiza el tiempo al analizar en su conjunto a toda la entidad con la información que se requeriría para realizar solo un tipo de auditoría.
- El presente trabajo se ha ejecutado realizando todas las fases del proceso de auditoría integral obteniendo papeles de trabajo en los cuales se detallan los hallazgos y se ha diseñado las recomendaciones prácticas que serán ejecutadas para beneficio de la entidad auditada.
- Al ser un proceso nuevo en nuestro país, en el proceso de la auditoría integral se dificulta obtener toda la información para la realización del trabajo.

RECOMENDACIONES

- Se debe efectuar auditorías integrales de forma periódicas en la empresas para poder tener una evaluación completa sobre los aspectos financieros, de control interno, cumplimiento y gestión empresarial, ya que con la solo ejecución de auditorías financiera que son requeridas por los organismos de control, no se abarcan todos los aspectos que ayudaran a la organización a mejorar su gestión empresarial.
- Se requiere que la alta dirección de la organización esté interesada en los resultados de la auditoría integral, para que comprometa a todo el personal en cumplir con el plan de implementación de recomendaciones.
- Un trabajo de auditoría integral debe ser realizado por un equipo de trabajo multidisciplinario que tenga las aptitudes, conocimientos, destrezas y experiencia para la ejecución del trabajo de una forma profesional en todas las áreas auditadas, con lo que el trabajo se realizará en un tiempo óptimo, con el empleo eficiente de los recursos y con la calidad esperada.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Y, (2012). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Franklin, E (2006). *Auditoría Administrativa*. Pearson Publications Company
- Mantilla, S. (2005). *Control interno informe COSO*. Bogotá: ECOE EDICIONES
- Plan Estratégico (2012). CACPE Pastaza Ltda.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: Mc GRAW-HILL Interamericana ECOE Ediciones.
- Subía, J. (2010). *Marco conceptual de la auditoría integral guía didáctica*. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Subía, J. (2012). *Informe de Auditoría Integral Guía Didáctica*. Loja: EDILOJA Cia. Ltda.,

LINKCOGRAFÍA

- Rodríguez, J. (2005). “*La Auditoría Integral como alternativa para agregar valor a los servicios que presta el Contador Público*”, disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos46/fraude-gobiernos-regionales/fraude-gobiernos-regionales7.shtml>
- Santillana, J. (1992). “*Conoce las Auditorías*”, disponible en:
http://auditoria03.galeon.com/auditoria_int.htm

ANEXOS

ANEXO 1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR AL 31 DE OCTUBRE DEL 2014

1. Motivo de la auditoría

Conforme el Oficio No. CACPE-OG14-0099, de fecha 30 de marzo de 2014, mediante la cual se solicita el examen de auditoría integral a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. En el periodo 2012, como un mecanismo de práctica sana, que permita incrementar la credibilidad de la información generada en la entidad, se procede a contratar los servicios de un auditor calificado con fecha 15 de septiembre del 2014.

2. Objetivos de la auditoría

El objetivo de la auditoría integral es expresar una opinión sobre asuntos relacionados con el examen a los estados financieros, la evaluación del sistema de control interno, evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecta a la entidad; y el grado de eficiencia y eficacia en el manejo de las operaciones.

3. Naturaleza y alcance de la auditoría

El alcance del examen que se efectuará a la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. corresponde al período 2012, comprendiendo los siguientes aspectos:

Auditoría Financiera.- De acuerdo a la materialidad de los componentes del Estado de Resultados y del Balance General, los rubros más importantes, que en presente caso, serán las cuentas involucradas con las áreas misionales, tales como: CARTERA DE CRÉDITOS, RESERVAS, INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS, INTERESES CAUSADOS, GASTOS DE OPERACIÓN.

Auditoría de Cumplimiento.- De acuerdo a las leyes de los principales organismos de control que regula la actividad de la empresa en análisis, y a los componentes o procesos misionales GESTIÓN DE CAPTACIONES Y GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS.

Auditoría de Control Interno.- Se realizará la evaluación del control interno de los componentes materiales de acuerdo al método COSO, información con la cual se aplicarán las matrices de evaluación del nivel de confianza y riesgo y se determinará el nivel de riesgo de la entidad, para lo cual servirá de base los manuales de políticas y procedimientos con los que cuenta la entidad.

Auditoría de Gestión.- Se enfocará en la evaluación del nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el cumplimiento de los objetivos operativos de los procesos o áreas misionales de la entidad, a través de la aplicación de indicadores de gestión. Es importante indicar que la empresa ha definido indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos operativos, definiendo también estándares, los cuales constituirán los principales insumos para su evaluación.

4. Conocimiento General de la Organización

4.1. Base legal de creación y/o constitución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera.

Mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa y nace con el nombre de “Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Pequeños Industriales del Puyo”.

En fecha 28 de octubre de 1987, se procede a designar al Gerente de esta entidad crediticia.

La situación económica y estructural de la cooperativa, en sus inicios , en realidad, era compleja; mucho más si se toma en cuenta que en el entorno financiero existían entidades financieras instaladas desde hace muchos años y con recursos económicos e infraestructura con los que resultaba más que imposible competir.

Basta saber que existían 2 cooperativas y cinco bancos para una población económicamente activa, que no pasaba de 20.000 habitantes.

En 1987 la cooperativa contaba con apenas cincuenta socios y con activos totales por un monto de S/.182.475 sucres, distribuidos de la siguiente manera:

ACTIVOS	VALORES EN SUCRES
CAJA POR DEPÓSITOS EN AHORROS	94,250.00
CAJA POR CUOTAS DE INGRESO	19,800.00
CAJA POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	57,000.00
CAJA POR OTROS CONCEPTOS	11,425.00

La captación de ahorros y el otorgamiento de los créditos se orientaron y se siguen orientando al sector de la Microempresa y al sector informal.

Naturalmente que la tarea de sacar adelante a la Cooperativa no fue ni seguirá siendo fácil. Se ha tenido que amalgamar en un solo objetivo: capacidad, honestidad, responsabilidad y trabajo tesonero de empleados y directivos, que se han revestido de, una gran fe en las acciones implementadas, que respondieron a un plan promocional bien diseñado, que produjo resultados altamente satisfactorios, así en el primer año de labores estos fueron los resultados.

CUENTA	VALORES EN SUCRES AÑO 1987	VALORES EN SUCRES AÑO 1988	PORCENTAJE DE CRECIMIENTO
CAJA POR DEPÓSITOS EN AHORROS	94,250.00	36,312,639.34	38428%
CAJA POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	57,000.00	2,668,658.00	4582%
CAJA POR CUOTAS DE INGRESO	19,800.00	1,079,800.00	5354%
CAPITAL INICIAL	57,000.00	3,455,780.00	5963%
NÚMERO DE SOCIOS	50.00	1,136.00	2172%

Nótese que el crecimiento de los ahorros en su inicio fue del treinta y ocho mil cuatrocientos veinte y ocho por ciento (38.428%) porcentaje que sin duda era más que extraordinario.

Respecto a los créditos, éstos en 1988 fueron 945 operaciones y alcanzaron el monto de S/.101 730.328 sucres.

La cooperativa que nació como de carácter cerrado se transformó en abierta según resolución # 580 emitida el 9 de mayo de 1989 cambiando su razón social de cooperativa de “Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Pequeños Industriales del Puyo” a “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Cabe mencionar que la empresa está sujeta a las siguientes disposiciones legales, entre las más importantes:

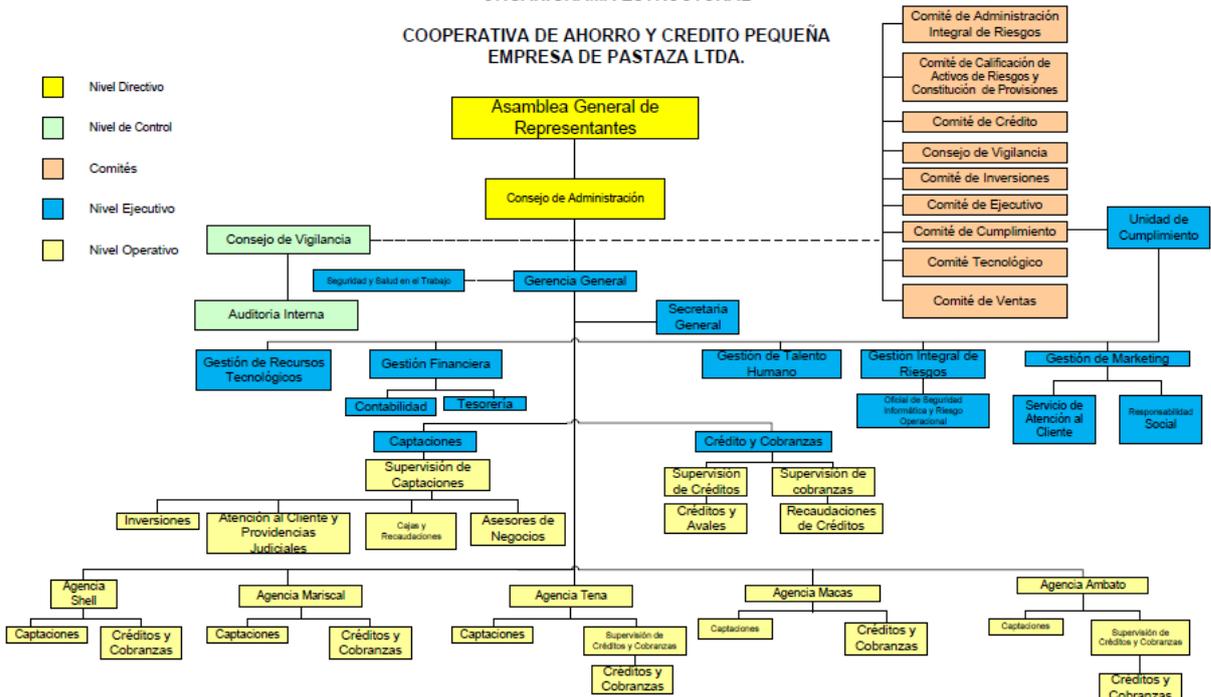
- Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Ley de Seguridad Social
- Código de Trabajo
- Código Tributario
- Ley de Instituciones del Sistema Financiero
- Manuales, Códigos y reglamentos internos.

4.2. Estructura orgánica

La empresa mantiene la siguiente estructura orgánica:

Grafico No. 1 Estructura Orgánica

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA LTDA.



El presente Organigrama Estructural fue aprobado por el Consejo de Administración en Sesión Extraordinaria celebrada el 30 de Abril del 2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	Fecha de elaboración: Abril 2014. Gestión de Talento Humano. Aprobación: 30 DE ABRIL DE 2014. Consejo de Administración
--	---

AB. MIGUEL CONDE
PRESIDENTE

LIC. FAUSTO CARGUA
SECRETARIO

4.3. Misión, visión y objetivos estratégicos

MISIÓN

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios a través de servicios financieros oportunos y de calidad, sustentados en una adecuada tecnología, con sólidos valores institucionales que permita el desarrollo social y económico de nuestros socios y de la comunidad

VISIÓN

En el año 2015 la CACPE PASTAZA fortalecerá su liderazgo y se mantendrá como la entidad financiera líder de la Región Amazónica y parte de la Sierra Central, a través de servicios financieros de calidad, fundamentados en prácticas honestas, transparentes y con altos niveles de responsabilidad social, buscando continuamente el desarrollo socioeconómico de los socios y de la comunidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para la definición de los objetivos estratégicos institucionales se han considerado como referencia las cuatro dimensiones bajo las cuales se realizó el análisis FODA, esto es:

- a) Dimensión Financiera;
- b) Mercado – Clientes – Cobertura
- c) Estructura Organizacional – Procesos Internos– Tecnología
- d) Desarrollo Organizacional – cliente interno

En la consideración que una gestión eficiente en las diferentes dimensiones debe reflejarse en “resultados económicos positivos”, se ha definido un Objetivo Estratégico Macro vinculado con la “Rentabilidad” el cual no dispondrá de estrategias específicas dado que su logro es el efecto del cumplimiento de los restantes objetivos.

Para los restantes objetivos están planteadas las “estrategias” que contribuirán a su cumplimiento y cuya implementación generará los planes operativos para los diferentes períodos.

POLÍTICAS ESTRATÉGICAS

- Liquidez

- Mantener una liquidez de al menos 22% pero no inferior al requerimiento mínimo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Capitalización
 - Capitalizar en un 100% las utilidades en los próximos 3 años.
- Provisiones de cartera en riesgo
 - Mantener una cobertura de cartera en riesgo de al menos el 200%
 - No financiar actividades que impliquen potencial contaminación al medio ambiente
 - Mantener un nivel eficiente de satisfacción al cliente

OBJETIVO MACRO

Mantener en todos los períodos una Rentabilidad sobre los activos (ROA) anual no menor al 3%.

4.4. Mapa de procesos



5. Evaluación de control interno

Para la evaluación del Control Interno se utilizó cuestionarios (*Ver pt 20.1*), posteriormente se elaboró la Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente y de Control (*Ver pt 20.2*) con el fin de establecer el enfoque preliminar de auditoría (*Ver pt 20.3*).

6. Matriz de riesgos inherente y enfoque global

El resumen de los riesgos inherentes y el enfoque global de auditoría integral se detalla en la siguiente matriz. (*Ver pt 20.4*)

7. Información Financiera

7.1. Balance General

En el siguiente cuadro se presenta las cuentas a nivel general que conforman el estado de situación financiera y el Estado de Resultados con el porcentaje de representación respectiva:

Tabla No.2 Cuentas representativas del Balance General

CUENTA	DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACTIVO	56,519,781.24	100%
11	FONDOS DISPONIBLES	7,847,411.28	13.88%
13	INVERSIONES	6,462,844.56	11.43%
14	CARTERA DE CREDITOS	40,161,738.56	71.06%
16	CUENTAS POR COBRAR	478,007.33	0.85%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	427,294.00	0.76%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	692,495.45	1.23%
19	OTROS ACTIVOS	449,990.06	0.80%
2	PASIVOS	48,071,077.93	100.00%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	44,475,150.33	92.52%
25	CUENTAS POR PAGAR	1,934,390.88	4.02%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,573,702.37	3.27%
29	OTROS PASIVOS	87,834.35	0.18%
3	PATRIMONIO	8,448,703.31	100.00%
31	CAPITAL SOCIAL	2,382,034.82	28.19%
33	RESERVAS	4,384,404.22	51.89%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	202,493.56	2.40%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	481,401.16	5.70%
36	RESULTADOS	998,369.55	11.82%
4	GASTOS	6,876,929.51	100.00%
41	INTERESES CAUSADOS	2,291,167.37	33.32%
44	PROVISIONES	491,007.51	7.14%
45	GASTOS DE OPERACION	3,484,446.28	50.67%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	42,608.01	0.62%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	567,700.34	8.26%
5	INGRESOS	7,875,299.06	100.00%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	7,584,434.06	96.31%
52	COMISIONES GANADAS	42,434.61	0.54%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	92,377.98	1.17%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1,004.02	0.01%
56	OTROS INGRESOS	155,048.39	1.97%
59	Pérdidas y ganancias	998,369.55	

Fuente: Estado de Situación Financiera (2012) CACPE PASTAZA

Como se puede observar dentro del grupo del Activo destaca la CARTERA DE CRÉDITOS con un 71%, dado que la actividad de la entidad es la intermediación financiera y en especial el otorgamiento de créditos.

En el grupo del Pasivo la cuenta que sobresale con el 92.52% son las obligaciones con el público ya que al ser un ente cooperativo la mayoría de los recursos que maneja son los depositados por sus socios y clientes.

En el patrimonio la concentración del 28.19% es en el CAPITAL SOCIAL y el 51.89% en RESERVAS, lo que indica que la cooperativa en los años que tiene de funcionamiento ha logrado consolidar su patrimonio realizando reservas de sus resultados y con el aporte en certificados de aportación de sus socios.

Finalmente en las cuentas de resultados de la cooperativa observamos que el 96.31% de los ingresos proviene de INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS, lo que tiene coherencia con la actividad principal de la cooperativa que es el otorgamiento de créditos por los que se cobra un porcentaje de interés. En lo referente a los Gastos en que incurre la cooperativa para generar sus ingresos observamos que el 33.32% es por INTERESES CAUSADOS que es el costo que tiene el dinero pero el 50.67% es por GASTOS DE OPERACIÓN que es lo que cuesta la administración del crédito.

1. Identificación de Componentes

Conforme consta en la Matriz de riesgos inherente y enfoque global y en el análisis de materialidad efectuado a los estados financieros (balance general y estado de resultados), se concluye que los componentes a evaluar son los siguientes:

Financiera

- Proceso de Gestión de Crédito y Cobranza

Control Interno

Evaluación del Control Interno de los componentes Adquisiciones locales y del exterior y comercialización mediante el método COSO ERM:

- Ambiente Interno
- Establecimiento de Objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

Cumplimiento

Se verificará el cumplimiento de disposiciones legales internas y externas aplicables a los componentes a evaluar: Adquisiciones locales y del exterior y proceso de comercialización, entre las principales leyes y regulaciones se evaluará:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Servicio de Rentas Internas SRI
- Ministerio de Trabajo
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS
- Escritura de Constitución
- Manuales, Códigos y reglamentos internos.

Gestión

Se analizará los siguientes aspectos, de las áreas a evaluar: Gestión de Crédito y Cobranza

- Eficiencia
- Eficacia
- Calidad

2. Recursos humanos, materiales y financieros

Humanos:

1 Jefe de Equipo.- Dr. CPA. Juan Sebastián Acuña

Materiales:

Útiles de oficina necesarios para el desarrollo de esta auditoría

Tiempo estimado:

El tiempo estimado según la planificación es de 90 días, para el desarrollo de la auditoría integral y presentación del informe final, de acuerdo con el siguiente cronograma:

ACTIVIDADES	Octubre				Noviembre				Diciembre		
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3
Planificación Preliminar	-----										
Planificación Específica				-----							
Auditoría Financiera				-----							
Auditoría de Cumplimiento					-----						
Auditoría de Control Interno						-----					
Auditoría de Gestión							-----				
Ejecución								-----			
Auditoría Financiera								-----			
Auditoría de Cumplimiento									-----		
Auditoría de Control Interno										-----	
Auditoría de Gestión											-----
Informe											-----
Implementación de Recomendaciones											-----

3. Productos a obtener

Como resultado de la Auditoría Integral al proceso de comercialización de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. en el año 2012, se obtendrá el Informe de Auditoría Integral.

4. Firmas de revisión y aprobación

Ambato, 31 de octubre de 2014

Elaborado por:

Revisado por:

Dr. CPA. Sebastián Acuña

Mg. Edwin Olalla

Jefe de Equipo

Supervisor

ANEXO 2

AUDITORIA INTEGRAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA PERIODO FISCAL 2012 AUDITORIA FINANCIERA CÉDULA ANALÍTICA					AF
CUENTAS ANALIZADAS	DEBE	HABER	SALDO	Tipo del saldo	
CARTERA DE CREDITOS					
Saldo según Contabilidad			40.161.738,56		
Saldo según Auditoría			40.161.738,56	(Saldo Deudor)	
(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Comercial)					
Saldo según Contabilidad			272,22		
Saldo según Auditoría			272,22	(Saldo Acreedor)	
(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Consumo)					
Saldo según Contabilidad			360.005,98		
Saldo según Auditoría			360.005,98	(Saldo Acreedor)	
(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Vivienda)					
Saldo según Contabilidad			33.764,46		
Saldo según Auditoría			33.764,46	(Saldo Acreedor)	
(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos para la Microempresa)					
Saldo según Contabilidad			1.033.823,86		
Ajuste Propuesto	28642,91				
Saldo según Auditoría			1.005.180,95	(Saldo Acreedor)	
(Provisiones General para Cartera de Créditos)					
Saldo según Contabilidad			711.714,23		
Saldo según Auditoría			711.714,23	(Saldo Acreedor)	

**AUDITORÍA FINANCIERA
CÉDULA ANALÍTICA**

AF 1

**COMPONENTE: CARTERA DE CRÉDITOS
ANÁLISIS DE LA RAZONABILIDAD DE LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO**

Objetivo. - Verificar que los CARTERA DE CRÉDITO cumplan con los principios de veracidad, integridad y correcta valuación
Procedimiento. - Tome la cartera de créditos y verifique los saldos que reportan están correctamente val

SEGÚN VERIFICACIÓN DE AUDITORIA

Código	Nombre de la cuenta	Saldo Contable al 31/12/2012	Según Detalle de Créditos	PROVISIÓN CARTERA DE CRÉDITO	PROVISIÓN GENERAL	Saldo según Auditoría	DIFERENCIA
14	CARTERA DE CRÉDITOS	40.161.738,56	42.272.676,40	1.399.222,77	711.714,23	40.161.739,40	-0,84

AF 1.1

AF 1.1

AF 1.1



COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:

Se solicitó a la cooperativa los Estados Financieros y se validó la veracidad, integridad y correcta valuación de la CARTERA DE CRÉDITO y se verificó que existe una diferencia de USD. 0.84 Dólares, la que se considera inmaterial para realizar ajustes o reclasificaciones

CONCLUSIONES Y RESULTADOS:

La CARTERA DE CRÉDITO Y LAS PROVISIONES efectuadas por la cooperativa están realizadas conforme a la normativa externa e interna vigente

FUENTES DE INFORMACIÓN

Libro mayor Provisiones Generales y Cartera de Crédito
Informe Mensual de Calificación y Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones correspondiente al mes de diciembre.
Estados de Situación Financiera

DESCRIPCIÓN DE MARCAS

- ★ No existen diferencia al restar la CARTERA DE CRÉDITO DE LA PROVISIÓN
- Ⓜ La empresa registrada en la CANTERA CANTERA MIENTAS las provisiones

Elaborado por: JSAV	Supervisado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
PERIODO FISCAL 2012
AUDITORÍA FINANCIERA**

AF 1.1

PORCENTAJE DE PROVISIONES POR TIPO DE CRÉDITO

MES: DICIEMBRE DEL 2012

TIPO DE CRÉDITO	CALIF.	% PROV.	TIPO DE CRÉDITO	CALIF.	% PROV.
COMERCIO C. GARANTÍA	A1	1%	VIVIENDA	A1	100%
	A2	2,00%		A2	2,00%
	A3	5,00%		A3	5,00%
	B1	3,00%		B1	3,00%
	B2	13,00%		B2	13,00%
	C1	33,00%		C1	33,00%
	C2	53,00%		C2	53,00%
D	33,00%	D	33,00%		
E	100,00%	E	100,00%		
CONSUMO	A1	1,00%	MICROCRÉDITO	A1	1,00%
	A2	2,00%		A2	2,00%
	A3	5,00%		A3	5,00%
	B1	3,00%		B1	3,00%
	B2	13,00%		B2	13,00%
	C1	33,00%		C1	33,00%
	C2	53,00%		C2	53,00%
D	33,00%	D	33,00%		
E	100,00%	E	100,00%		

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:

EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y EL COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE PASTAZA LTDA. DETERMINÓ EL CUADRO QUE ANTECEDE CON LOS PORCENTAJES DE PROVISIÓN PARA CADA TIPO DE CRÉDITO. LOS QUE SE VERIFICÓ SON LOS MÁXIMOS PORCENTAJES DE PROVISIÓN QUE CONSTAN EN LAS NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO EXPEDIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

AUDITORIA INTEGRAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
PERIODO FISCAL 2012
AUDITORÍA FINANCIERA
CÉDULA ANALÍTICA

AF 1.2.1

DETALLE DE PROVISIONES POR TIPO DE CARTERA

CALIFICACIÓN	COMERCIO	CONSUMO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA	TOTAL
A1	272,22	133.950,67	233.674,99	22.997,39	390.895,27
A2		10.177,51	63.739,24	4.861,11	78.777,86
A3		9.713,89	7.111,73	5.905,94	22.731,56
B1		6.127,92	12.691,77		18.819,68
B2		2.806,34	12.039,77		14.846,11
C1		13.337,59	31.819,80		45.157,39
C2		15.858,29	33.014,19		48.872,48
D		10.990,31	95.136,11		106.126,42
E		157.043,25	515.952,75		672.996,00
Total general	272,22	360.005,76	1.005.180,36	33.764,43	1.399.222,77

Elaborado por: JSAV	Supervisado por:
Firma:	Firma:

AUDITORIA INTEGRAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
PERIODO FISCAL 2012
AUDITORÍA FINANCIERA

AF1.4

ANÁLISIS DE LA RAZONABILIDAD DE LAS PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES

Objetivo. - Verificar que las PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES estén constituidas conforme a lo estipulado por el COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y EL COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO

Procedimiento. - Tome los valores de las PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES de los mayores de (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Comercial), (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Consumo), (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Vivienda), (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos para la Microempresa) y verifique que concuerden con los valores aprobados por el COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y EL COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO

Código	Nombre de la cuenta	Saldo Contable 31/12/2012	Referencia	Saldo Según Auditoría	Diferencia
149905	(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Comercial)	-272,22	AF1.2.1	-272,22	0,00
149910	(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Consumo)	-360.005,98	AF1.2.1	-360.005,98	0,00
149915	(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Vivienda)	-33.764,46	AF1.2.1	-33.764,46	0,00
149920	(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos para la Microempresa)	-1.033.823,86	AF1.2.1	-1.005.180,36	-28.643,50

AJUSTE PROPUESTO

DETALLE	DEBE	HABER
(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos para la Microempresa)	28.643,50	
Reversión de provisiones		28.643,50

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:

Se solicitó a la cooperativa el detalle de las PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES realizadas, y se verificó que la provisión esta compuesta por las (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Comercial), (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Consumo), (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos Vivienda), (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos para la Microempresa), encontrando que la (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos para la Microempresa) esta realizada por valores superiores a los definidas por la Comisión de Calificación de Activos de Riesgo.

CONCLUSIONES Y RESULTADOS:

La cooperativa tiene un exceso de (Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos para la Microempresa) por un valor de USD 28.643,50 dólares lo que será revelada en la Hoja de Ajustes H/A(asiento 1) para que se reverse la afectación a resultados, por lo que se emitirá el punto de control respectivo H/H (PC1)

FUENTES DE INFORMACIÓN

Libro mayor Provisiones Generales
Informe Mensual de Calificación y Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones correspondiente al mes de diciembre.

AUDITORÍA INTEGRAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
PERIODO FISCAL 2012
AUDITORÍA FINANCIERA
HOJA DE AJUSTES

H/A

REF P/T	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
	1			
	(Provisiones para créditos incobrables) - (Cartera de Créditos para la Microempresa)		28.643,50	
AF1.4	Reversión de provisiones			28.643,50
	P/R para revertir el exceso de la provisión			
	2			

Elaborado por: JS AV	Supervisado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

ANEXO 3

**AUDITORIA INTEGRAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO**

ACI 1

Objetivo.- Verificar el cumplimiento de la existencia de ambiente de control que regule las actividades del personal de la organización
Procedimiento.- Tome el reglamento interno, y verifique si existen disposiciones que identifique la existencia de normas aplicables a regular la conducta del personal

Reglament o interno	Descripción del artículo	Extracto del contenido	
ART. 22	Jornada de Trabajo	La jornada de trabajo en la Cooperativa será máximo de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, con el horario que determine la institución	
ART. 36	PROHIBICIONES	Ejercer actividades ajenas al puesto que desempeña durante o fuera del horario de trabajo, en la Institución;	
		Retirar los bienes de la Cooperativa sin registro y autorización previos;	
		Utilizar los bienes y servicios de la Cooperativa para otros fines que no sean los oficiales;	
		Consumir bebidas alcohólicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas dentro de la Institución o presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo efectos de estupefacientes;	
		Utilizar el puesto para hacer proselitismo político;	
		Portar cualquier tipo de armas dentro del lugar de trabajo; salvo en casos debidamente autorizados por la Policía Nacional.	
		Retardar o negar deliberadamente los trámites inherentes a las de su puesto, con el afán de perjudicar o beneficiar a otros o a sí mismo;	
		Solicitar o recibir regalos o contribuciones para sí mismo o para otros con el propósito de agitar trámites u otorgar favores;	
		Procalar rumores falsos que provoquen desprestigio a la Institución o a sus autoridades o produzcan inquietud o malestar entre los socios, los colaboradores de la Cooperativa;	
		Brindar asesoramiento, sin estar autorizado, o dar información sobre las actividades de la Cooperativa a personas extrañas, que puedan afectar los intereses institucionales o de sus socios y	
		Realizar reclamos sin observar el trámite regular o buscar apoyo de directivos o asambleístas para estos propósitos;	
		Ausentarse de las instalaciones de la institución sin el permiso respectivo, en el horario de labores;	
Utilizar vehículos, máquinas, instrumentos, u otras pertenencias de la Cooperativa, sin la autorización correspondiente.			
		Utilizar el puesto de trabajo para adquirir beneficios personales.	
ART. 35	DEBERES	a) Guardar lealtad a la Institución y reserva de todos los asuntos que se le confiere	
		b) Ejercer su puesto en forma regular, puntual y continua, con eficacia y eficiencia, en el lugar, horario y condiciones determinados por la institución, observando las normas legales reglamentarias y disposiciones vigentes.	
		c) Cumplir con las medidas de seguridad, prevención e higiene.	
		d) Velar por los intereses de la institución, así como por la conservación de los bienes que integran su patrimonio	
		e) Poner en conocimiento del gerente todo acto o hecho que signifique peligro, riesgo o perjuicio para la Cooperativa.	
		f) Presentarse al trabajo en condiciones de aseo y vestido apropiados.	
		g) Conducirse con educación y cortesía en sus relaciones con el público, superiores, compañeros y subordinados.	
		h) Observar un comportamiento acorde con la ética y la moral.	
		i) Asistir puntualmente al trabajo y a los eventos oficiales organizados por la Cooperativa	
		j) Cumplir las órdenes legítimas impartidas por autoridades y superiores.	
		k) Desempeñar su trabajo de manera eficiente, efectiva y transparente evitando cometer errores que conlleven a reclamos por parte de los socios o que afecten la imagen de la institución.	
ART. 40	SANCIONES	b) Amonestación escrita.	
		c) Multa equivalente al 10% de la remuneración diaria del empleado.	
		d) Terminación de las relaciones de trabajo previo Visto Bueno.	
ART. 38	FALTAS DISCIPLINARIAS	a) El atraso injustificado al trabajo hasta 3 veces en un mismo mes, de 5 minutos cada uno.	
		b) Permanecer sin autorización en las oficinas de la Cooperativa una vez finalizada la jornada de trabajo;	
		c) Confiar a otro la ejecución de su trabajo o realizar el trabajo de otro, sin previa autorización.	
		d) Asistir con retraso dos o más veces a los eventos oficiales.	
		e) Fumar o ingerir alimentos en áreas de trabajo	
		f) Realizar rifas, ventas o negocios entre compañeros, socios o particulares, dentro del horario de trabajo	
		g) Realizar reuniones sin la autorización del gerente dentro de las horas de trabajo	
		h) Recibir visita durante las horas de trabajo sin previa autorización.	
		i) Hacer reclamos verbales de los socios por cualquier error cometido por un empleado en el desempeño de sus funciones, debe evidenciarse y documentarse el error cometido.	
		j) La entrega tardía de información a las diferentes áreas de trabajo.	
			a) El atraso injustificado al trabajo por más de 3 veces al mes, de 10 minutos cada uno
			b) Falsar la documentación exigida para ser contratado por la Cooperativa;
			c) Atentar contra la seguridad del edificio o de la oficina;
			d) Falsificación de datos en los documentos institucionales;
			e) Hurtar pertenencias de la Cooperativa, de sus superiores o compañeros, así como ocultar, destruir o sustraerse materiales o documentos;
			f) Falsificar certificados médicos u otros documentos de justificación o descargo
			g) Colaborar directa o indirectamente en el cometimiento de cualquier infracción tipificada en el Código Penal, o encubrir las mismas;
			h) Cometer fraude, deslealtad o abuso de confianza en el ejercicio de sus funciones, o ser cómplice en cualquiera de estas faltas; dentro o fuera de la institución
			i) Hacer desaparecer, destruir, inutilizar o causar deliberadamente desperfectos en materiales, útiles, máquinas, equipos, instalaciones, sistemas, enseres y documentos de la Cooperativa, o contribuir para ello por negligencia u omisión, previa comprobación;
			j) Haber merecido sentencia condenatoria ejecutoriada, en el área penal
		k) Realizar denuncias falsas en contra de la honra de las personas o de la institución	
		l) Perjudicar a la Cooperativa o su prestigio, por incumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias en materia tributaria o de otra naturaleza	
		m) Emitir informes fraudulentos o dolosos por escritos	
		n) Causar accidentes graves al interior de la Cooperativa por negligencia o imprudencia;	
		o) Frecuentar casinos o casas de juego, quienes administren valores monetarios de la Cooperativa	
		p) Registrar el control de la asistencia de otro, en este caso serán sancionados los dos.	
		q) No entregar a tiempo los informes y reportes a los Organismos de Control, siempre y cuando recaiga sobre su responsabilidad.	
		r) Cuando existe faltantes de dinero o cualquier documento de valor, teniendo que asumir el custodio.	

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:

La cooperativa tiene definidas varias normas en su reglamento interno que le permiten regular las actuaciones del personal, lo que genera un ambiente de control, sin embargo es importante que éstas se trasladen a un código de ética el cual pueda ser difundido a todos los empleados de la entidad. **(PCI 1)**

CONCLUSIONES Y RESULTADOS:

Existe normas reguladoras de comportamiento de conducta de los trabajadores

Elaborado por: JSAV	Supervisado por:
---------------------	------------------

**AUDITORIA INTEGRAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
PERIODO FISCAL 2012
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO
LISTA DE VERIFICACIÓN**

ACI 2

No.	Procedimientos o Políticas mínimas	Cumplimiento	
		SI	NO
1	En las amonestaciones verbales por faltas leves, el jefe inmediato superior o responsable de RRHH deja constancia de los llamados de atención por escrito.	X	
2	Se comunica de los llamados de atención al Gerente.		X
3	Se verifica si tiene tres llamados de atención por faltas leves para emitir la amonestación escrita.	X	
4	Se emite la amonestación escrita por las faltas graves	X	
5	Se ha sancionado con multa de hasta el diez por ciento de la remuneración diaria a los empleados con tres amonestaciones escritas, o con faltas graves tipificadas los literales d), f), h), i), y j) del Art. 36 del Reglamento Interno.		X

INCUMPLIMIENTOS

No existe un documento en que se sustente que se comunica al Gerente sobre los llamados de atención efectuados a los empleados. **(PCI 2)**

No se han efectuado multas a los empleados **(PCI 3)**

Elaborado por: JSAV	Supervisado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

LISTA DE LLAMADOS DE ATENCIÓN

FECHA	EMPLEADO	TIPO DE SANCIÓN	FALTA	NORMATIVA INCUMPLIDA
26/03/2012	WILLIAN FRANCISCO JARAMILLO ERAZO	LLAMADO DE ATENCIÓN	ART. 36 LITERAL D	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
23/03/2012	SONIA LORENA NAVEDA MOSQUERA	LLAMADO DE ATENCIÓN	P) CONDUCTIRSE EN TODO MOMENTO CON RESPETO Y CORRECCIÓN, EN SU TRATO CON EL PÚBLICO Y G) DE L RI DE TRABAJO" CONDUCTIRSE EN TODO MOMENTO CON RESPETO Y CORRECCIÓN	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

ANEXO 5

AUDITORIA INTEGRAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA PERIODO FISCAL 2012 AUDITORÍA FINANCIERA CÉDULA ANALÍTICA					
					AF 2
Objetivo.- Verificar que la CARTERA DE CRÉDITO de los 25 mayores deudores de la cooperativa cumplan con los principios de veracidad, integridad y correcta valuación					
Procedimiento.- Realizar una circularización de saldos a los 25 mayores deudores con saldos significativos y conciliar con los valores registrados contablemente.					
ANÁLISIS DE CONFIRMACIÓN A SOCIOS					
CLIENTES					
No	SOCIO	SALDO EN LIBROS	SALDO CONFIRMADO	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
1	ARÉVALO ORELLANA MIGU	56.500,0	56.500,0	0,0	OK. Valor confirmado
2	REVELO ALARCÓN ANA DE	48.054,2	48.054,2	0,0	OK. Valor confirmado
3	MOYA MONCAYO JIMENA D	47.631,0	47.631,0	0,0	OK. Valor confirmado
4	MORANTE GÓMEZ VICTOR F	46.372,7	46.372,7	0,0	OK. Valor confirmado
5	LUGO CIFUENTES JOSE WU	45.649,2	45.649,2	0,0	OK. Valor confirmado
6	RECALDE PALACIOS JOSE	42.000,0	42.000,0	0,0	OK. Valor confirmado
7	GOMEZ YUNGAN ELVIA BEA	41.992,3	41.992,3	0,0	OK. Valor confirmado
8	CHACHA CHACHA FABIAN G	41.666,6	41.666,6	0,0	OK. Valor confirmado
9	ALVAREZ BENALCAZAR RU	40.174,1	40.174,1	0,0	OK. Valor confirmado
10	ULLOA CASTRO ANGEL BEN	38.443,3	38.443,3	0,0	OK. Valor confirmado
11	LEON SARMIENTO LUTZGA	38.002,7	38.002,7	0,0	OK. Valor confirmado
12	JARAMILLO PALACIOS HUG	38.000,0	38.000,0	0,0	OK. Valor confirmado
13	YANZA PALATE MILTON HE	37.666,7	37.666,7	0,0	OK. Valor confirmado
14	NARVAEZ FIGUEROA PEDR	37.666,7	37.666,7	0,0	OK. Valor confirmado
15	LUQUILLAS ALBAN LEIDY SH	36.879,1	36.879,1	0,0	OK. Valor confirmado
16	LOPEZ LOPEZ FRANKLIN ED	36.847,1	36.847,1	0,0	OK. Valor confirmado
17	PERALVO TAMAYO ZULLY K	35.700,1	35.700,1	0,0	No se le ubica al cliente.
18	BASURI SILVA CARLOS RO	35.692,3	35.692,3	0,0	OK. Valor confirmado
19	KAISAR AMPUSH FRANCISC	34.779,6	34.779,6	0,0	OK. Valor confirmado
20	HIDALGO BECERRA CELSA	33.600,0	33.600,0	0,0	OK. Valor confirmado
21	GALEAS RIVADENEIRA JOR	33.541,7	33.541,7	0,0	OK. Valor confirmado
22	TENDENTZA CERDA SILVAN	33.347,4	33.347,4	0,0	OK. Valor confirmado
23	MOYA CUEVA ANGEL MARC	33.076,5	33.076,5	0,0	OK. Valor confirmado
24	PERALVO TAMAYO NESTOR	33.069,8	33.069,8	0,0	OK. Valor confirmado
25	FLORES PAZMINO NELY JH	31.354,2	31.354,2	0,0	OK. Valor confirmado
SUMAN		977.707,05	977.707,05		
TOTAL CARTERA				40.161.738,56	μ
VALOR CUBIERTO MEDIANTE CONFIRMACIONES				977.707,05	
PORCENTAJE CUBIERTO				2%	
COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:					
Con los libros auxiliares de CARTERA se consideró a los 25 mayores deudores de la cooperativa al 31 de diciembre de 2012, y se enviaron las respectivas confirmaciones de saldos.					
CONCLUSIONES Y RESULTADOS:					
No se pudo ubicar a un socio					
La cooperativa no realiza confirmaciones de saldos					
FUENTES DE INFORMACIÓN					
Libros mayores de CARTERA DE CRÉDITO					
Estado de Resultados					
DESCRIPCIÓN DE MARCAS					
μ valor confrontado con el mayor de clientes y el Balance General					
Elaborado por: JSAV		Supervisado por:			
Firma:		Firma:			
Fecha:		Fecha:			

ANEXO 6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.										AC 1		
PERIODO FISCAL 2012												
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO												
Objetivo.- Verificar que el proceso de otorgamiento de crédito a las personas naturales obligadas a llevar												
Procedimiento.- Tome el listado de créditos microempresariales otorgados durante el año 2012 a los obligados a llevar contabilidad y verifique si se												
consideró la información que consignaron en sus declaraciones de impuestos												
Cedula o Ruc	Monto del Crédito	Fecha Adjudicación	Fecha Vencimiento	Plazo	Destino del Crédito	Estado (Nuevo o Renovación)	Tipo de Crédito (Comercial, Microcrédito, etc.)	SALDO	PATRIMONIO	OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD	SE CONSIDERÓ PARA EL ANÁLISIS DE CRÉDITO LOS ESTADOS FINANCIEROS QUE SIRVIERON PARA FINES TRIBUTARIOS	OBSERVACIONES
1714323084	18200,00	04/04/2012	04/04/2013	365	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	6391,94	14590,00	SI	NO	
1500479827	17600,00	01/06/2012	01/04/2013	304	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	NUEVO	Microempresas	7493,78	14170,00	SI	NO	
1500504293	16000,00	07/03/2012	01/03/2013	359	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	RENOVACIÓN	Microempresas	4392,17	12940,00	SI	NO	
1500530322	24000,00	05/01/2012	05/01/2013	366	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	NUEVO	Microempresas	2243,13	19360,00	SI	NO	
1500738297	22100,00	03/07/2012	03/07/2013	365	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	RENOVACIÓN	Microempresas	13574,07	17900,00	SI	NO	
150091310	21000,00	11/01/2012	11/01/2013	366	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	NUEVO	Microempresas	1962,74	17140,00	SI	NO	
0200596328	20000,00	30/10/2012	30/10/2016	1461	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	19402,04	16690,00	SI	NO	
0501429047	20000,00	26/10/2012	30/05/2015	946	Industrias Manufactureras	NUEVO	Microempresas	18949,31	17120,00	SI	NO	
0501637821	20000,00	06/01/2012	10/01/2016	1465	Actividades Profesionales,	NUEVO	Microempresas	16618,90	17270,00	SI	NO	
0501637821	20000,00	01/08/2012	10/08/2016	1470	Comercio al por mayor y me	RENOVACIÓN	Microempresas	18821,47	17280,00	SI	NO	
0502395858	17000,00	14/08/2012	14/08/2016	1461	Alojamiento y Servicios de	NUEVO	Microempresas	15998,24	13770,00	SI	NO	
0600472179	17500,00	13/09/2012	30/09/2016	1478	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	33464,68	14880,00	SI	NO	
0600481733	16000,00	10/09/2012	30/08/2016	1450	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	15030,01	13690,00	SI	NO	
0600875363	20000,00	11/04/2012	27/04/2016	1477	Alojamiento y Servicios de	NUEVO	Microempresas	17833,69	17090,00	SI	NO	
0601425051	20000,00	15/05/2012	15/05/2016	1461	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	17833,69	16120,00	SI	NO	
0602427007	20000,00	26/07/2012	26/07/2015	1095	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	17222,20	12000,00	SI	NO	
0602558595	18500,00	09/10/2012	09/04/2015	912	Comercio al por mayor y me	RENOVACIÓN	Microempresas	17488,35	14834,00	SI	NO	
0603235584	20000,00	23/02/2012	29/02/2016	1467	Información y Comunicación	NUEVO	Microempresas	15697,46	16122,00	SI	NO	
0903825867	20000,00	02/05/2012	02/05/2016	1461	Actividades Inmobiliarias	NUEVO	Microempresas	17554,45	16339,00	SI	NO	
1400100408	20000,00	28/09/2012	01/10/2016	1464	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	NUEVO	Microempresas	19133,47	16760,00	SI	NO	
1500326481	20000,00	11/07/2012	11/01/2016	1279	Entretención, recreación	NUEVO	Microempresas	18217,97	17740,00	SI	NO	
1500868391	20000,00	19/03/2012	17/01/2014	669	Industrias Manufactureras	NUEVO	Microempresas	12421,16	18516,00	SI	NO	
1600047433	20000,00	26/12/2012	11/12/2015	1080	Comercio al por mayor y me	RENOVACIÓN	Microempresas	19928,35	18678,00	SI	NO	
1600057499	18500,00	29/06/2012	29/06/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	34286,86	17515,00	SI	NO	
1600070237	20000,00	04/04/2012	04/04/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	35013,92	18778,00	SI	NO	
1600073793	20000,00	02/08/2012	10/08/2013	373	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	13749,58	18793,00	SI	NO	
1600095697	20000,00	27/06/2012	05/07/2016	1469	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	18473,91	18857,00	SI	NO	
1600101081	20000,00	25/07/2012	18/07/2015	1088	Transporte y Almacenamiento	RENOVACIÓN	Microempresas	17817,28	18893,00	SI	NO	
1600104598	16000,00	30/05/2012	30/05/2016	1461	Actividades Profesionales,	NUEVO	Microempresas	14581,16	15723,00	SI	NO	
1600107377	20000,00	27/01/2012	27/01/2016	1461	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	16499,58	18946,00	SI	NO	
1600131104	20000,00	09/10/2012	09/10/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	RENOVACIÓN	Microempresas	19419,46	19086,00	SI	NO	
1600156051	20000,00	19/10/2012	19/10/2016	1461	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	NUEVO	Microempresas	19419,46	19200,00	SI	NO	
1600174252	20000,00	17/07/2012	26/06/2016	1440	Alojamiento y Servicios de	RENOVACIÓN	Microempresas	18344,71	19310,00	SI	NO	
1600177552	19900,00	07/05/2012	07/05/2016	1461	Construcción	NUEVO	Microempresas	17825,11	19257,00	SI	NO	
1600188294	20000,00	06/03/2012	04/02/2014	700	Industrias Manufactureras	NUEVO	Microempresas	12394,29	19418,00	SI	NO	
1600188294	20000,00	26/07/2012	26/07/2015	1095	Industrias Manufactureras	NUEVO	Microempresas	17222,20	19419,00	SI	NO	
1600189318	20000,00	02/05/2012	02/05/2016	1461	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	17914,69	19428,00	SI	NO	
1600190381	20000,00	11/09/2012	11/09/2016	1461	Actividades Profesionales,	NUEVO	Microempresas	19122,68	19435,00	SI	NO	
1600193534	20000,00	02/08/2012	10/08/2013	373	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	13749,58	19460,00	SI	NO	
1600194466	17500,00	19/11/2012	20/11/2016	1462	Alojamiento y Servicios de	NUEVO	Microempresas	17240,18	17467,00	SI	NO	
1600195984	20000,00	05/07/2012	20/06/2015	1080	Comercio al por mayor y me	RENOVACIÓN	Microempresas	17380,82	19478,00	SI	NO	
1600200529	20000,00	14/08/2012	14/08/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	18787,52	19528,00	SI	NO	
1600201394	20000,00	16/04/2012	02/03/2015	1050	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	15921,28	19536,00	SI	NO	
1600203481	20000,00	30/03/2012	30/03/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	RENOVACIÓN	Microempresas	17175,74	19544,00	SI	NO	
1600208829	20000,00	05/12/2012	25/11/2014	720	Comercio al por mayor y me	RENOVACIÓN	Microempresas	38790,84	19578,00	SI	NO	
1600210833	17500,00	19/11/2012	20/11/2016	1462	Alojamiento y Servicios de	NUEVO	Microempresas	17240,18	17599,00	SI	NO	
1600214959	20000,00	30/11/2012	30/11/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	20000,00	19628,00	SI	NO	
1600226555	20000,00	17/09/2012	17/09/2016	1461	Actividades Inmobiliarias	NUEVO	Microempresas	38193,76	19699,00	SI	NO	
1600223885	20000,00	31/01/2012	10/01/2016	1440	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	49369,44	19712,00	SI	NO	
1600225948	20000,00	28/06/2012	05/07/2016	1468	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	31927,22	19736,00	SI	NO	
1600247140	20000,00	08/02/2012	04/02/2016	1457	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	16839,97	19924,00	SI	NO	
1600253825	20000,00	04/05/2012	04/05/2016	1461	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	17833,69	19964,00	SI	NO	
1600267452	20000,00	13/02/2012	05/02/2016	1453	Actividades Profesionales,	NUEVO	Microempresas	16839,97	20052,00	SI	NO	
1600309536	20000,00	17/05/2012	17/05/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	RENOVACIÓN	Microempresas	17833,69	20389,00	SI	NO	
1600317612	20000,00	06/09/2012	06/09/2016	1461	Comercio al por mayor y me	RENOVACIÓN	Microempresas	19122,68	20443,00	SI	NO	
1600319295	17000,00	14/08/2012	15/08/2016	1462	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	15998,24	18060,00	SI	NO	
1600333726	16000,00	09/10/2012	15/10/2016	1467	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	15521,63	17367,00	SI	NO	
1600333726	16000,00	09/10/2012	09/10/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	15521,63	17368,00	SI	NO	
1600354458	20000,00	18/05/2012	18/05/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	17925,51	20757,00	SI	NO	
1600361438	20000,00	24/10/2012	30/01/2013	98	Actividades Profesionales,	NUEVO	Microempresas	20000,00	20812,00	SI	NO	
1600379877	17000,00	26/10/2012	30/10/2016	1465	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	16755,10	18599,00	SI	NO	
1600382426	20000,00	28/02/2012	28/02/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	16839,97	21030,00	SI	NO	
1600398166	17000,00	05/10/2012	30/09/2016	1456	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	NUEVO	Microempresas	16232,34	18761,00	SI	NO	
1600419152	20000,00	04/05/2012	04/05/2015	1095	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	15248,42	21335,00	SI	NO	
1600495939	20000,00	10/05/2012	15/05/2016	1466	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	35667,38	21585,00	SI	NO	
1703291516	20000,00	23/10/2012	05/10/2016	1443	Comercio al por mayor y me	RENOVACIÓN	Microempresas	19419,46	22476,00	SI	NO	
1713864823	20000,00	19/04/2012	30/04/2016	1472	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura, Ganadería, Silvicultura	NUEVO	Microempresas	17506,96	22751,00	SI	NO	
1716011844	20000,00	19/09/2012	27/09/2016	1469	Alojamiento y Servicios de	RENOVACIÓN	Microempresas	38245,36	22784,00	SI	NO	
1801573161	20000,00	15/02/2012	27/02/2015	1108	Información y Comunicación	NUEVO	Microempresas	15499,10	23184,00	SI	NO	
1801864909	20000,00	16/07/2012	16/07/2015	1095	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	17222,20	23303,00	SI	NO	
1802225514	16000,00	24/05/2012	09/05/2015	1080	Comercio al por mayor y me	NUEVO	Microempresas	26812,22	20255,00	SI	NO	
1802383495	20000,00	04/10/2012	04/10/2016	1461	Transporte y Almacenamiento	NUEVO	Microempresas	19419,46	23509,00	SI	NO	
1802394385	20000,00	06/03/2012	14/02/2016	1440	Industrias Manufactureras	NUEVO	Microempresas	16845,89	23513,00	SI	NO	
1802439552	20000,00	30/01/2012	01/02/2016	1463	Construcción	NUEVO	Microempresas	33679,94	23530,00	SI	NO	
1802823508	18000,00	04/05/2012	04/05/2016	1461	Alojamiento y Servicios de	NUEVO	Microempresas	16050,31	22065,00	SI	NO	

AC 1

EL EFECTO DE CRÉDITO Y COBRANZA INDICA QUE PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS UTILIZAN SU PROPIA TECNOLOGÍA CREDITICIA, YA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN EL IMPUESTO A LA RENTA NO REFLEJA LA REAL SITUACIÓN FINANCIERA DE SUS SOCIOS

NORMATIVA APLICABLE

Art. 21 de la Ley de Régimen tributario Interno

Art. 43 del Reglamento a la Ley de Régimen tributario Interno

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:

Del análisis efectuado a los /5 créditos microempresariales otorgados a los socios obligados a llevar contabilidad se verifica que al 100% no se les solicitó sus estados financieros que sirvieron para declarar los impuestos y para determinar la capacidad de pago se empleo la metodología crediticia que posee la cooperativa, por lo que se recomienda el **PCI 1**

CONCLUSIONES Y RESULTADOS:

Existe un incumplimiento a la normativa tributaria en el otorgamiento de créditos microempresariales a los obligados a llevar contabilidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Base de datos de la cooperativa

Ley de Régimen tributario Interno y su reglamento

Elaborado por: JSAV	Supervisado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

ANEXO 7

**AUDITORIA
INTEGRAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
LTDA.
PERIODO FISCAL
2012
AUDITORÍA DE
CUMPLIMIENTO**

AC 3

Objetivo.- Verificar que el personal que labora en crédito y cobranza cumpla con el perfil ocupacional del puesto que ocupa

Procedimiento.- Obtener el listado de los perfiles del personal que labora en crédito y cobranza y contrarrestar con el perfil del puesto que ocupan.

Nº	NOMINA	CARGO	PERFIL REQUERIDO	PERFIL DEL EMPLEADO	CUMPLE	OBSERVACIONES
1	Acosta Fuertes Myriam Guadalupe	Cobranzas Judicial	Tercer nivel, con título en Administración Contabilidad y Auditoría	Estudiante universitario	NO	⑦
2	Arévalo Gamboa Tania Carolina	Ejecutivo de Microcrédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
3	Arévalo Loja Franklin Miguel	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
4	Campuzano Olvera Noemí Raquel	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
5	Carrillo Mayorga Wilma Janeth	Cobranzas Judicial	Tercer Nivel,	Bachiller en Contabilidad o carreras afines	NO	⑦
6	Chauca Chillotallo Doris Yolanda	Archivo	Tercer Nivel,	Bachiller en Contabilidad o carreras	NO	⑦

				afines		
7	Chavez Chango Sandra Patricia	Asistente de crédito	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
8	Gavilanes Orozco Oscar Vinicio	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
9	Gomez Jaramillo Fanny Marianela	Ejecutivo de Crédito de Consumo	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
10	Guaila Chulco Fanny Arcelia	Asistente de crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
11	Macias Ganchozo Eduardo Segundo	Promotor de Crédito	Bachiller en Contabilidad o carreras afines	Bachiller en Contabilidad o carreras afines	SI	✓
12	Mendoza Orrala Gina Johanna	Jefe de Crédito y Cobranzas	Maestría en Finanzas o carreras afines	Maestría en Finanzas o carreras afines	SI	✓
13	Meneses Rodríguez Norma Dorinda	Ejecutivo de Microcrédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
14	Moya Moncayo Jimena de las Mercedes	Supervisora de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
15	Nuñez Estrella Evelyn Lorena	Asistente de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
16	Romero Medina Gladys Alejandra	Ejecutivo de Crédito de Consumo	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
17	Sanchez Santander Luis Alberto	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
18	Tandazo Maldonado Jamil Eduardo	Ejecutivo Operativo	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
19	Tanqueño Guebla Estela Emperatriz	Ejecutivo de Microcrédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
20	Tello Bermeo Diana Fernanda	Ejecutivo de Crédito de Consumo	Tercer Nivel,	Bachiller en Contabilidad o carreras afines	NO	⑦
21	Escobar Carcelén Edward Abel	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓

22	Briceño Torres María Sonia	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
23	Caiza Naranjo Jenny Maribel	Ejecutivo de Microcrédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
24	Macas Granda Ingeborth Tamara	Supervisora de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
25	Merino Castro Denice Fernanda	Ejecutiva de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
26	Rivadeneira Mosquera Silvia Patricia	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
27	Silva Heredia Marlon Roberto	Ejecutivo de Cobranzas	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
28	Bonito Rivadeneira Jorge Luis	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
29	Chacón Vera Diana Susana	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
30	Rojas Rivera Carla Maribel	Ejecutiva de Crédito (E)	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
31	Sarmiento Gómez Jairo Leonel	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
32	Verdesoto Gualpa Adriana Amparito	Ejecutivo de Microcrédito	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
33	Freire Moscoso Cristina Jeanneth	Supervisora de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
34	Ortega Poaquizza Valvina Elizabeth	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
35	Sanguña Izurieta Verónica Cecilia	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓
36	Suarez Fonseca Hugo Fernando	Ejecutivo de Cobranzas	Tercer Nivel,	Estudiante universitario	NO	⑦
37	Licuy Cerda Katty Tatiana	Ejecutivo de Crédito	Tercer Nivel,	Tercer Nivel,	SI	✓

NORMATIVA APLICABLE

Manual de Funciones de la Cooperativa de la pequeña empresa de Pastaza

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:

De los 37 empleados del Departamento de crédito y cobranza, 24 cumplen con el perfil profesional para el cargo que están desempeñando y 13 no cumplen con el perfil. Adicionalmente de los empleados que no cumplen 10 están estudiando para cumplir con el perfil exigido para cada puesto, por lo que se recomienda el **PCI 2**.

CONCLUSIONES Y RESULTADOS:

La cooperativa en el área de crédito y cobranza tiene personal que no cumple con el perfil ocupacional para el puesto que esta desempeñando.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Reporte de adecuación de perfiles de RRHH

DESCRIPCIÓN DE MARCAS

- ✓ Cumple con el perfil requerido para el puesto que desempeña
- ⑦ No cumple con el perfil requerido para el puesto que desempeña

Elaborado por: JSAV	Supervisado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

ANEXO 8

**AUDITORIA INTEGRAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
PERIODO FISCAL 2012
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

AG 2

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN (EFICACIA)

COMPONENTE: PROCESO DE CRÉDITO

Objetivo.- Medir la eficacia del componente otorgamiento de créditos en el año 2012

Procedimiento.- Considere el objetivo operativo que mida la eficacia del componente crédito y cobranza efectuado por la empresa y aplique el respectivo indica

OBJETIVO OPERATIVO

Lograr una colocación de créditos por un monto total de 42,242,400.00

PROCEDIMIENTO

Verificar el cumplimiento de Colocación de Cartera de Créditos comparando con la meta propuesta

Nombre del indicador	Estándar- Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Porcentaje de cumplimiento de la colocación de créditos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza durante el año 2012	100%	MENSUAL	Total de créditos otorgados / total de créditos proyectados a otorgar $41,119.548.03/42,242,400.00 * 100 = 97.34\%$	Porcentaje	ÍNDICE= indicador/estándar ÍNDICE= $0.9734/100 \times 100$ ÍNDICE = 97.34% BRECHA DESFAVORABLE = 2.66%

Grado de cumplimiento de la Meta de Colocación en la CACPE PASTAZA

ESTÁND 100,0%
INDICAD 97,3%
BRECHA 2,7%



ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Se puede verificar que la empresa no ha cumplido con el indicador de eficacia al llegar a 97.3% de cumplimiento de la meta de Colocación para el año 2012, teniendo una brecha de 2.7%, se recomienda en el PCI1

DETALLE DE MARCAS



Datos tomados del reporte de colocación de la CACPE PASTAZA que consta en el Archivo Permanente

FUENTES DE INFORMACIÓN

Reportes de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

Elaborado por: JSAV	Supervisado por:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha: