

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedentes.

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado.

La legislación cooperativa data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores; entre estos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal de movimiento cooperativo.

La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito.

El crecimiento cooperativo en la década del sesenta al setenta fue vigoroso (449% de entidades y 402% de asociados); sin embargo, hacia fines de los años de 1970, al reducirse los recursos y la acción de fomento del Estado y del exterior, este proceso desaceleró el crecimiento cooperativo.

Así, las cooperativas más antiguas son las de consumo, y su objetivo central es suministrar a los miembros de la misma, a precios módicos, los artículos que requieren para la satisfacción de sus necesidades. Pero es necesario indicar que el movimiento cooperativo no se limita a este ámbito, ya que también se han desarrollado diferentes clases de cooperativas de acuerdo a las necesidades del hombre.

Actualmente, predominan las cooperativas de servicios y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las cooperativas de ahorro y crédito, la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las cooperativas en especial las de ahorro y crédito.

Por ende la educación cooperativista, es sin lugar a dudas el factor principal para el incremento del cooperativismo en cualquier país y especialmente en el Ecuador, porque es la única forma de crear conciencia; y, la integración entre un capitalismo injusto; y, el materialismo. Es aquí en donde surge el proyecto de constituir una cooperativa en la Parroquia de Cotacollao, la cual se ubicaría en la Calle Rumiurco No 246 entre Pedro Freile y 25 de mayo.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cotocollao LTDA, se pudo consolidar el 07 de junio de 1964 (Resolución No 85-035-DC 28 de Octubre de 1985); con el trabajo y perseverancia de sus principales dirigentes entre ellos se encuentran:

Presidente: Ing. Eduardo Terán;

Secretario: Leonidas Matavay;

Presidente de Vigilancia: Econ. Galo Egas;

Presidente de Crédito: Lcdo. Ignacio Núñez; y,

Gerente General Ing. Germán Salazar.

La actual Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA; tiene un profundo y glorioso pasado en la historia de dicha Parroquia, debido a que durante sus 43 años de existencia ha podido ser útil a sus socios mediante sus créditos, es decir, una obra eminentemente social y de servicio sin perder la verdadera mística del cooperativismo.

1.1.1 Base Legal de la Empresa.

La modernización de la globalización hacen que las instituciones tengan cambios importantes, la excepción no podría ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA, entidad que mediante Decreto Ejecutivo No 354 y Registro Oficial No 79 del 10 de agosto del 2005; con Resolución No 85-035-DC-28 de Octubre de 1985; se aprueba los estatutos por la Asamblea General y además el reglamento para la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que se dedican a la intermediación financiera.

El 29 de febrero del 2008, el Decreto Ejecutivo No. 354 fue reformado con Decreto No 934 publicado en el Registro Mercantil No 294 del 13 de marzo del 2008.

Por consiguiente en conformidad con lo dispuesto en el artículo 212 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la constitución, organización, funcionamiento y liquidación, así como las facultades de



competencia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, respecto de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público en general, serán reglamentadas mediante decreto ejecutivo y la personería jurídica de estas instituciones financieras será conferida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros autorizará la constitución y concederá personería jurídica únicamente a las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público en general, que cumplan con un monto mínimo de certificados de aportación y los demás requisitos que establezca este reglamento y las normas de la Junta Bancaria.

Para su constitución y funcionamiento, las cooperativas deberán estar integradas en todo tiempo, por al menos cincuenta personas naturales mayores de edad o personas jurídicas de derecho privado. La disminución del número de socios será causal de liquidación forzosa.

De acuerdo a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero esta institución se encuentra autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios financieros a sus socios.

La Asamblea General constituye la máxima autoridad de la cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus órganos internos y socios, en tanto sean concordantes con la Ley, su reglamento, las normas que expida la Superintendencia de Bancos y Seguros, el estatuto social y la normativa interna.

La Asamblea General podrá ser de socios o de representantes, pero una vez superados los doscientos socios obligatoriamente será de representantes, en un número no menor de treinta ni mayor de cincuenta.

Los representantes serán elegidos de la siguiente forma:

- a) Por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios;
- b) Los representantes serán elegidos para períodos de dos años, y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido un período, podrán ser reelegidos nuevamente, de conformidad con estas disposiciones;

- c) Los representantes serán elegidos por un sistema que obedecerá al resultado de la votación que cada uno obtuviere. Los candidatos de mayor votación serán elegidos como principales y los que les siguen en forma inmediata quedarán elegidos como suplentes, hasta completar el número establecido en el estatuto; y,
- d) El procedimiento que se adopte para la elección de representantes será reglamentado por la Asamblea General, sujetándose a las instrucciones contenidas en las letras precedentes y vigilando que tanto la matriz como sus oficinas operativas se encuentren representadas en función del número de socios con el que cuenten.

Para ser electo representante de la Asamblea General es necesario acreditar la calidad de socio con el número de certificados de aportación obligatorios exigidos en el estatuto; tener al menos dos años de antigüedad; no haber incurrido en morosidad por obligaciones directas e indirectas por más de sesenta días a la fecha de convocatoria a elecciones y no registrar cartera C, D, o E en el sistema financiero, para cuyo efecto los candidatos inscritos presentarán una certificación otorgada por un buró de información crediticia o de la central de riesgos de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El Consejo de Administración, es el órgano directivo y administrativo de la cooperativa y estará integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA., es una sociedad de personas de responsabilidad limitada. La responsabilidad personal de cada socio está limitada a su capital en certificados de aportación obligatorios y su responsabilidad como cooperativa está limitada al monto de patrimonio.

El monto mínimo del capital social pagado para constituir una cooperativa será el valor de doscientos mil dólares.

El capital social de la cooperativa es variable e ilimitado, indivisible y transferible, está representado por los certificados de aportación suscritos y pagados por los socios. Los certificados representan la participación patrimonial de los socios y les confiere el derecho a voz y voto.



ESPE



Los certificados serán nominativos e indivisibles, podrán ser transferibles entre socios, mediante sesión ordinaria, previa aceptación del Consejo de Administración.

Cada socio deberá tener aportaciones e hasta el equivalente al 5% del capital social de la cooperativa.

Los certificados de aportación comunes serán aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo y no formarán parte del patrimonio técnico constituido.

Los certificados de aportación obligatorios serán los entregados por los socios al momento de la constitución de una cooperativa; los que la Asamblea General de socios establezca; y, los dispuestos por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Los aportes que estos certificados representan serán entregados a los socios al momento de la liquidación de la cooperativa. Estos certificados podrán ser transferibles total o parcialmente a quienes reúnan los requisitos para ser socios, previa notificación a la gerencia general, la cual deberá llevar un registro actualizado de los mismos.

Este capital está integrado por:

Certificados de Aportación Obligatorios.- El certificado de aportación obligatorio tendrá un valor de USD 15,00, el mismo que tendrán todos los socios por igual valor.

Certificados de Aportación Común.- es el valor en exceso que un socio mantiene en aportaciones sobre el nivel de los aportes obligatorios y puede servir como garantía de créditos.

Un socio, en forma individual, podrá poseer aportaciones de hasta el 5% del capital social pagado de la cooperativa.

Para su funcionamiento la cooperativa deberá presentar en todo tiempo una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada de sus activos y contingentes de al menos el 12%. Para calcular la relación de solvencia se tomará en consideración el 95% del capital social.

El Patrimonio de esta institución se encuentra conformado por:

- ✓ Certificados de aportaciones obligatorias, suscritos y pagados por sus socios.

- ✓ Reservas Legales
- ✓ Donaciones y Legados que reciba la cooperativa, que serán aceptadas con beneficio de inventario; y.
- ✓ Resultados económicos acumulados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA., se sujeta a las normas de solvencia y prudencia financiera establecidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a cada una de las disposiciones que para su efecto dicte la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros junto con el Banco Central serán los encargados de recibir en forma mensual los balances comprendidos al ejercicio económico del 01 de enero al 31 de diciembre, para así determinar su nivel de solvencia mínimo, el mismo que se encuentre establecido en la legislación vigente.

La integración del movimiento cooperativo se hará a través de las siguientes organizaciones: Federación Nacional de Cooperativas y Confederación Nacional de Cooperativas; uniones y asociaciones cooperativistas y las Instituciones de Crédito Cooperativo.

La institución se rige a las siguientes obligaciones:

- a) Exhibir y conservar en un lugar público y visible el certificado de autorización concedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- b) Llevar los libros sociales en orden cronológico y en sistemas impresos y magnéticos;
- c) Distribuir entre sus asociados el estatuto codificado y remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros, una vez aprobado por ella;
- d) Presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros cuando lo requiera, los manuales de control interno, de administración de riesgos y los que disponga la normativa aprobada por la Junta Bancaria;

- e) Remitir los informes y otros reportes que sean requeridos por la Superintendencia de Bancos y Seguros en la forma y periodicidad que esta determine; y,
- f) Cumplir con las demás disposiciones de la Ley, las normas expedidas por la Junta Bancaria, este reglamento y su estatuto social.

La institución se encuentra sujeta al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros publicado en el Registro Oficial No 79, del 10 de agosto del 2005; y por las normas expedidas por la Junta Bancaria, aplicables al Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito con el fin de garantizar la protección de los intereses del público a través de una supervisión oportuna y adecuada, además la entidad se rige por las disposiciones contenidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y por el presente estatuto.

La Junta Bancaria, es la encargada de determinar los montos mínimos de capital de constitución de nuevas cooperativas para lo cual considerará la localización geográfica y las diversas áreas de influencia económica del medio.

Las cooperativas están sujetas a las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y

Seguros, en lo no previsto por dicho Catálogo, se aplicarán en su orden las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y, de no existir normativa en las dos anteriores, las Normas Internacionales de Contabilidad (NICs). Igualmente conservarán todos los comprobantes de las partidas definitivas de sus libros y operaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y las normas dictadas por la Junta Bancaria.

Con el propósito de que los socios y el público en general conozcan la situación económica financiera de las cooperativas, éstas pondrán la información a su disposición, conforme las normas emitidas por la Junta Bancaria.

Las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas que la Junta Bancaria emita para el efecto. Estas políticas serán aprobadas por el Consejo de Administración y sobre su cumplimiento deberán informar las auditorías interna y externa.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo estrictamente la Ley, el Catálogo Único de Cuentas, las disposiciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, el presente reglamento y el estatuto social.

Como organismo de control el SRI tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria del país y por ende de dicha institución financiera en lo que se refiere a los impuestos internos.

Para ello cuenta con las siguientes facultades:

- Determinar, recaudar y controlar los tributos internos.
- Difundir y capacitar al contribuyente respecto de sus obligaciones tributarias.
- Preparar estudios de reforma a la legislación tributaria
- Aplicar sanciones.

Por otra parte El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social es un organismo nacional, dependiente del Poder Ejecutivo, que tiene la misión de servir a los ciudadanos en las áreas de su competencia. Es parte de la estructura administrativa gubernamental para la conformación y ejecución de las políticas públicas del trabajo y la seguridad social.

Propone, diseña, elabora, administra y fiscaliza las políticas para todas las áreas del trabajo, el empleo y las relaciones laborales, la capacitación laboral y la Seguridad Social.

El Reglamento Interno de Trabajo de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao LTDA.; fue aprobado el 30 de septiembre del 2003 por parte de la Dirección Regional del Trabajo, en el cual se regulará las relaciones entre la cooperativa; y, sus empleados; y, trabajadores en consecuencia las dos partes se someterán a sus disposiciones.

1.1.2 Objetivos de la empresa.

Los objetivos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA son los siguientes:

- a) Aportar al crecimiento personal y familiar de sus socios, mediante la prestación de servicios financieros de calidad y competitivos.
- b) Promover el desarrollo económico y social de sus asociados.
- c) Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades.
- d) Actuar como una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.
- e) Gestionar y acceder a fuentes de financiamiento adecuadas de origen interno y externo, que coadyuve al desarrollo y crecimiento institucional y el de sus asociados.
- f) Promover el incremento de su base social, que permita su fortalecimiento y consolidación.
- g) Fomentar los principios cooperativistas como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de esta institución.
- h) Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras en procura de su fortalecimiento institucional y del sistema cooperativo.

1.2 Cooperativa.

1.2.1 Concepto

Son Cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de aportaciones económicas de sus miembros.

1.2.2. Reseña Histórica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao LTDA, se fundó en Quito el 07 de junio de 1964 con Resolución No 85-035-DC 28 de Octubre del 1985; he aquí donde La Asamblea General Ordinaria de Representantes de la institución, en sesión celebrada el 29 de abril del dos mil seis, resolvió reformar los estatutos sociales de la cooperativa al que se incorporan las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, de acuerdo al Decreto Ejecutivo No 354 y al Registro Oficial No 79.

El 17 de julio del 2006 queda inscrita la Resolución No SBS-INIF-2006-430 por parte de la Superintendencia Nacional de Instituciones Financieras, bajo el número 2237 del Registro Mercantil, Tomo 137, de acuerdo al margen de la inscripción número 3065 del Registro Mercantil del 28 de noviembre del 2005, a fs. 2658 vta., Tomo 136, lo referente a la "REFORMA INTEGRAL DEL ESTATUTO SOCIAL de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao LTDA".

Mediante Decreto Ejecutivo No 934 del 29 de febrero del 2008, publicado el Registro Mercantil No 294 del 13 de marzo del 2008, se reformó el Decreto Ejecutivo No 354, publicado en el Registro Oficial No 79 del 10 de agosto del 2005.

Hoy en día La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao LTDA., es una institución financiera con 43 años de trayectoria, que trabaja con los sectores urbanos populares, cuya actividad es ofrecer productos y servicios financieros en el Distrito Metropolitano. Su oficina matriz está localizada en la ciudad de Quito; y cuenta con alrededor de cinco sucursales; esto con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus

socios y clientes, fundamentándose en un alto grado de honestidad y transparencia, fortaleciendo activamente el profesionalismo y su calidad humana.

1.2.3 Organigrama

1.2.3.1 Concepto

Según el autor Francis Salazar nos dice que el organigrama; es un instrumento gráfico que indica los aspectos importantes de la estructura de una organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.

Se presenta la siguiente definición de organigrama; es la representación gráfica de la estructura orgánica o de sus áreas administrativas en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

Finalmente la definición del autor nos indica que un organigrama es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de una empresa (organización formal) sus relaciones, jerarquías y principales funciones que desarrolla.

Utilidades

El organigrama como instrumento dentro de la organización:

- Muestra divisiones de funciones;
- Muestra niveles jerárquicos;
- Muestra líneas de autoridad y responsabilidad;
- Muestra canales formales de comunicación; y,
- Muestra las relaciones que existe entre diversos puestos de la organización.

Se considera que una de las principales ventajas al tener un organigrama, es la de apreciar a simple vista la estructura general de una institución; y, con ello un sistema de organización que se utilice como guía para planear la expansión de los cambios que se propaguen en la misma.

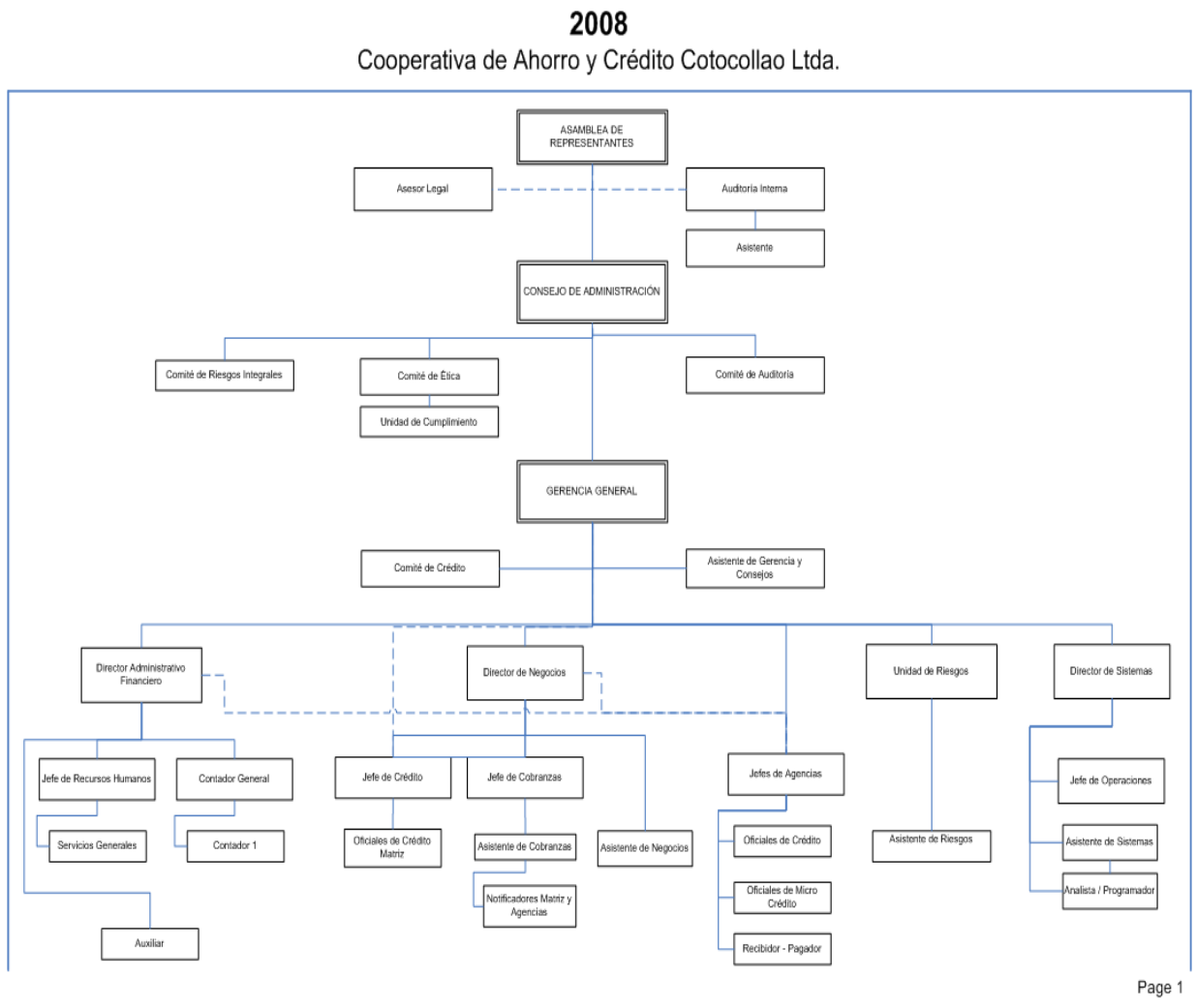
1.2.3 Organigrama Estructural.

1.2.3.1 Concepto

Según el autor Francis Salazar el organigrama estructural; constituye una representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las unidades que la integran.

El autor define al organigrama estructural como una gráfica que muestra las unidades administrativas o áreas de una organización en forma particular.

1.2.3.2 Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA.



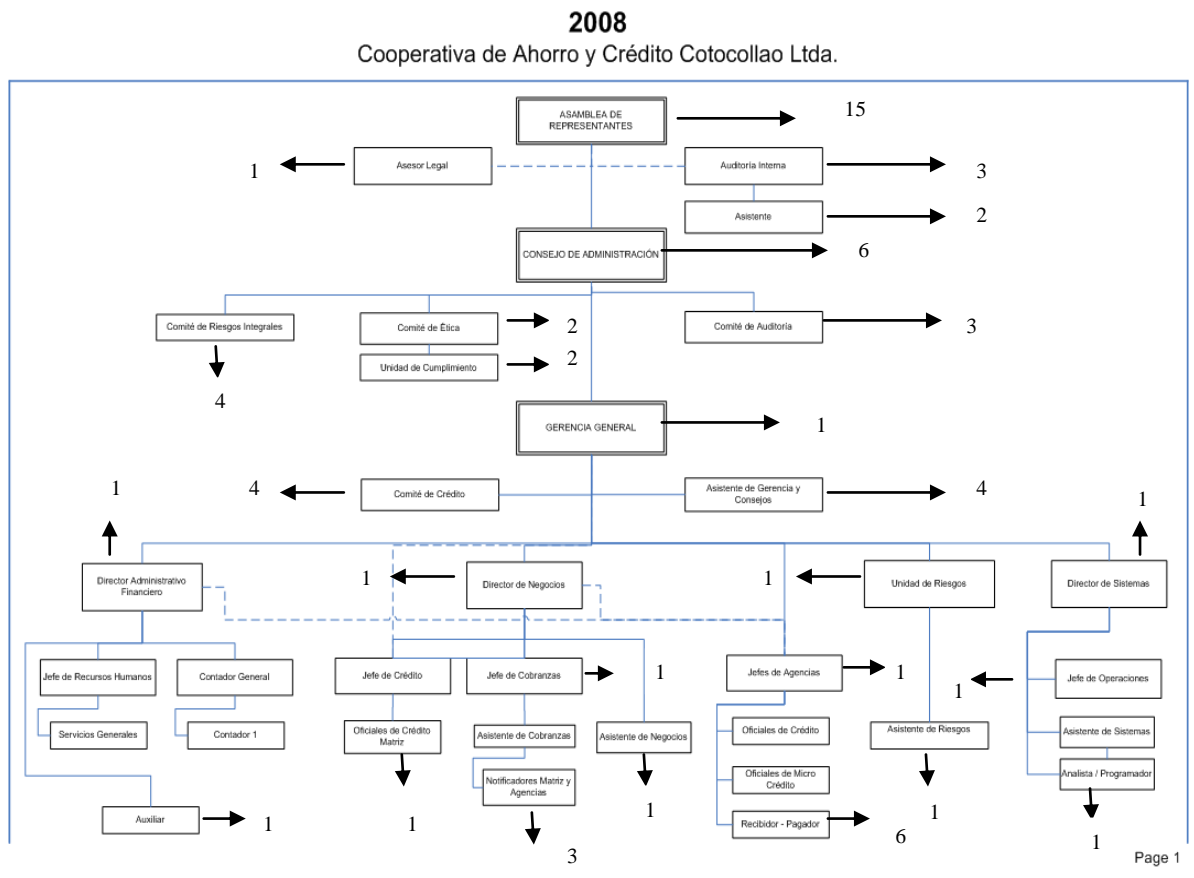
1.2.3. Organigrama De Personal

1.2.3.2 Concepto

El autor define al organigrama de personal “Es un instrumento metodológico en el cual se detalla el nombre y número de personas que se encuentran encargadas de cada uno de los departamentos que conforman la organización”.

Según definición del autor; señala que el organigrama de personal muestra las unidades administrativas de una organización, así como los puestos que se necesita y cuales están ocupados.

1.2.3.2.1 Organigrama De Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

1.2.3 Organigrama Funcional.

1.2.3.3 Concepto.

Según el autor el organigrama funcional; constituye una herramienta gráfica en la que se establece las funciones que realizan cada uno de sus componentes dentro de la organización así como también los canales de comunicación y supervisión de la misma.

El autor define al organigrama funcional; como un gráfico que además de indicar las unidades o áreas administrativas señala sus funciones.

1.2.3.3.1 Organigrama Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA.

Funciones:

Asamblea General

Son atribuciones de la Asamblea General de socios o representantes de la cooperativa:

- a) Conocer y resolver las reformas del estatuto social, las que entrarán en vigencia una vez aprobadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- b) Acordar la disolución y liquidación voluntaria, o fusión de la cooperativa, en los términos previstos en este reglamento; y con el voto conforme de al menos las dos terceras partes del número de socios o representantes establecido en el estatuto social;
- c) Conocer el plan estratégico, el plan operativo y presupuesto de la cooperativa;
- d) Conocer y resolver sobre la distribución de los excedentes;
- e) Nombrar y remover a los vocales del Consejo de Administración;
- f) Resolver en última instancia los casos de expulsión de los socios, de acuerdo a lo que establece el estatuto, una vez que el Consejo de Administración se haya pronunciado;

- g) Designar al auditor interno y al auditor externo, de las listas de personas calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le presente el Consejo de Administración de la propuesta realizada por el comité de auditoría, así como a removerlos de conformidad con la Ley;
- h) Aprobar el reglamento de elecciones de la cooperativa y someterlo a aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- i) Acordar el monto de aporte obligatorio en certificados de aportación;
- j) Remover a los miembros de la Asamblea General, observando el debido proceso previamente previsto en el estatuto;
- k) Pedir cuentas al Consejo de Administración y al gerente general cuando lo considere necesario;
- l) Autorizar la adquisición de bienes inmuebles o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos, así como los contratos para la adquisición de servicios cuyo monto supere el 25% del patrimonio técnico de la institución; y,
- m) Reglamentar el pago de dietas y viáticos para los miembros del Consejo de Administración de acuerdo con lo establecido en este reglamento y siempre que conste en el presupuesto aprobado de la cooperativa.

Consejo de Administración

- a) Dictar los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la Ley, en este reglamento, las normas expedidas por la Junta Bancaria, los cuales podrán ser revisados por el organismo de control;
- b) Aprobar el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto y llevarlos a conocimiento de la Asamblea General. De haber modificaciones, éstas

no superarán el 10% del presupuesto conocido por la Asamblea General. En lo que corresponde al plan operativo y el presupuesto estos deberán ser aprobados antes del 15 de diciembre del año anterior a planificar;

- c) Aprobar y revisar anualmente, las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad;
- d) Conocer y aprobar esquemas de administración, que incluya procedimientos para la administración, gestión y control de riesgos inherentes a su negocio;
- e) Presentar para conocimiento y resolución de la Asamblea General los estados financieros y el informe de labores del Consejo de Administración;
- f) Nombrar y remover al gerente general y determinar su remuneración;
- g) Pedir cuentas al gerente general cuando lo considere necesario;
- h) Nombrar a los miembros de los comités cuya creación disponga la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, verificar que se integren conforme con la normatividad vigente;
- i) Designar a la firma calificadora de riesgos;
- j) Fijar el monto de la protección que debe adquirir la cooperativa ante sus riesgos de operación, sin perjuicio de exigir caución a los funcionarios que defina y por el monto que determine;
- k) Conocer los informes que presente el gerente general sobre la situación financiera de la cooperativa, el diagnóstico de riesgos y su impacto en el patrimonio, el cumplimiento del plan estratégico, así como el informe anual correspondiente y tomar las decisiones que estime apropiadas;
- l) Conocer el informe que presente el Comité de Administración integral de riesgos;
- m) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias previo el ejercicio del derecho de defensa y de acuerdo con las causales y procedimiento previstos en el estatuto social;

- n) Resolver los casos de expulsión de los socios, de acuerdo a lo que establece el estatuto, una vez que el gerente general se haya pronunciado;
- o) Conocer las comunicaciones del organismo de control de acuerdo con lo previsto en la letra b) del artículo 36 de la Ley y disponer el cumplimiento de las disposiciones, observaciones o recomendaciones;
- p) Presentar a la Asamblea General la terna de personas calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros para la designación de auditor interno y auditor externo, previa propuesta presentada por el comité de auditoría;
- q) Autorizar al gerente general y otorgar poderes especiales

Comité de Auditoría

El comité de auditoría se integrará y cumplirá las funciones y deberes de conformidad a las normas de carácter general dictadas para el efecto por la Junta Bancaria.

Comité de Crédito

La función de comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el Consejo de Administración en el reglamento de crédito.

Gerente

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa;
- b) Presentar para aprobación del Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto de la cooperativa, estos dos últimos hasta máximo el 30 de noviembre del año inmediato anterior a planificar;
- c) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar, al menos trimestralmente, al Consejo de Administración de los resultados;

- d) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
- e) Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad;
- f) Contratar, remover y sancionar, de acuerdo a las políticas que fije el Consejo de Administración a los empleados de la cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones que deberán constar en el presupuesto de la entidad;
- g) Suministrar la información que le soliciten los socios, representantes, órganos internos de la cooperativa, la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, otras instituciones, de acuerdo con la Ley;
- h) Informar al Consejo de Administración sobre la situación financiera de la entidad, de riesgos y su impacto en el patrimonio, cumplimiento del plan estratégico, y sobre otros que sean solicitados, así como presentar el informe anual de gestión;
- i) Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno;
- j) Delegar o revocar delegaciones conferidas a otros funcionarios de la cooperativa, para lo que informará previamente al Consejo de Administración, sin que ello implique exonerarse de la responsabilidad legal;
- k) Presidir el comité de crédito de la cooperativa y los que determinen las normas de la Junta Bancaria;
- l) Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación; y,
- m) Ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.

Asesor Jurídico

- a) La función principal es el de otorgar asesoría jurídica y legal a los organismos directivos, gerencia y departamentos.
- b) Supervisar que toda la documentación presentada para préstamos hipotecarios; y, prendarios para así elaborar el respectivo informe.
- c) Supervisar contratos en general del personal.
- d) Revisar estatutos y reglamentos de la cooperativa; y, sugerir su actualización.
- e) Canalizar a través de la unidad de crédito la entrega de notificaciones a los socios morosos.

Departamento de Administración Financiera.

- a) Controlar y supervisar que la información contable y financiera de la entidad sea preparada de acuerdo a las políticas contables previamente definidas.
- b) Mantener actualizados y revisar los registros contables de las agencias, con el fin de emitir estados financieros de acuerdo a las políticas contables.
- c) Verificar; y, controlar que los registros contables estén actualizados.
- d) Determinar los ajustes necesarios para una adecuada presentación de estados financieros.
- e) Análisis de cuentas.
- f) Conciliaciones bancarias.
- g) Supervisar la preparación de estados financieros consolidados en la institución financiera.



Departamento de Crédito y Cobranzas.

- a) Ejecutar los planes y programas para el otorgamiento del servicio de crédito y cobranzas, así como los sistemas adecuados para el control de morosidad.
- b) Análisis de solicitudes de crédito.
- c) Informar al socio sobre el servicio del crédito en forma completa.
- d) Llevar un registro actualizado de los préstamos por vencer y vencidos.
- e) Elaborar seguimientos sobre la recuperación del crédito
- f) Coordinar actividades de cobro con las Unidades de Crédito y Asesoría Jurídica de la institución.

Unidad de Negocios.

- a) Incentivar al socio a abrir cuentas de ahorro en la cooperativa a cambio de un interés que será acreditado mensualmente en su cuenta.
- b) Canalizar el microcrédito a personas de menores recursos para que sean invertidos en la producción de bienes y servicios.

Departamento de Sistemas.

- a) Diseñar e implementar sistemas de información para el manejo eficiente y oportuno de los datos.
- b) Mantener actualizada la base de datos de los sistemas de información.
- c) Instalar y configurar software, servidores, estaciones de trabajo utilizadas dentro de la entidad financiera.

Departamento de Recursos Humanos.

- a) Su objetivo principal es el de asegurar, retener; y dirigir al personal de la entidad.

- b) Reclutamiento, selección; y, contratación de personal.
- b) Capacitación constante al personal sobre temas de interés y nuevas reformas relacionadas a la marcha de la cooperativa.
- c) Velar por la salud y seguridad del empleado.
- d) Mantener todas las obligaciones del trabajador al día tales como: generar y cancelar las `planillas de aportes mensuales del IESS, pago de planillas de préstamos al IESS.
- e) Elaborar las liquidaciones del personal en el caso de que lo requiera

Agencias.

Son las encargadas de brindar los servicios que ofrece la cooperativa a todos los socios, mediante la apertura de nuevas sucursales en diferentes puntos de la ciudad y país para obtener una mayor cobertura y acceso a todo nivel social.

CAPÍTULO II

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La planeación estratégica es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercadeo (Kotler, 1990).

Para muchas empresas se presenta el desafío de conocer ¿cómo van a afrontar la competencia derivada de la globalización de la economía?. Para poder determinar exitosamente la continuidad de las instituciones en un mundo globalizado, una técnica fundamental para poder responder exitosamente es la planeación estratégica.

Es por ello que la planeación estratégica busca orientar a las empresas hacia oportunidades económicas atractivas (y para la sociedad), es decir, que las instituciones se adapten a sus recursos y su saber hacer, además que ofrezcan un potencial atrayente de crecimiento y rentabilidad, para lo cual deberá precisar la misión de la empresa, definir sus objetivos, elaborar sus estrategias de desarrollo y velar por mantener una estructura racional en su cartera de productos/mercados.

“El proceso de planeación estratégica tiene, básicamente seis componentes: la misión, visión, los objetivos, las estrategias y los principios y valores. El desarrollo del proceso da como resultado un plan estratégico.”

2.1. Misión.

2.1.1. Concepto

La Misión describe el propósito de la empresa, esto es, **su razón de ser**. Determina, además en cuáles negocios participará y cuáles no competirá, que mercados servirá, como se administrará y como crecerá la compañía.

2.1.2. Misión de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao LTDA”.

Es una institución financiera que trabaja con los sectores urbano - populares, ofreciendo productos y servicios financieros en el Distrito Metropolitano de Quito, acorde con las exigencias de un mundo competitivo; que busca mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes, fundamentado en un alto grado de honestidad y transparencia, fortaleciendo activamente el profesionalismo y su calidad humana.

2.2. Visión.

2.2.1 Concepto

Es el sueño de la alta administración, visualizando la posición que quiere alcanzar la empresa en los próximos 10 a 15 años. Se centra en los fines y no en los medios, Lo cual nos indica que lo importante es el punto a donde se quiera llegar, no como llegar ahí.

2.2.2 Visión de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA”.

Ser una entidad financiera competitiva y eficiente en la Provincia de Pichincha brindando servicios y productos de calidad, incorporando permanentemente nuevas alternativas que satisfagan las necesidades y expectativas del mercado. Basado en un marco de solidaridad, competitividad junto a conceptos de trabajo en equipo y prudencia financiera.

2.3. Objetivos

2.3.1 Concepto

Los objetivos según el autor Francis Salazar; son el fundamento de cualquier programa de planeación. La misión aclara el propósito de la organización a la administración. Los objetivos trasladan la misión a términos concretos para cada nivel de la organización.

2.3.2 Objetivos de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA”.

Objetivo General:

Institución Financiera que ofrece productos y servicios financieros en la Ciudad de Quito acorde con las exigencias de un mundo competitivo, buscando mejorar la calidad de vida de sus socios, fundamentada en un alto grado de honestidad y transparencia; fortaleciendo activamente profesionalismo y calidad humana.

Objetivos Específicos:

Los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA.; son los siguientes:

- a)** Aportar al crecimiento personal y familiar de sus socios, mediante la prestación de servicios financieros de calidad y competitivos.
- b)** Promover el desarrollo económico y social de sus asociados.
- c)** Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades
- d)** Actuar como una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.
- e)** Gestionar y acceder a fuentes de financiamiento adecuadas de origen interno y externo, que coadyuve al desarrollo y crecimiento institucional y el de sus asociados.
- f)** Promover el incremento de su base social, que permita su fortalecimiento y consolidación.
- g)** Fomentar los principios cooperativistas como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de esta institución.
- h)** Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras en procura de su fortalecimiento institucional y del sistema cooperativo.

2.4. Políticas

2.4.1 Concepto

Según el autor Francis Salazar una política es una conducta que marca la compañía, y que sirve para describir su actitud continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole.

2.4.2 Políticas de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao LTDA”.

- ✓ Acatar las disposiciones contempladas en la Ley de Cooperativas, su reglamento, su estatuto y demás disposiciones que para la mejor marcha de la cooperativa se dictasen.
- ✓ Ofrecer servicios financieros acorde con las exigencias de un mundo competitivo.
- ✓ Mejorar la calidad de vida de sus socios, fundamentándose en un alto grado de honestidad y transparencia,
- ✓ Destinar el cuarenta por ciento (40%) de sus excedentes anuales a la constitución de un fondo de reserva legal irrepartible.
- ✓ Los certificados de aportación serán comunes y obligatorios para todos los socios con una tasa de interés previamente establecida.
- ✓ Los préstamos se otorgarán solamente a los socios que cumplan con las condiciones establecidas en el Reglamento Interno y las que estableciere el Consejo de Administración.
- ✓ Los intereses sobre préstamos será determinados por el Consejo de Administración dentro de los parámetros legales.

- ✓ Ningún préstamo excederá del 10% del activo total de la cooperativa
- ✓ Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas por la Asamblea General y por el Consejo de Administración.
- ✓ Las operaciones entre los asociados y la cooperativa tendrán carácter confidencial.
- ✓ Cumplir puntualmente los compromisos adquiridos con la cooperativa.
- ✓ Desempeñar fielmente los cargos para los cuales hayan sido elegidos.

2.5. Estrategias

2.5.1 Concepto

El propósito de las estrategias es determinar y comunicar, a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción del tipo de empresa que se desea o requiere.

2.5.2 Estrategias de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA”.

- ✓ Servicio eficiente y oportuno que brinda el personal de la institución a sus socios.
- ✓ Satisfacer las necesidades de sus socios en cualquier lugar; debido a su diversificación de mercado con la apertura de 5 sucursales en puntos estratégicos.



- ✓ Servicio de Tarjetas de Débito, los socios pueden realizar retiros y consultas de sus ahorros a través del servicio de cajeros automáticos de Banred, Red Apoyo y nuestros cajeros automáticos ubicado en la Av. La Prensa y Rumiurco (Clínica Santa María) y Alonso de Ángulo Oe2-967 y Quevedo (Agencia Sur).
- ✓ Innovación de su gama de productos al contar con una cuenta corriente “Cuenta Crecer.”Este producto pretende crear la virtud de ahorro en los menores de edad y así ahorrar para su futuro.
- ✓ Servicio de Mantenimiento de Cuenta gratuito.
- ✓ Becas Estudiantiles.
- ✓ Incentivos por tu ahorro con regalos “Cuenta Crecer”.
- ✓ Servicio de Internet Gratuito.
- ✓ Seguro Médico.
- ✓ Seguro de Vida.
- ✓ Revisar y evaluar periódicamente, con los trabajadores, sus normas operacionales para medir el progreso logrado y de ser necesario, re-orientará dichas normas para lograr estándares.
- ✓ Responder rápida y efectivamente ante las emergencias o incidentes que resulten de sus operaciones.
- ✓

- ✓ Avance en Efectivo; con su tarjeta Coop.Ahorro y Crédito Cotocollao CARD; se puede solicitar su avance de efectivo en sus agencias a nivel nacional.
- ✓ Cuenta con el servicio **SPI** (SISTEMA DE PAGO INTERBANCARIO); todos los funcionarios de instituciones Públicas, Gubernamentales, Policía Nacional, afiliados al IESS, pueden cobrar sus salarios, pensiones, créditos del IESS, montepíos a través de nuestra Institución sin ningún costo adicional.
- ✓ PÀGINA WEB (Consulta de Saldos y Movimientos).
- ✓ Pagos de Fondos Reserva.

2.6. Principios y Valores

2.6.1 Concepto

Los Principios y Valores son todo lo útil, deseable o admirable para una persona, familia o grupo, organización, región o país.

2.6.2 Principios y Valores de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA”.

Principios:

a) Adhesión y retiro voluntario.

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial, sexo.

b) Control democrático: un socio, un voto.

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios. En las cooperativas de primer grado, los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto), y las cooperativas de otros grados están también organizadas de forma democrática.

c) Distribución de los excedentes sociales en proporción a las operaciones efectuadas por el socio.

Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital normalmente es propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado como condición para Los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos serían irrepartible; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa: y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.

d) Autonomía e Independencia.

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, los términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.

e) Educación, Formación e Información.

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.

Ellas informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

f) Cooperación entre cooperativas.

Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

g) Interés por la comunidad.

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

Valores:

Honestidad.- Generando confianza en los socios para que utilicen los servicios financieros que la institución ofrece.

Eficiencia.- Garantizar el uso adecuado de los recursos para que los socios puedan sentirse seguros de sus ahorros.

Transparencia.- Dando a conocer todas las acciones realizadas, a los socios o a las personas que deseen conocer, acogándose siempre a las leyes; y, normas establecidas.

Trabajo en equipo.- El accionar de directivos, gerencia; y, empleados de manera organizada, permite que el servicio ofrecido al socio sea oportuno, eficiente y se ajuste a sus necesidades.

Ética.- Es el compromiso efectivo del hombre que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal. "Es el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más persona". Se refiere a una decisión interna y libre que no representa una simple aceptación de lo que otros piensan, dicen y hacen.

Solidaridad y Equidad.- Es aquella que está llamada a impulsar los verdaderos vientos de cambio que favorezcan el desarrollo de los individuos y por ende de la organización; la equidad está fundada principalmente en la igualdad radical que une a todos los hombres.

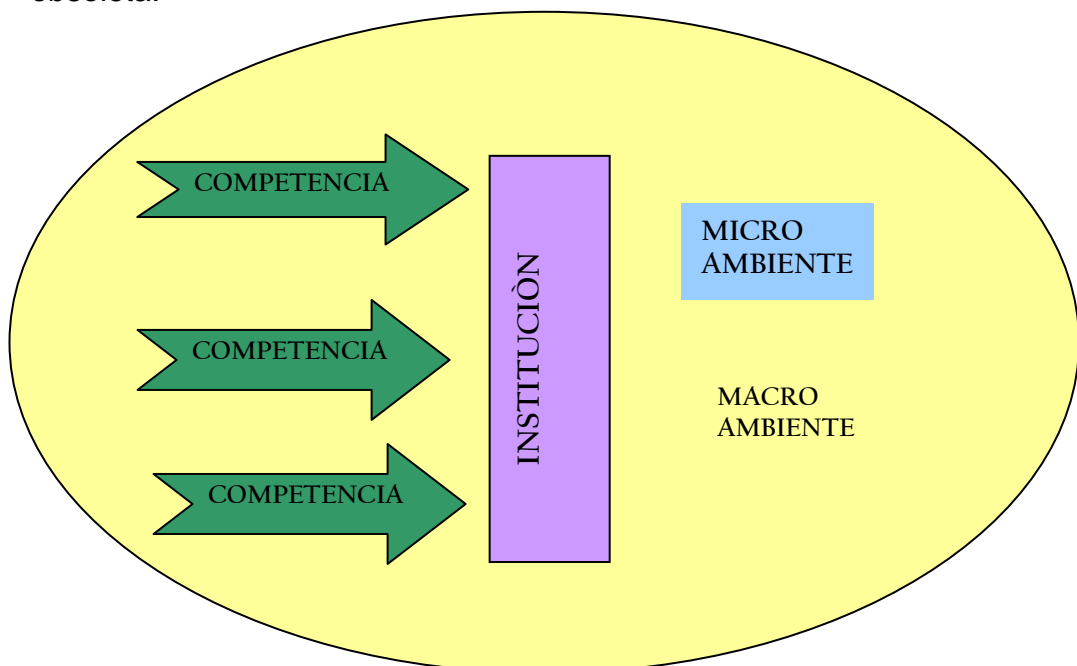
Compromiso y responsabilidad.- La actitud positiva de brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de sus socios.

Vocación de servicio.- Brindar un servicio con calidez humana y profesionalismo.

CAPÍTULO III

3. Análisis Situacional.

- ✓ Los cambios significativos en las empresas están relacionados con factores ligados con su entorno.
- ✓ Relevante cuando la empresa se encuentra en un medio hostil, cambiante o complejo.
- ✓ Cambios en el medio ambiente de los negocios precisan de un monitoreo continuo de lo contrario, la empresa acabará por ser obsoleta.



Elaborado por Lorena Arias

3.1 Análisis Interno.

El análisis interno se encuentra representado por los principales puntos a favor o aspectos positivos relevantes con los que cuenta esta institución financiera, las mismas que le permitirán aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas de su entorno.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao LTDA como fortalezas tiene:

- Cuenta con personal calificado con experiencia y conocimiento adecuado de las actividades administrativas y operativas de la institución.
- Los miembros que integran el Consejo de Administración actúan conjuntamente en el cumplimiento de la misión de la cooperativa y por ende por el bienestar de la misma
- Tasas de Interés competitivas
- Infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades
- Adecuado manejo Administrativo - Financiero
- Políticas de incentivos para los socios y empleados
- Contribuir una alternativa rentable y social para atender las necesidades de los socios
- Exigencias del reglamento de crédito

Debilidades

Para ello se ha tomado en cuenta todas aquellas limitaciones que deben minimizar o superar mediante acciones concretas, de modo que no impidan el avance esperado de la institución como:

- Políticas y procedimientos definidos pero que a su vez estos no son llevados a cabo para las actividades de la entidad.

3.1.1 Descripción de los Procesos

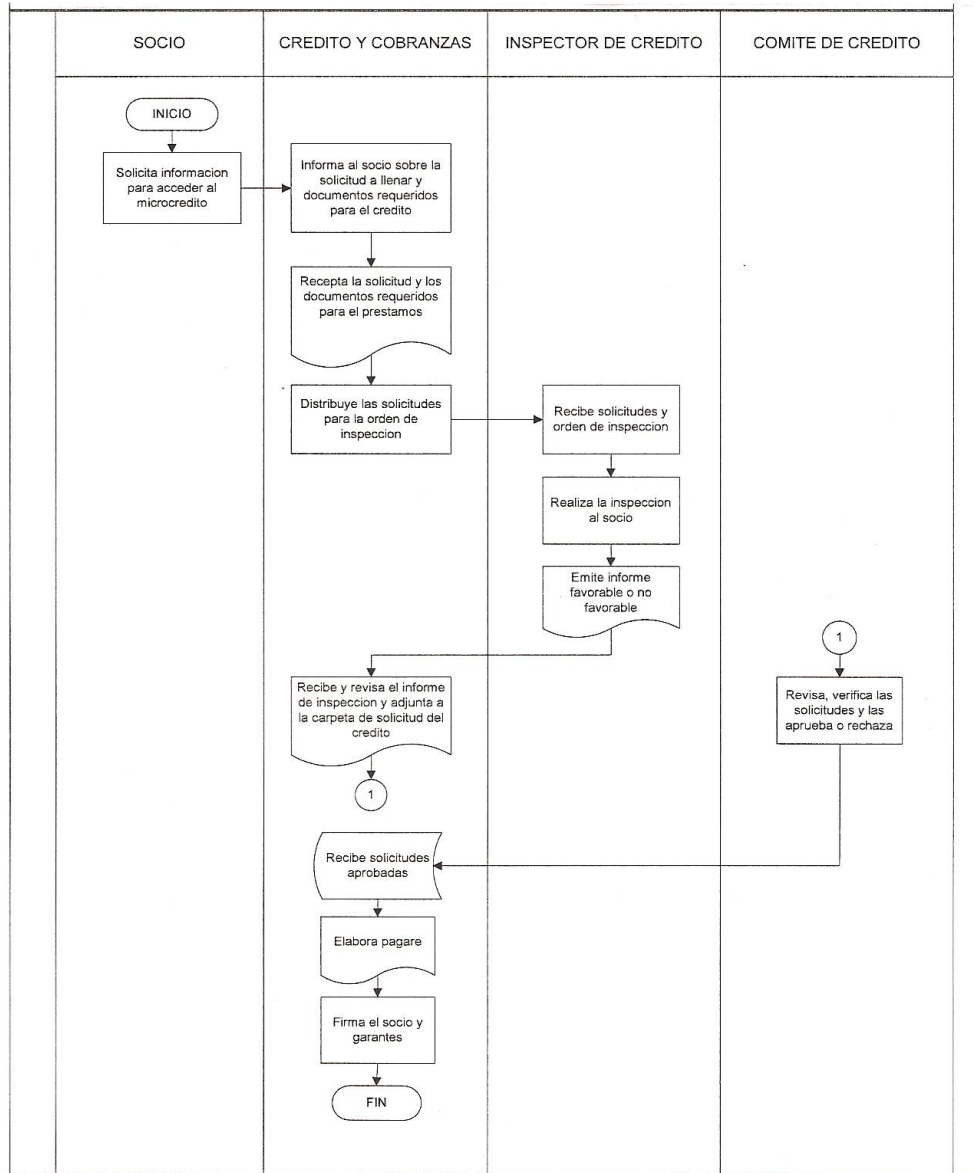
Los flujogramas son de gran importancia para la entidad y el personal de la misma, ya que brindan elementos de juicio idóneos para la representación de procedimientos, así como las pautas para el manejo en sus diferentes departamentos estableciendo una secuencia cronológica de las operaciones a realizarse.

Al llevar a cabo una descripción de los procedimientos de una institución se puede visualizar las actividades innecesarias y verificar si la distribución del trabajo está equilibrada, evitando la duplicación de funciones y lograr la eficiencia funcional y administrativa.

3.1.1.1 Departamento de Crédito y Cobranzas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO

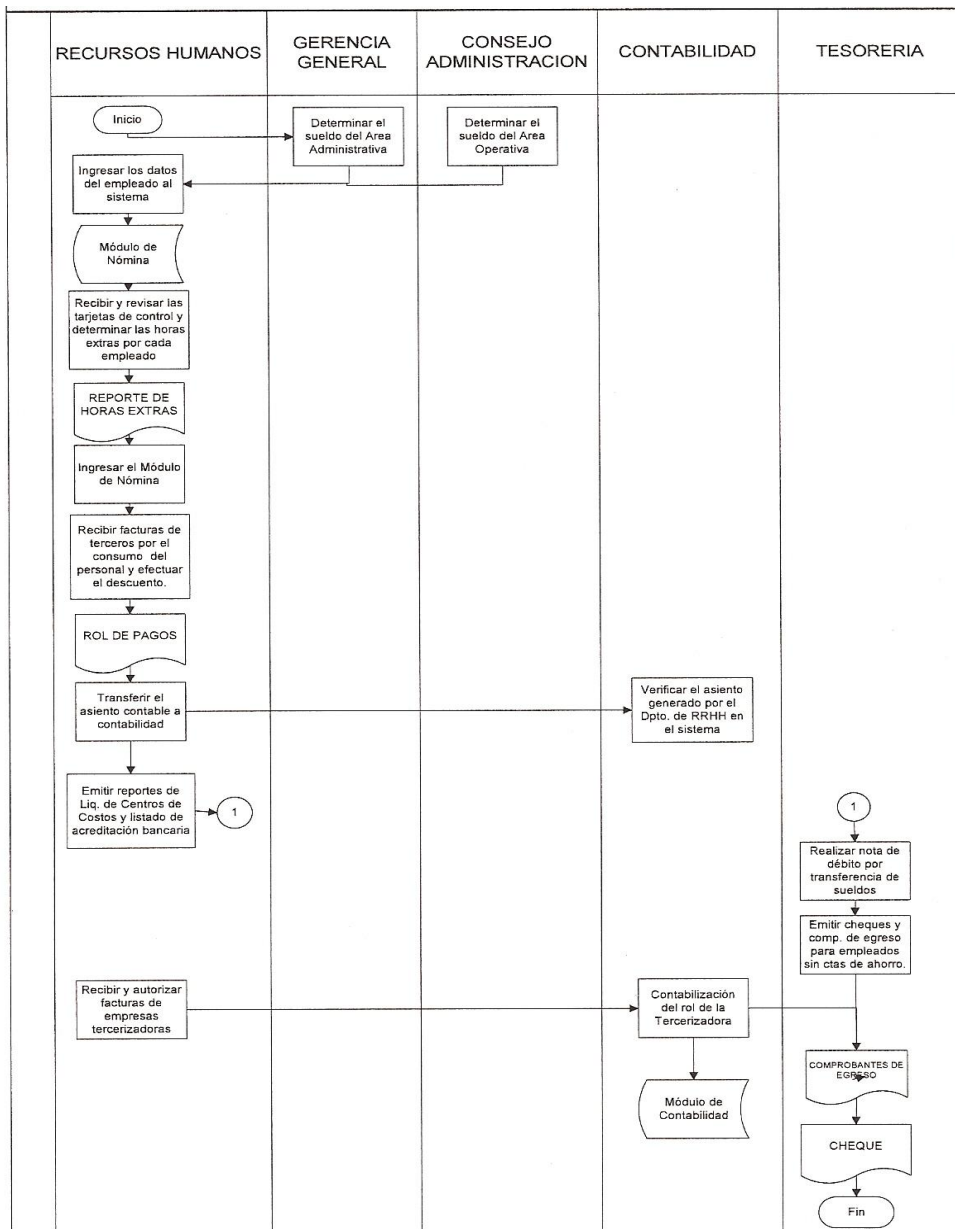
FLUJOGRAMA DE CRÉDITO



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA

3.1.1.2 Departamento de Recursos Humanos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO FLUJOGRAMA DE NÓMINA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA

rendimiento de utilidades, embargar los activos de la empresa o en su defecto interferir en la operación de un proyecto. La imposibilidad de manejar el riesgo después de los hechos hace aun más importante que los administradores tengan en cuenta los riesgos políticos antes de efectuar una inversión.

Pueden hacerlo ajustando las entradas de efectivo esperadas de un proyecto para considerar la probabilidad de interferencia política o mediante el uso de tasas de descuento ajustadas al riesgo en las formulas de presupuesto de capital. En general, es mucho mejor ajustar de modo subjetivo flujos de efectivo de proyectos individuales al riesgo político que emplear un ajuste global para todos los proyectos.

Para una mejor comprensión del entorno político y de los riesgos que genera es necesario conocer quiénes son los gobernantes y sus grupos de apoyo, así como también es necesario analizar el sistema político existente en el país y las relaciones que mantiene el gobierno a nivel nacional e internacional. El gobierno desarrolla una política pública para guiar el comercio y establece un conjunto de leyes y regulaciones que limitan los negocios en beneficio de la sociedad, para asegurarse que las empresas asuman la responsabilidad de los costos sociales de sus actos. Así, los gerentes de mercadotecnia tratan permanentemente de ajustarse a la legislación del país, tarea que resulta un poco difícil debido a las diferentes interpretaciones que hacen los tribunales, la vaguedad de las leyes y, sobre todo, al gran número de éstas.

Análisis de la Situación Política del Ecuador.

Se considera que las causas principales de la actual depresión económica son: el estancamiento en el proceso de intermediación financiera ocurrido

en los meses de junio-diciembre, la reducción en niveles de inversión, el incremento en la inflación interna y externa, y la incertidumbre respecto de las reformas tributaria y financiera.

Por lo cual en el Ecuador se debería buscar un clima adecuado para los negocios, en los últimos años no hemos visto un buen desarrollo en la competitividad ya que no se prestan las facilidades políticas para generar las condiciones para lograr un crecimiento económico sostenido en el mediano y largo plazo.

Esa expansión necesita sustentarse en un sano ambiente macroeconómico, en instituciones públicas sólidas y en la incorporación de nuevas tecnologías, además debe estar respaldada por un buen manejo claro y transparente por parte de los cuatro poderes del Estado.

En la actualidad podemos observar que existe una gran incertidumbre por observar los resultados que arroje la Asamblea Constituyente, por tal motivo las empresas multinacionales no invierten en nuestro país, incluso las empresas que se encuentran ya establecidas en nuestro país se muestran cautelosas para invertir su dinero o endeudarse para lograr una expansión.

Al finalizar la Asamblea Constituyente el Viernes 25 de Julio del 2008 arroja como resultado 444 artículos que forman parte del Proyecto de Carta Magna que se a elaborado en los últimos 8 meses y que será sometido a referendo el 28 de Septiembre, los cuáles han sido muy discutidos no solo por sectores de la oposición gubernamental sino también por personas que apoyan al gobierno, esto se debe en gran parte a qué la Carta Magna fue diseñada de una manera apurada ya que los asambleístas se quejaron que no se pudo discutir ni analizar de una forma

detallada los artículos a aprobarse así como no se pudo incluir otros que serían de vital importancia para el futuro del país, otro gran problema que afronto la Asamblea fue la notoria mayoría por parte del Partido de Gobierno, lo que hizo que la Asamblea se maneje a gusto y disposición del Presidente Rafael Correa, ya que pudo realizar la constitución a su manera y aprobando los puntos que prácticamente el quería, los cuales han sido muy discutidos por sectores de la oposición principalmente.

Además el país a pesar del triunfo que el Presidente y su régimen tuvo en la Asamblea todavía no se encuentra muy estable debido a las intenciones de crear un nuevo congreso o congresillo como se lo quiere denominar el cuál estará vigente hasta cuando se apruebe la nueva constitución y que estará representado por Asambleístas ocasiona una fuerte pugna con los sectores de oposición por que saben que de está manera el primer mandatario va a tener a la función legislativa bajo su control lo que va a servir para sus intereses, además se puede observar que al nombrar a los nuevos magistrados en la Asamblea Constituyente una Asamblea que es casi en su totalidad personas partidarias del Presidente Correa también se quiere acaparar este poder, lo que hace que no se viva en una completa democracia además de generar una incertidumbre por los cambios que puede ocasionar está forma de gobierno.



3.2.1.2 Económico.

Estas variables tienen incidencia directa en la empresa ya que un análisis de estas nos permitirá saber como se encuentra la economía del país y proyectarnos a un futuro escenario económico para hacer frente a futuras

contrariedades o aprovechar las oportunidades que brinda una buena economía.

Las principales razones para la recesión económica de Estados Unidos es el alza del precio del petróleo que llego a \$147 dólares por barril, otro factor es el declive de las inversiones residenciales las cuales han aumentado el riesgo de una caída mayor de toda la economía, además de una caída de producción interna ya que el PIB que era de 13 billones de dólares en el 2007 se esperaba que para mediados del 2008 crezca en un 4.9% pero según informes de los expertos solamente a aumentado en un 2,2%, lo que ocasiono que el dólar se debilite, que aumente el desempleo a un nivel del 11%.

Cabe recalcar que los mercados financieros nacionales, en muchos países, están comenzando a trabajar bajo presión. Mientras que el crecimiento del crédito en nuestro país se ha incrementado, según las perspectivas, el crecimiento de la economía de la región se ha mantenido fuerte, durante el primer semestre. Sin embargo, para el resto del año se proyecta un crecimiento del 4,6%.

a) Razones Para Interpretar La Información Económica

Debemos interpretar la información económica del país ya que esta nos ayuda en gran manera como empresa ya que nos ayuda a pronosticar y juzgar si el tiempo es adecuado para ampliar la capacidad instalada, ingresar en nuevos mercados, comprar un auto o una casa, endeudarse.

b) Indicadores Económicos

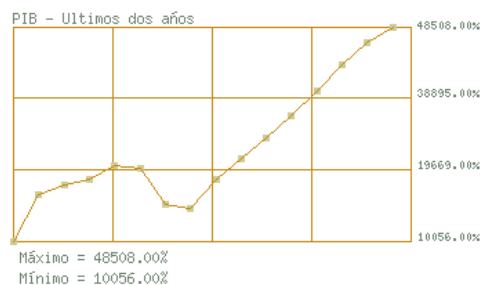
Los indicadores son una base para verificar la evolución de la economía. Ayudan a entender las fuerzas y las debilidades de la economía. La mayoría de los indicadores describe las alzas y las bajas en la actividad; algunas veces tienen movimientos con una tendencia poco clara a lo largo de los meses. La práctica de la economía y la interpretación de los datos es un “arte”. Se apoya en el juicio, no en la prueba formal. La oportunidad de los indicadores económicos redunda en su utilidad.

c) Análisis de los Indicadores Económicos

La única manera de analizar la información económica de un país es mediante comparaciones. Estas pueden hacerse con: las metas de un gobierno, el pasado, otros países, la teoría.

PIB

Producto se refiere a valor agregado; interno se refiere a que es la producción dentro de las fronteras de una economía; y bruto se refiere a que no se contabilizan la variación de inventarios ni las depreciaciones o apreciaciones de capital.



FECHA	VALOR
Enero-01-2009	4.85 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Cabe recalcar que se estima que entre los años 2008 y 2012, al incrementar cada año 0,5% del PIB adicional para educación, más el impacto del aumento nominal del PIB, el presupuesto de este sector ascendería de \$1 536 millones a \$3 575 millones, 5,7 % del PIB. En el mismo período, un incremento igual en la salud llevaría la asignación de \$729 millones a \$2 500 millones, 4 % del PIB.

RIESGO PAÍS.

El índice del riesgo de insolvencia de la deuda soberana (riesgo país) de Ecuador subió a 1.543 puntos en los primeros quince días del mes de enero del 2009, la cifra más alta en lo que va del mes.

El indicador de riesgo de los Bonos de los Mercados Emergentes (EMBI, por su sigla en inglés) de Ecuador, que mide la firma calificadora JP Morgan, comenzó octubre en 1 078 puntos.

El índice, que había cerrado la semana pasada en 1.509 puntos, llegó el pasado martes a 1.397 y un día después a 1.470 puntos.

El riesgo país mide el grado de volatilidad de una economía determinada y permite a los agentes financieros extranjeros prever los riesgos de invertir allí.

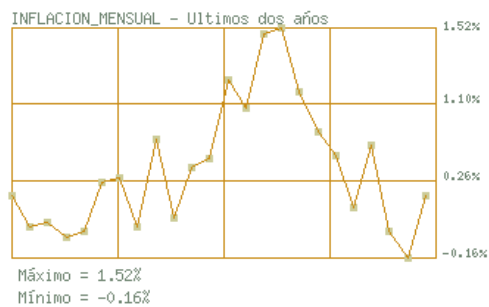
El riesgo país se había situado en los 4.712 puntos el 5 de junio de 2000, año en el que Ecuador adoptó la dolarización.

TASA DE INTERÈS ACTIVA.

La tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta última siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.

INFLACION.

Es el aumento sostenido y generalizado del nivel de precios de bienes y servicios, medido frente a un poder adquisitivo. Se define también como la caída en el valor de mercado o del poder adquisitivo de una moneda en una economía en particular, lo que se diferencia de la devaluación, dado que esta última se refiere a la caída en el valor de la moneda de un país en relación con otra moneda cotizada en los mercados internacionales.



Fuente: Banco Central del Ecuador.

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2008	0.29 %
Noviembre-30-2008	-0.16 %
Octubre-31-2008	0.03 %
Septiembre-30-2008	0.66 %
Agosto-31-2008	0.21 %
Julio-31-2008	0.59 %
Junio-30-2008	0.76 %
Mayo-31-2008	1.05 %
Abril-30-2008	1.52 %
Marzo-31-2008	1.48 %
Febrero-29-2008	0.94 %
Enero-31-2008	1.14 %
Diciembre-31-2007	0.57 %
Noviembre-30-2007	0.50 %
Octubre-31-2007	0.13 %
Septiembre-30-2007	0.71 %
Agosto-31-2007	0.07 %
Julio-31-2007	0.42 %
Junio-30-2007	0.39 %
Mayo-31-2007	0.03 %
Abril-30-2007	-0.01 %
Marzo-31-2007	0.10 %
Febrero-28-2007	0.07 %
Enero-31-2007	0.30 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

3.2.1.3 Social

Los factores sociales nos permiten observar variables que son propias de las personas y de las regiones en general ya que dentro de este factor estudiamos la idiosincrasia de las personas, sus tradiciones, su cultura y costumbres, para de esta manera determinar como se posicionan nuestros productos o servicios dentro de la sociedad.

El entorno cultural está compuesto por instituciones y otros elementos que afectan los valores, las percepciones, las preferencias y los comportamientos básicos de la sociedad.

La gente de nuestro país no cuenta con una cultura de ahorro por lo cual sería importante diseñar planes de crédito que permitan escatimar un porcentaje del monto solicitado. Por ejemplo, si una persona solicita un préstamo quirografario, sería conveniente que la entidad permita que el cliente ahorre el 10% del valor total.

Las personas, al crecer en una sociedad dada, la cual conforma sus valores y creencias fundamentales, absorben una visión del mundo que define sus relaciones con los demás y consigo mismas.

Los individuos, los grupos y la sociedad como un todo cambian constantemente en función de lo que consideran formas deseables y aceptables de vida y de comportamiento. Tales modificaciones pueden incidir profundamente en las actitudes de los individuos hacia los productos y hacia las actividades de mercadeo.

Las personas en una sociedad determinada tienen creencias y valores profundamente arraigadas; hay creencias y valores fundamentales que se

transmiten de padres a hijos y son reforzados por las escuelas, las iglesias, los negocios y el gobierno. En cambio, creencias y valores secundarios presentan mayores posibilidades de cambio.

Es importante conocer estos, ya que pueden influir en los valores secundarios, pero tienen muy poco dominio sobre los valores fundamentales.

En la corriente globalizante de la economía, de la cual no podemos aislarnos, se nos presentan algunos cambios en las variables socioculturales que afectan significativamente el funcionamiento de la empresa, y sus tendencias son, a saber: la última década se ha caracterizado por hacer más hincapié en la calidad de vida que en la cantidad de bienes que consumimos. Aunque en lo inmediato buscamos el valor, la calidad y la seguridad de los productos, nuestra preocupación real va más allá, extendiéndose al ambiente físico.

Preocupa la contaminación del aire, del agua, los huecos en la capa de ozono, la lluvia ácida, la eliminación de los desperdicios sólidos, la destrucción de selvas tropicales y de otros recursos naturales. Día con día nos sensibilizamos más acerca de nuestro entorno ecológico y tratamos de cuidar nuestro hábitat, modificando los patrones de consumo.

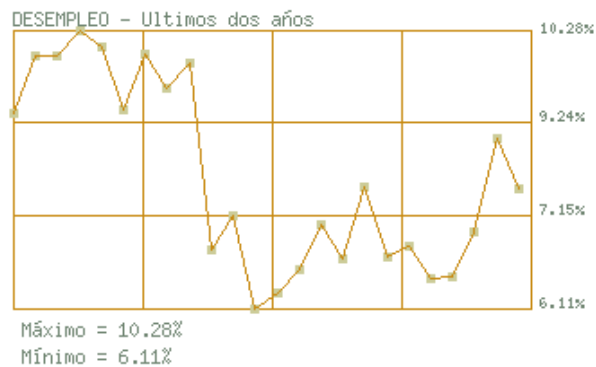
En la actualidad podemos observar que en nuestro país la mayoría de las personas tienen una tendencia a comprar productos tecnológicos de alta calidad, además podemos observar que los productos como los I- pods, las computadoras portátiles y otros productos de tecnología se han metido dentro de las costumbres de las personas, por este motivo es fácil encontrarse a cualquier persona y de cualquier edad ya sea ejecutivo o estudiante con un I – pod o una laptop, por este motivo creemos que el

factor social va a ser de gran impulso para ir creciendo cada vez más dentro del mercado ecuatoriano, además podemos ver que el tener un computador se a convertido en una necesidad de toda familia en el Ecuador ya que debido a otros avances tecnológicos como el internet los jóvenes de las familias las necesitan para realizar sus deberes o trabajos, así como las personas adultas las utilizan para realizar diversos tipos de trabajo, es por esto que en la actualidad se puede observar a muchas familias que poseen computadores, además últimamente el gobierno y otras instituciones de apoyo, así como instituciones educativas privadas buscan mantener a todos los colegios y escuelas con áreas de computación eficientes y avanzadas tecnológicamente por lo que podemos observar que las personas quieren invertir más en educación, lo que nos beneficiaría ya que para esto en gran parte se requiere de productos tecnológicos como son los computadores que ofrecemos.

La Tasa De Desempleo

Para los ecuatorianos el desempleo ha sido una constante a partir de los años 80, debido a una combinación de factores como la falta de inversión productiva, la recesión económica, y leyes que protegen más al empresario que al trabajador.

Como podemos observar en el siguiente cuadro la tasa de desempleo a junio del 2008 se encuentra en el 7,06% y hay una tendencia a mantenerse en este promedio lo cual es un problema para los ecuatorianos ya que un gran indicador de que el país está siendo más productivo y generando mayor riqueza, obteniendo de esta manera mayores fuentes de trabajo es este y al mantenerse en este promedio nos indica que el país no está mejorando económicamente:



Fuente: Banco Central del Ecuador.

FECHA	VALOR
Noviembre-30-2008	7.91 %
Octubre-31-2008	8.66 %
Septiembre-30-2008	7.27 %
Agosto-31-2008	6.60 %
Julio-31-2008	6.56 %
Junio-30-2008	7.06 %
Mayo-31-2008	6.90 %
Abril-30-2008	7.93 %
Marzo-31-2008	6.87 %
Febrero-29-2008	7.37 %
Enero-31-2008	6.71 %
Diciembre-31-2007	6.34 %
Noviembre-30-2007	6.11 %
Octubre-31-2007	7.50 %
Septiembre-30-2007	7.00 %
Agosto-31-2007	9.80 %
Julio-31-2007	9.43 %
Junio-30-2007	9.93 %
Mayo-31-2007	9.10 %
Abril-30-2007	10.03 %
Marzo-31-2007	10.28 %
Febrero-28-2007	9.90 %
Enero-31-2007	9.89 %
Diciembre-31-2006	9.03 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Tasa de Migración

Unos tres millones de ecuatorianos han emigrado a Estados Unidos, España e Italia, entre otros países. El Fondo Multilateral de Inversiones estima que los migrantes envían el 33% de sus ingresos a sus familiares. El año pasado, esa cifra fue de alrededor de USD 1.740 millones.

Los años 2000 y 2001 marcaron la era en que Ecuador comenzó a vivir de las remesas, los envíos de dinero que realizan los familiares desde el extranjero. El éxodo masivo que siguió a la crisis bancaria dio como resultado un doloroso proceso que separa familias, pero que ha servido para aplacar, en parte, la pobreza, convirtiéndole al Ecuador en un gran exportador de mano de obra barata.

El país se beneficia de las remesas de varias maneras. Estas representan una inyección a la economía, ya que la liquidez es uno de los efectos positivos de este fenómeno. Esa inyección, que para este año se proyecta en unos USD 1.800 millones se traduce en un aumento de la demanda, ya que la capacidad de consumo de los receptores de las remesas aumenta. El consumo mejora las recaudaciones tributarias (principalmente del Impuesto al Valor Agregado) y los envíos generan mayor actividad en el sistema financiero, pues los bancos reciben los depósitos y cobran una tasa.

Pero lo más destacable de las remesas es que es dinero que se invierte directamente donde más se necesita, sin pasar por las manos del Estado.

Al menos un millón de ecuatorianos recibe dinero del extranjero, que beneficia a unas dos personas más de su familia.

3.2.1. 4 Tecnología

Uno de los factores más sobresalientes que actualmente determinan el destino de las empresas en Ecuador es, sin duda, la tecnología. El entorno de las organizaciones presenta día con día nuevas tecnologías que reemplazan las anteriores; a la vez que crean nuevos mercados y oportunidades de comercialización. Los cambios en la tecnología pueden afectar seriamente las clases de productos disponibles en una industria y las clases de procesos empleados para producir esos productos. En ambos casos, el efecto sobre la estrategia de mercadeo puede ser enorme. La tecnología puede afectar los valores y estilos de vida del consumidor. Como ejemplo tenemos el aumento extraordinario en el número de mujeres que trabajan que ha sido atribuido parcialmente a los avances tecnológicos, tales como los instrumentos que economizan tiempo y mano de obra y los nuevos productos de comidas rápidas.

Cuando los productos de una empresa se encuentran en su ciclo de vida en la etapa de madurez, las empresas sobreviven, en gran medida, diferenciando sus productos de los de los competidores, y esto lo logran sólo con innovaciones y tecnología de vanguardia. Al hablar de tecnología nos referimos al uso de técnicas que involucran la aplicación de nuevos avances de la ciencia pura, es decir, el conocimiento científico del medio ambiente del hombre y sus propiedades, lo cual requiere de la inversión de grandes cantidades de capital.

Sin embargo, aún las empresas que ostentan un liderazgo tecnológico no pueden ignorar la posibilidad del cambio tecnológico ni suponer que no se pueda copiar una ventaja tecnológica. A manera de ejemplo tenemos el caso de las industrias de alta tecnología, como la de semiconductores,

donde es práctica común que los competidores copien una nueva tecnología.

Empleando técnicas alternas de ingeniería, se puede superar una ventaja tecnológica de la competencia en unos pocos meses y a un mínimo costo de desarrollo con relación al costo original. Podemos analizar el crecimiento o desarrollo tecnológico desde dos puntos de vista: el de sus efectos y el de los factores de producción. Desde el punto de vista de sus efectos, podemos distinguir dos tipos de crecimiento o desarrollo tecnológico: el que resulta de la creación de nuevos productos y el que se manifiesta en una mayor calidad de los productos. Mientras que desde el punto de vista de los factores de la producción, el crecimiento o desarrollo de la tecnología se manifiesta en tres formas principales: en la creación de una nueva planta física o de un nuevo proceso; en la mejoría de la capacidad y de la productividad del trabajo humano, que incluye un mejor adiestramiento del obrero, el técnico o el profesional, y una más eficiente preparación de los cuadros directivos. Y en el nivel más alto de educación general de la población, que proporciona el marco para la acción eficiente de los factores que directamente intervienen en la producción.

En nuestro país la mayoría de las empresas son pequeñas y medianas y, si bien es cierto que en buena parte de ellas se cuenta con el conocimiento y la experiencia de su propio oficio, también lo es que en un alto y considerable porcentaje, tanto de los procesos tecnológicos de fabricación como los de tratamiento de materias primas y materiales, resultan obsoletos o bien son inadecuados.

Otra situación que se enfrenta en Ecuador es el reducido presupuesto que se dedica a la investigación y desarrollo. La suma total de gastos en este

rubro se suele expresar como un porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB) o del ingreso nacional per cápita, a fin de establecer un índice de comparabilidad de esfuerzos nacionales.

La nueva tecnología crea nuevos mercados y oportunidades. Los especialistas en mercadotecnia necesitan comprender el ambiente tecnológico cambiante y las formas en las cuales las tecnologías pueden servir a las necesidades humanas; colaborar muy de cerca con el personal de investigación y desarrollo para fomentar una investigación más orientada al mercado; estar alertas a todo aspecto negativo posible en una innovación que puedan causar daño a los consumidores o provocar un rechazo, por lo que deberán analizar sistemáticamente algunas de las tendencias en la tecnología; entre otras: el ritmo rápido del cambio tecnológico, los presupuestos dedicados a la investigación y desarrollo, la concentración en pequeñas mejoras, las crecientes regulaciones, y los efectos negativos de las innovaciones tecnológicas.

En los últimos años se ha podido observar que a nuestro país a ingresado una gran cantidad de productos tecnológicos, lo cual a creado una gran oferta de estos productos pero también podemos apreciar que la mayoría de estos son de mala calidad o de una tecnología retrasada ya que ingresan por medio de mercados ilegales y con marcas desconocidas o de baja calidad lo que afecta directamente al desarrollo tecnológico de las empresas grandes, las que ofrecen productos de última tecnología y de buena calidad ya que estos productos se venden a bajos precios y hacen que la gente prefiera estos antes que un producto reconocido, lo que frena el desarrollo tecnológico del país ya que no se puede importar productos tecnológicos de última generación en vista que van a tener muy poca acogida debido a la competencia desleal que existe.

Otro punto muy importante es que en el Ecuador no se otorgan los recursos necesarios para el desarrollo de nueva tecnología lo que ayudaría a no tener que importar estos productos sino que de esta manera podríamos tener personal especializado, además las máquinas para producir en nuestro país estos productos, lo que impulsaría a obtener bajos costos de producción y grandes ganancias económicas tanto para la empresa como para el país, ya que de esta manera vamos a generar más empleo y vamos a ayudar a obtener un Producto Interno Bruto más elevado.

La tecnología constituye un factor imprescindible en el desarrollo de una institución, ya que le permite a la misma optimizar sus recursos y por ende las funciones que realizan sus colaboradores al menor tiempo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao Ltda. cuenta:

Procesamiento Electrónico de Datos (PED).

Estas operaciones se pueden llevar a cabo en una institución financiera, en una máquina electrónica automática de pago que está operando las 24 horas del día y en ciertas tiendas de ventas al menudeo. En las tiendas es posible pagar una compra con una de estas tarjetas, pues los fondos se transfieren en forma electrónica del cliente a la tienda, la ventaja para el comerciante es obvia; tiene la seguridad de que los pagos por las compras son buenos y que se realizan de inmediato.

Cajeros Automáticos.

Cajeros automáticos Barred a nivel nacional, los 365 días del año durante las 24 horas del día.

Sistema de Información, que contiene la base de datos actualizada y permite cruzar información con otras instituciones financieras para verificar el nivel crediticio de cada uno de sus socios de manera inmediata.

3.2.1.5 Legal

La entidad financiera constituye una sociedad civil con personería jurídica aprobada mediante Decreto Ejecutivo No 354 y Registro Oficial No 79 del 10 de agosto del 2005; con Resolución No 85-035-DC-28 de Octubre de 1985; en el cual se aprueba los estatutos por la Asamblea General y además el reglamento para la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que se dedican a la intermediación financiera.

Cabe mencionar que el 29 de febrero del 2008, el Decreto Ejecutivo No. 354 fue reformado con Decreto No 934 publicado en el Registro Mercantil No 294 del 13 de marzo del 2008.

BASE LEGAL EXTERNA.

- . Superintendencia de Compañías
- . Superintendencia de Bancos, Seguros y Reaseguros
- . Código de Trabajo
- . Ley del Sistema Financiero y Mercado de Valores.
- . Ley del Régimen Tributario.
- . Ley de Cooperativas.

3.2.2 Influencias Micro ambientales.

Micro ambiente; integrado por actores y fuerzas cercanas a la empresa capaces de afectar su habilidad de servir a sus clientes. Los actores incluyen a la empresa, los proveedores, los intermediarios del mercado, los clientes y el público.

3.2.2.1 Clientes.

El análisis de los clientes permite a la empresa observar y proyectarse a un determinado volumen de ventas, ya que se realiza una evaluación de los clientes actuales y los potenciales, lo que nos permitirá saber el número de clientes que tenemos y los que podríamos tener, además de observar el comportamiento del consumidor.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA, constituye una institución financiera en la cual sus socios o cuenta ahorristas son sus principales clientes.

- Los requisitos para ser socio de esta institución son:

1. DEPÓSITO MINIMO INICIAL DE 50 DÓLARES
2. MAYOR DE 18 AÑOS
3. COPIA DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD O PARTIDA DE NACIMIENTO
4. COPIA DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD
5. COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN
6. PLANILLA DE PAGO DE AGUA, LUZ O TELÉFONO

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

AHORRO CORRIENTE "CUENTA CRECER" (menores de edad)

Este producto pretende crear la virtud de ahorro en los menores de edad.

- Requerimientos para aperturar una "Cuenta Crecer"

1. DEPÓSITO MINIMO INICIAL DE 15 DÓLARES
2. TENER MENOS DE 18 AÑOS
3. COPIA DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD O PARTIDA DE NACIMIENTO (NIÑO)
4. COPIA DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD (REPRESENTANTE)
5. COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN (REPRESENTANTE)
6. PLANILLA DE PAGO DE AGUA, LUZ O TELÉFONO (REPRESENTANTE)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

Al contar con el servicio **SPI** (SISTEMA DE PAGO INTERBANCARIO) como clientes secundarios tendría todos los funcionarios de instituciones públicas, gubernamentales, Policía Nacional, afiliados al IESS, debido a que los mismos pueden cobrar sus salarios, pensiones, créditos del IESS, montepíos a través de esta institución sin ningún costo adicional.

3.2.2.2 Proveedores.

La Tarjeta de Débito es una tarjeta de plástico con banda magnética, que los socios de la Cooperativa la usan para retirar dinero de su cuenta de ahorros y realizar consultas de saldos de la libreta de ahorros, en todos los cajeros automáticos Banred a nivel nacional, los 365 días del año durante las 24 horas del día.

El proveedor de suministros de oficina es la empresa DILIPA la misma que le provee de todos los materiales para que sus colaboradores puedan realizar sus funciones dentro de la institución.

El proveedor de equipos de computación es DICOMPU

Proveedor de cartuchos para impresora y copadoras es Computron.

3.2.2.3 Competencia

En el Ecuador se ha tenido lugar un desarrollo cooperativo sustantivo que ha aportado importantes resultados a la economía local y nacional, pero que en la actualidad ha permitido arribar a ciertas conclusiones, toda vez que han sido evaluadas las distintas etapas de dicho proceso: nacimiento, maduración, expansión.



Se encuentran definidas como principal competencia las siguientes cooperativas:

Calificaciones de Riesgo					
No	Institución	Tipo	Fecha	Calificación	Calificadora
1	11 DE JUNIO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB -	Humpreys S. A.
2	15 DE ABRIL	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A	Humpreys S. A.
3	23 DE JULIO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A -	Ecuability S.A.
4	29 DE OCTUBRE	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A-	Humpreys S. A.
5	9 DE OCTUBRE	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BB -	Humpreys S. A.
6	ALIANZA DEL VALLE	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A -	Ecuability S.A.
7	ANDALUCIA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A +	Ecuability S.A.
8	ATUNTAQUI	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB	Humpreys S. A.
10	CACPECO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	AA-	Ecuability S.A.
11	CAJA CENTRAL COOPERATIVA FINANCOOP	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A	Ecuability S.A.
12	CALCETA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	B+	Ecuability S.A.
13	CAMARA DE COMERCIO DE QUITO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB	Humpreys S. A.
14	CHONE	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BB +	Humpreys S. A.
15	CODESARROLLO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BB+	Microfianza srl.
16	COMERCIO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB -	Humpreys S. A.
17	COOPAD	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	B+	Bankwatch Ratings S.A.
18	COTOCOLLAO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB	Humpreys S. A.
19	EL SAGRARIO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A +	Ecuability S.A.

20	GUARANDA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB	Humpreys S. A.
21	JESUS DEL GRAN PODER	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	B +	Humpreys S. A.
22	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB	Ecuability S.A.
23	LA DOLOROSA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	B+	Ecuability S.A.
24	MANUEL ESTABAN GODOY ORTEGA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB +	Humpreys S. A.
25	METROPOLITANA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB	Humpreys S. A.
26	NACIONAL	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A +	Humpreys S. A.
27	OSCUS	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A -	Humpreys S. A.
28	PABLO MUÑOZ VEGA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A -	Humpreys S. A.
29	PADRE JULIAN LORENTE	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BB	Bankwatch Ratings S.A.
30	PASTAZA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A	Ecuability S.A.
31	PROGRESO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A +	Pacific Credit Rating S.A.
32	RIOBAMBA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A -	Ecuability S.A.
33	SAN FRANCISCO	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A+	Ecuability S.A.
34	SAN FRANCISCO DE ASIS	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB	Ecuability S.A.
35	SAN JOSE	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB	Ecuability S.A.
36	SANTA ANA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BB	Humpreys S. A.
37	SANTA ROSA	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	BBB +	Humpreys S. A.
38	TULCAN	Cooperativas de Ahorro y Crédito	30/09/2007	A -	Humpreys S. A.

Fuente: calificador de Riesgos HUMPREY'S

3.2.2.4 Precios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao, al ser una institución financiera cuenta con los siguientes parámetros que cubren la prestación de los servicios ofrecidos por dicha entidad, los cuales se identifican con los rubros que se especifican a continuación:

- **Tarifas por servicios**

MANTENIMIENTO DE CUENTA DE AHORROS (c/mes)	\$ 0.12
CERTIFICACION DE CUENTA	\$ 1.00
CAMBIO DE LIBRETA	\$ 0.75
SEGURO DE VIDA (c/mes)	\$ 1.00
CUOTA DE INGRESO POR APERTURA	\$ 1.50
APERTURA DE CUENTA DE AHORROS	\$ 50.00
ESTUCHES	\$ 0.25
SPI RECIBIDAS	\$ 0.50

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

- **Costos por cheques**

CHEQUE DEVUELTOS	\$ 1.00
ANULACIÓN DE CHEQUE	\$ 3.00

- **Comisiones de tarjeta de débito**

COSTO DE TARJETA	\$ 6.00
MATENIMIENTO A PARTIR DE SEGUNDO AÑO	\$ 6.00
REPOSICION	\$ 6.00
COSTO DE CONSULTA EN BANRED	\$ 0.80
COSTO DE RETIRO EN BANRED	\$ 0.90
COSTO DE CONSULTA EN RED DE APOYO	\$ 0.35
COSTO DE RETIRO EN RED DE APOYO	\$ 0.50
COSTO DE CONSULTA LOCAL (COAC COTOCOLLAO)	\$ 0.35
COSTO DE CONSULTA EN VISA	\$ 3.65
COSTO DE RETIRO LOCAL (COAC COTOCOLLAO)	\$ 0.50
COSTO DE RETIRO EN VISA	\$ 3.75

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

- **Rubros “Cuenta Crecer”**

CUOTA DE INGRESO POR APERTURA	\$ 1.50
ESTUCHE	\$ 0.25
CAMBIO DE LIBRETA	\$ 0.75
MINICHEQUERA	\$ 0.25

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.

CAPÍTULO IV.

4. Auditoría de Gestión.

4.1 Generalidades.

La evaluación integral a través de la auditoría de gestión consiste en un nuevo enfoque dentro de la cultura administrativa moderna que implica el implantar, utilizar y desarrollar métodos y técnicas que refleje en forma objetiva el nivel real de la administración y la situación de la empresa.

Definición

A continuación se citará algunos conceptos de auditoría de gestión:

Según El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su pronunciamiento No. 7 presenta la siguiente definición de Auditoría de Gestión: El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, efectividad eficiencia, economía y equidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

El Dr. Padilla señala a la auditoría de gestión como un examen de los procesos administrativos, financieros y operativos con la finalidad de evaluar y determinar el adecuado uso y disposición de los recursos económicos de una empresa, determinando si la gestión se ha considerado con eficiencia dentro del marco empresarial y legal.

Según el Manual ILACIF (actualmente denominado OLACEFS la auditoría de gestión es:

“La Auditoría de Gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones, identificando y revisando profundamente aquellas áreas consideradas como críticas efectuado con la finalidad de:

- 1) Verificarlas y evaluarlas.
- 2) Establecer y aumentar el grado de eficiencia, efectividad y eficacia en la planificación, organización, dirección y control interno.
- 3) Informar sobre los hallazgos significativos resultantes.
- 4) Determinar el cumplimiento con las disposiciones legales relacionadas.

De acuerdo a la Ley 42 de Control Fiscal se considera que el alcance de la evaluación de la gestión y de la información administrativa son propios de los diferentes procesos desarrollados por la entidad en cumplimiento a lo establecido dentro de su manual de procedimientos.

Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productividad.- Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización.- Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio.- Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad.- Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

De cambio.- La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje.- Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus

experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones.- Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

Objetivos específicos.

Determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal, por la propia entidad, el programa o actividad pertinente.

Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y económica.

Determinar si la entidad, programa o actividad ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia y economía.

Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

Revisar y evaluar la economía y eficiencia con que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros.

Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.

Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos por parte del ente.

Mejorar la calidad de la información sobre los resultados de la administración de la entidad que se encuentra a disposición de los organismos del estado y de la comunidad en general.

Alentar a la administración de la entidad para que produzca procesos tendientes a brindar información sobre la economía, eficiencia y eficacia, desarrollando metas y objetivos específicos y mensurables.

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a operaciones gubernamentales, como así también de los planes, normas y procedimientos establecidos.

Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.

Auditar y emitir opinión sobre la memoria y los estados contables financieros, como así también sobre el grado de cumplimiento de los planes de acción y presupuesto de las empresas y sociedades del estado.

4.1.1 Importancia

La Auditoría de Gestión pasa a ser hoy por hoy un elemento vital para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos que tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y ecológicos que a este nivel se presentan generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.

La empresa necesita controlar sus áreas y es por ello que es necesario que se controle los componentes y las funciones que vayan de acuerdo a los objetivos de la organización además de la utilización de los recursos.

La Auditoría de Gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas.

La Auditoría de Gestión además, brinda un enfoque diferente a las demás auditorías en el sentido de que, además de dar opiniones acerca de hechos pasados, ofrece recomendaciones y opiniones constructivas que apoyen al mejoramiento del ente auditado en razón de eficiencia, economía y efectividad.

Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal, equipos; y, los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

En la Auditoría de Gestión se realizan estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamientos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén de lo que es una buena organización.

Suele ocurrir a menudo que se produzcan pérdidas por prolongados espacios de tiempo, lo cual, a semejanza de las enfermedades crónicas, hace que vaya empeorando la situación debido a la falta de vigilancia.

Por medio de los trabajos que realiza el auditor administrativo, éste se encuentra en posición de determinar y poner en evidencia las fallas y métodos defectuosos operacionales en el desempeño.

Los problemas administrativos y las dificultades operacionales pueden detectarse antes de que suceda por lo que le permite a la organización evitar mayores costos a causa de las deficiencias detectadas.

Representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados ya que una de las causas del fracaso en los negocios se debe a una pobre administración. Le permite a la empresa recomendar ciertas medidas para mejorar la situación presente.

Descarga a la dirección de obligaciones importantes dedicándose a asuntos no delegables.

Extiende la función auditora a toda la empresa.

Asegura información detallada y objetiva.

Habitúa a los empleados trabajar con orden y métodos.

Obliga a la empresa a replantear situaciones en una fuente continua y saludable de nuevas ideas y aplicaciones.

La responsabilidad del auditor consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas. Enseguida de una investigación definida y donde quieran que surjan aspectos o circunstancias susceptibles de remedio o mejoría, es obligación del auditor examinar con mirada crítica y valorar toda solución que parezca conveniente.

La revisión de los métodos y desempeños administrativos, comprende un examen de los objetivos, políticas, procedimientos, delegación de responsabilidades, normas y realizaciones. La eficiencia operativa de la función o área sometida a estudio, puede determinarse mediante una comparación de las condiciones vigentes, con las requeridas por los planes y políticas.

ELEMENTOS	FINANCIERA	DE GESTIÓN
1. Objetivo	Dictaminar los estados financieros de un período.	Revisa y evalúa la Economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros, y el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficacia de los procesos; promueve mejoras mediante recomendaciones.
2. Alcance y Enfoque	Examinar registros, documentos e informes contables. Los estados financieros un fin. Enfoque de tipo financiero. Cubre transacciones de un año calendario.	Evalúa la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones. Los estados financieros un medio. Enfoque gerencial y de resultados. Cubre operaciones corrientes y recién ejecutadas.
3. Participantes	Solo profesionales auditores con experiencia y conocimiento contable.	Equipo multidisciplinario conformado por auditores y otros profesionales de las especialidades relacionadas con la actividad que se audite.
6. Forma de Trabajo	Numérica, con orientación al pasado y a través de pruebas selectivas.	No numérica, con orientación al presente y futuro, y el trabajo se realiza en forma detallada.
7. Propósito	Emitir un informe que incluye el dictamen sobre los estados financieros.	Emitir un informe que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones.
8. Informe	Relativo a la razonabilidad de los estados financieros y sobre la situación financiera, resultados de las operaciones, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo.	Comentario y conclusiones sobre la entidad y componentes auditados, y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles gerenciales

4.2 Fases de Auditoría.

4.2.1 Planificación Preliminar

Esta primera fase no es la más importante pero si constituye una guía para el posterior trabajo, facilitando así determinar cuestiones fundamentales como: hacia que área se dirige el trabajo, cuantas personas se necesitan, el tiempo, es decir crear las condiciones que permitan establecer los elementos de control de la calidad. Se trata del estudio que, previo a la ejecución de la Auditoría, se debe realizar en la entidad.

Un recorrido por las áreas que conforman la entidad a fin de observar el funcionamiento en su conjunto.

Revisar la información que obra en el expediente único que contiene los resultados de las Auditorías, inspecciones, comprobaciones y verificaciones fiscales.

Evaluar el Sistema de Control Interno Contable - Financiero y Administrativo teniendo en cuenta:

- Si los sistemas de información son oportunos y dinámicos.
- Si se cumplen los principios del Control Interno.
- Realizar todas las verificaciones que procedan para arribar a conclusiones respecto a la eficacia del Control Interno
- Verificar el comportamiento de los medios que garanticen la eficacia del Control Interno.
- Evaluar la confiabilidad, suficiencia y oportunidad de los Sistemas
- Automatizados de procesamiento de la información.

Situación financiera:

- Analizar el cumplimiento de los indicadores económicos fundamentales.
- Sistemas de Costos, incluidos los centros de costo por áreas de responsabilidad, los presupuestos de gastos y su comportamiento.
- Verificar las fuentes de financiamiento.
- Disponibilidad.
- Endeudamiento.

Recursos humanos:

- Estructura organizativa y funciones.
- Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional con sus respectivas calificaciones.
- Formación, desarrollo y entrenamiento.
- Nivel de protección e higiene del trabajo.
- Existencias de normas de trabajo.

A través de la planificación preliminar se puede identificar las estrategias a utilizar dentro del desarrollo de la auditoría.

Dentro de una planificación preliminar se lleva a cabo:

- Comprensión de las operaciones de la entidad
- Aplicación de procedimientos de revisión analítica.
- Diseño de pruebas de materialidad.
- Identificación de cuentas y aseveraciones significativas de la administración.
- Ciclos de operaciones más importantes.
- Normas aplicables en la auditoría de los estados financieros.
- Restricciones presupuestarias.
- Comprensión del sistema de control interno.
- Ambiente de control interno.
- Comprensión del sistema de contabilidad.
- Identificación de los procedimientos de control.
- Evaluación del riesgo inherente, riesgo de detección; y, riesgo de control.

- Efectividad de los controles sobre el ambiente SIC (Sistema de información computarizada).
- Otros procedimientos de auditoría.
- Memorándum de planeamiento de auditoría.

Cabe recalcar que la planificación preliminar se concretará en un reporte dirigido al jefe de la unidad de auditoría para la validación del enfoque global de la misma.

4.2.1.2 Planificación Específica.

El planeamiento de la auditoría; se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se considera necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles claves.

El proceso de planeamiento garantiza que el resultado de la auditoría satisfaga sus objetivos y tenga efectos verdaderamente productivos. Su realización cuidadosa reviste especial importancia cuando se evalúa la efectividad, eficiencia y economía en los programas o actividades gubernamentales, dado que los procedimientos que se aplican son complejos y variados. Por ello, el planeamiento pretende establecer un adecuado equilibrio entre los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo disponible para ejecutarla y, el número de horas que debe trabajar el personal profesional para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos destinados para la auditoría.

La información obtenida en la planificación preliminar servirá de base para complementar los procedimientos de la planificación específica. Para obtener información adicional es necesario evaluación de la estructura de control interno, así como también evaluar los riesgos y seleccionar los procedimientos sustantivos de auditoría.

En la planificación específica se define los aspectos que deben ser objeto de comprobación, por las expectativas que dio la exploración, así como determinar las áreas, funciones y materias críticas.

- Analizar la reiteración de deficiencias y sus causas.
- Definir las formas o medios de comprobación que se van a utilizar.

Pasos de la Planificación Específica:

- a) Considerar el objetivo de la auditoría y el reporte de la planificación preliminar para determinar los componentes a ser evaluados.
- b) Recopilar información adicional.
- c) Evaluar la estructura de control interno del área a examinar.
- d) Calificar los factores específicos de riesgo y definir el enfoque de la auditoría.
- e) Seleccionar procedimientos de auditoría
- f) Considerar procedimientos de auditoría exigidos por la naturaleza de las actividades a ser evaluadas.
- g) Uso de técnicas de auditoría asistidas por el computador.
- h) Síntesis del informe resultante de la evaluación de la estructura de control interno.

Productos de la planificación específica

- a. Plan muestreo y enfoque de auditoría.
- b. Plan específico de la auditoría a realizar que incluye programas de auditoría por componentes a ser examinados en la siguiente fase.
- c. Informe de evaluación de la estructura del control interno

EJEMPLO:

**Arias & Asociados
Auditores**

Auditoría de Gestión – Área de Crédito y Cobranzas Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

- Motivos del Examen
- Objetivos del Examen
- Alcance del Examen
- Base Legal
- Objetivos del Área de Crédito y Cobranzas
- Estructura Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA.
- Técnicas y procedimientos a aplicarse en el transcurso del examen
- Distribución del Trabajo y tiempos estimados
- Requerimientos de personal técnico
- Calificación del Riesgo Inherente y Riesgo de Control.

4.2.2. Evaluación de Control Interno

4.2.2.1 Definición de Control Interno.

William P. Leonard define: Al Control Interno como la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

Según Estupiñán, en el Libro Control Interno y Fraudes dice:

Es un proceso ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el



resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable.

En el informe de Evaluación de Control Interno se identifica la confiabilidad y solidez, así como las deficiencias susceptibles de ser corregidas en la empresa.

Los controles internos se implantan para:

- . Detectar desviaciones de objetivos de rentabilidad, limitar las sorpresas.
- . Hacer frente a la evolución del entorno económico y competitivo
- . Adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Dentro del Control Interno se identifica la confiabilidad y solidez, así como las deficiencias susceptibles de ser corregidas en la empresa.

EJEMPLO:

<p>Arias & Asociados Auditores</p>
<p>Evaluación del Control Interno Del 01 de Enero del 2008 al 31 de Diciembre del 2008</p>

No	Componentes del Control Interno	Ponderación	Calificación	Observaciones

Resultado de la Evaluación de Control Interno.

Calificación del Riesgo:

CR = calificación del Riesgo
CT = calificación Total
PT = ponderación Total

$$CR = \frac{CT * 100}{PT}$$

Cartera de Crédito:

Nivel de Riesgo:

		Riesgo	Confianza
Rojo	15% al 50%	Alto	Bajo
Vino	51% al 59%	Mo. Alto	Moderado Bajo
Amarillo	60% al 66%	Mo. Moderado	Mo. Moderado
Verde	67% al 75%	Mo. Bajo	Mo. Alta

4.2.2.2 Elementos de Control Interno.

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

- **Ambiente de Control.**

Según el libro del Dr. Badillo dice que:

Comprende el estilo de dirección que la alta gerencia tiene hacia su organización. Establece las condiciones en que los sistemas de control deben operar y como resultado contribuye en forma positiva a su confiabilidad.

- **Evaluación de Riesgos.**

- **Actividades de Control.**

Según el Control Interno, Manual de Estructura Conceptual Integrada COSO, nos dice:

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se esta llevando a cabo las directivas administrativas

- **Información y Comunicación.**

Según el Control Interno, Manual de Estructura Conceptual Integrada COSO, nos dice:

Se debe identificar, capturar y comunicar la información pertinente en una forma oportuna que facilite a la gente a cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contiene información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio.

- **Supervisión o Monitoreo.**

Según el Control Interno, Manual de Estructura Conceptual Integrada COSO, nos dice:

Los sistemas de control interno requieren que sean un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo oingong, evaluaciones separadas o una combinación de las dos.

4.2.2.3 Métodos de Evaluación de Control Interno.

4.2.2.3.1 COSO I.

4.2.2.3.1.1 Definición

COSO (Comité de auspiciantes organizaciones)

Según el libro del Dr. Badillo: Es un proceso realizado por el directorio, gerencias y otros empleados de una empresa, diseñado para brindar una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y Eficacia de las operaciones.

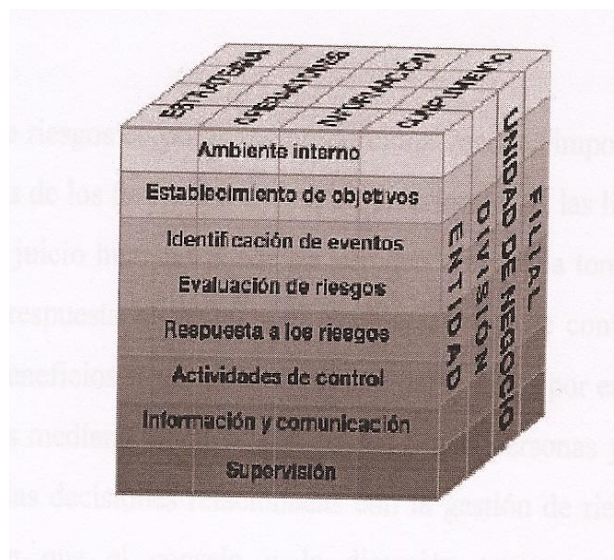
- Confianza en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y demás reglamentaciones en vigencia.

4.2.2.3.2 COSO II

4.2.3.3.2.1 Definición

Según el libro del Dr. Badillo: El Informe Coso II o Coso ERM (Enterprise Risk Management), al igual que el informe Coso I, fue emitido por el Comité de Organizaciones Participantes. El proceso de desarrollo del informe inició el 2001 con el objetivo de crear un marco global que permita mejorar y evaluar el proceso de administración del riesgo tomando en cuenta su importancia dentro de las organizaciones.

El Enterprise Risk Management se define como: La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización.



4.2.3.3.3 MICIL

4.2.3.3.3.1 Definición

Según el libro del Dr. Badillo: La evaluación del MICIL es un requerimiento obligatorio al realizar la auditoría a los estados financieros y de manera similar al ejecutar la auditoría de gestión y otras especialidades.

La evaluación del MICIL está dirigido al diseño y a la implementación de los criterios relacionados con los cinco componentes, los factores y los criterios claves, y calificar el control interno general, por componentes y por factores.

La evaluación del MICIL a las actividades específicas está orientada a verificar los criterios diseñados y empleados.

4.2.3.3.4. CORRE

4.2.3.3.4.1 Definición

Según el libro del Dr. Badillo: Para el desarrollo del CORRE, tomamos la estructura del Informe Coso II y sus componentes agrupados en el siguiente orden:

- 1) Ambiente Interno de Control
- 2) Establecimiento de Objetivos
- 3) Identificación
- 4) Evaluación de Riesgos
- 5) Respuesta de Riesgos
- 6) Actividades de Control
- 7) Información y Comunicación
- 8) Supervisión y Monitoreo

4.2.2.4 Técnicas de Evaluación de Control Interno

Según el folleto del Dr. Badillo nos indica que las técnicas de evaluación de control interno son los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias.

Los procedimientos de auditoría son operaciones específicas que se aplican en una auditoría e incluyen técnicas y prácticas consideradas necesarias, de acuerdo con las circunstancias de manera que los procedimientos podemos definirlos como la descripción de los actos que el auditor realizará en el cumplimiento del programa de la auditoría que está ejecutando.

Los procedimientos de auditoría generalmente aceptados se describen en términos generales, de tal manera que estos sean especificados o adaptados al caso de cada auditoría y de acuerdo con el criterio profesional de cada auditor.

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor, para obtener evidencia necesaria que fundamente su opinión.

Dentro de las técnicas de evaluación de control interno se encuentran:

Técnicas de verificación ocular

Comparación, es el acto de observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos. Dentro de la fase de ejecución de la auditoría se efectúa la comparación de resultados, contra criterios aceptables.

Observación, es el examen ocular realizado para cerciorarse como se ejecutan las operaciones. Esta técnica es de utilidad en todas las fases de la auditoría, por cuyo intermedio el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, en especial, las relacionadas con la forma de ejecución de las operaciones, apreciando personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal de la entidad ejecuta las operaciones.

Técnicas de verificación oral.

Indagación, es el acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios responsables de la entidad. La respuesta a una pregunta formulada por el auditor, es una porción insignificante de elementos de juicio en los que puede confiarse, pero las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí, pueden suministrar un elemento de juicio satisfactorio, si todas son razonables y consistentes.

Las Entrevistas, pueden ser efectuadas al personal de la entidad auditada o personas beneficiarias de los programas o actividades a su cargo. Para obtener mejores resultados debe prepararse apropiadamente, especificar quienes serán entrevistados, definir las preguntas a formular, alertar al entrevistado acerca del propósito y puntos a ser abordados.

Las Encuestas, pueden ser útiles para recopilar información de un gran universo de datos o grupos de personas. Su ventaja principal radica en la economía en términos de costo y tiempo; sin embargo, su desventaja se manifiesta en su inflexibilidad, al no obtenerse más de lo que se pide, lo cual en ciertos casos puede ser muy costoso.

Técnicas de verificación escrita.

Analizar, consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos y técnicos existentes. Los procedimientos de análisis están referidos a la comparación de cantidades, porcentajes y otros.

Confirmación, es la técnica que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos analizados, a través de información directa y por escrito, otorgada por funcionarios que participan o realizan las operaciones sujetas a examen (confirmación interna), por lo que están en disposición de opinar e informar en forma válida y veraz sobre ellas. Otra forma de confirmación, es la denominada confirmación externa, la cual se presenta cuando se solicita a una persona independiente de la organización auditada (terceros), información de interés que sólo ella puede suministrar.

Tabulación, es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones. Un ejemplo de aplicación de esta técnica lo constituye la tabulación de los resultados obtenidos en el inventario físico de bienes practicado en el almacén de la entidad en una fecha determinada.

Conciliación, implica hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados separados e independientes. Esta técnica consiste en analizar la información producida por diferentes unidades operativas o entidades, respecto de una misma operación o actividad, con el objeto de establecer su concordancia entre sí y, a la vez, determinar la validez y veracidad de los informes, registros y resultados que están siendo examinados.

Técnicas de verificación documental.

Comprobación, técnica que se aplica en el curso de un examen, con el objeto de verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una entidad, mediante la verificación de los documentos que las justifican.

Computación, es la técnica que se utiliza para verificar la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado. Se prueba solamente la exactitud de un cálculo, por lo tanto, se requiere de otras pruebas adicionales para establecer la validez de las cifras incluidas en una operación.

Rastreo, es utilizada para dar seguimiento y controlar una operación de manera progresiva, de un punto a otro de un proceso interno determinado o, de un proceso a otro realizado por una unidad operativa dada. Al efectuar la comprensión de la estructura de control interno. Esta técnica puede clasificarse en dos grupos: a) rastreo progresivo, que parte de la autorización para efectuar una operación hasta la culminación total o parcial de ésta; y, b) rastreo regresivo, que es inverso al anterior, es decir, se parte de los resultados de las operaciones para llegar a la autorización inicial.

Revisión selectiva, consiste en el examen ocular rápido de una parte de los datos o partidas que conforman un universo homogéneo en ciertas

áreas, actividades o documentos elaborados, con fines de separar mentalmente asuntos que no son normales, dado el alto costo que representaría llevar a cabo una revisión amplia o, que por otras circunstancias, no es posible efectuar un análisis profundo.

Técnicas de verificación física.

Inspección, es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad. La aplicación de esta técnica es de mucha utilidad, especialmente, en cuanto a la constatación de efectivo, valores, activo fijo y otros equivalentes

4.2.2.4.1. Narrativa.

Consiste en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

Ventajas:

- El estudio es detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- Se obliga al Contador Público a realizar un esfuerzo mental, que acostumbra al análisis y escrutinio de las situaciones establecidas.

Desventajas:

- Se puede pasar inadvertidos algunas situaciones anormales.

- No se tiene un índice de eficiencia.

EJEMPLO:

Arias & Asociados Auditores					
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA. Auditoría de Gestión Ciclo de Ventas Técnica Narrativa					
<p>Este proceso inicia en el departamento de ventas, se recibe los pedidos de los clientes, se cotiza los pedidos de acuerdo al cliente, es decir depende del plazo que cancelen se cotiza con precio, A, B, C, D.</p> <p>Se envía las cotizaciones a cada cliente y confirman si están de acuerdo con los precios, si están de acuerdo se emite la factura y si no están de acuerdo se negocia nuevamente los precios</p>					
<table border="1"><tr><td>Elaborado por:</td><td>Fecha:</td></tr><tr><td>Supervisado por:</td><td>Fecha:</td></tr></table>		Elaborado por:	Fecha:	Supervisado por:	Fecha:
Elaborado por:	Fecha:				
Supervisado por:	Fecha:				

4.2.2.4.2 Cuestionarios.

Este método se basa en un conjunto de preguntas estándar presentadas por escrito en un formulario preimpreso o dentro de un programa o archivo incorporado a un procesador personal, sobre los aspectos fundamentales del control interno que son comunes a la mayoría de las empresas y que interrogan sobre los sistemas y operaciones que se realizan en el ente.

Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

EJEMPLO:

Arias & Asociados Auditores	PP-1							
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA. Cuestionario de Control Interno Área de Crédito y Cobranzas								
No	Pregunta	SI	NO	Observaciones				
1	Se autoriza el crédito a los clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2	Fue asignado un cupo a cada cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
3	Se realizó respaldo de documentos legales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Elaborado por:</td> <td style="padding: 5px;">Fecha:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Supervisado por:</td> <td style="padding: 5px;">Fecha:</td> </tr> </table>					Elaborado por:	Fecha:	Supervisado por:	Fecha:
Elaborado por:	Fecha:							
Supervisado por:	Fecha:							

4.2.2.4.3. Flujo diagramación.

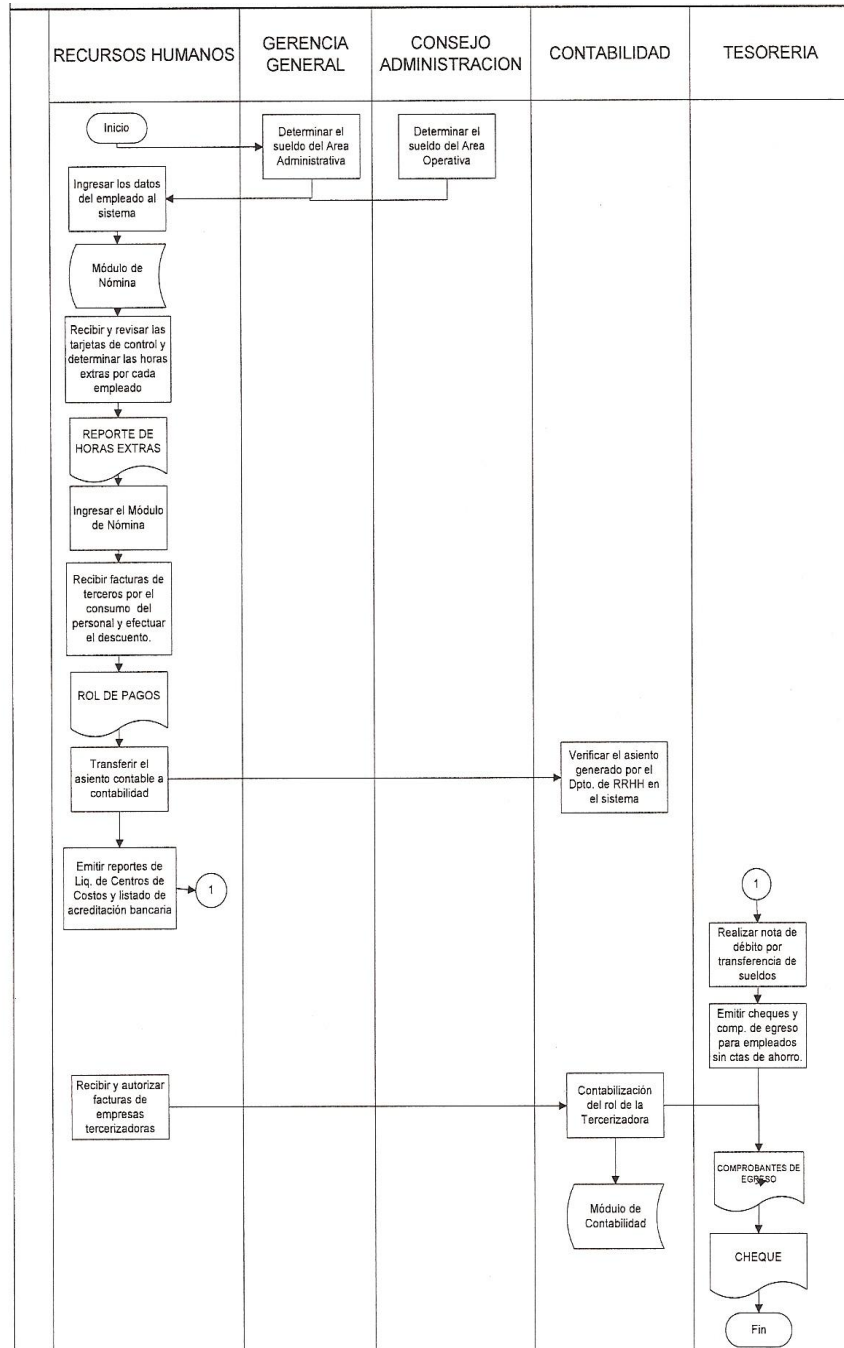
Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/ proveedor)

El flujograma hace más fácil el análisis de un proceso para la identificación de:

Las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso.



EJEMPLO:



4.2.2.5. Evaluación del Riesgo.

Es un informe con observaciones y recomendaciones sobre los controles internos y procedimientos operativos del proyecto, el cual debe incluirse en el informe del auditor.

Al presentar un informe sobre la efectividad del control interno, la gerencia evalúa el control interno de la compañía utilizando un conjunto de criterios razonables. Estos criterios a los cuales se hace referencia como criterios de control, pueden ser emitidos por diversas entidades, como el AICPA y las agencias reguladoras.

4.2.2.5.1. Informe de Control Interno- Carta Gerencia.

Arias y Asociados Auditores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao
LTDA.**

**Informe de Control Interno
Área de Crédito y Cobranzas**

INTRODUCCION

Objetivo

Alcance

Período Evaluado

Identificación de las Fuentes de Información

Identificación de Procedimientos

CONTROLES ASOCIADOS AL PROCESO

RECOMENDACIONES

Según el libro del Dr. Badillo: Los informes son el producto final del trabajo del auditor de sistemas, este informe es utilizado para indicar las observaciones y recomendaciones a la gerencia, aquí también se expone la opinión sobre lo adecuado o lo inadecuado de los controles o procedimientos revisados durante la auditoría, no existe un formato específico para exponer un informe de auditoría de sistemas de información, pero generalmente tiene la siguiente estructura o contenido:

- Introducción al informe, donde se expresara los objetivos de la auditoría, el período o alcance cubierto por la misma, y una expresión general sobre la naturaleza o extensión de los procedimientos de auditoría realizados.
- Observaciones detalladas y recomendaciones de auditoría.
- Respuestas de la gerencia a las observaciones con respecto a las acciones correctivas.
- Conclusión global del auditor expresando una opinión sobre los controles y procedimientos revisados.

4.2.3 Ejecución del Trabajo.

Dentro de la ejecución del trabajo se lleva a cabo:

- 1) Verificar toda la información obtenida verbalmente.
- 2) Obtener las evidencias suficientes, competentes y relevantes, teniendo en cuenta:
- 3) Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones.
- 4) Cuantificar todo lo que sea posible para determinar el precio del incumplimiento.
- 5) Que las pruebas pueden ser externas si se considera necesario.

- 6) Prestar especial atención a que la Auditoría sirva de instrumento para coadyuvar a la toma de decisiones inteligentes y oportunas.
- 7) El trabajo de los especialistas que no son auditores, debe realizarse sobre la base de los objetivos definidos en el planeamiento.
- 8) El jefe de grupo deberá encargarse de la orientación y revisión del trabajo.
- 9) El trabajo debe ser supervisado adecuadamente por un especialista de la unidad de Auditoría.
- 10) Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las cinco E, teniendo en cuenta: Condición, Criterio, Efecto y Causa.

4.2.3.1 Papeles de Trabajo.

4.2.3.1.1 Definición.

Según el Libro del Dr. Jorge Badillo: Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas y documentos elaborados y obtenidos por el auditor durante la auditoría y sirven para:

- 1) Evidenciar en firma suficiente y competente el trabajo realizado
- 2) Respalda el dictamen (si se trata de auditoría financiera), y las conclusiones y recomendaciones del informe.

La cantidad y el tipo de papeles de trabajo a ser elaborados dependerán, entre otros, de diversos factores:

- a. La condición y características de la empresa a ser auditada.
- b. El grado de seguridad de los controles internos.
- c. La necesidad de tener una supervisión y control de la auditoría.
- d. La naturaleza del informe de auditoría.

EJEMPLO:

<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">Arias y Asociados Auditores</div>						
<p>Auditoría de Gestión al Componente</p> <p>Área de Crédito y Cobranzas de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA. C</p> <p>Subcomponentes a ser auditados:</p> <table style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="padding-left: 40px;">Confirmación con clientes</td> <td style="text-align: right;">C1.</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">Revisión de recibos de cobro</td> <td style="text-align: right;">C2.</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">Verificación de solicitudes de crédito</td> <td style="text-align: right;">C3.</td> </tr> </table>	Confirmación con clientes	C1.	Revisión de recibos de cobro	C2.	Verificación de solicitudes de crédito	C3.
Confirmación con clientes	C1.					
Revisión de recibos de cobro	C2.					
Verificación de solicitudes de crédito	C3.					

PAPEL DE TRABAJO HOJA DE HALLAZGOS				
<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px; margin-bottom: 10px;">Arias y Asociados Auditores</div> <p style="margin: 0;">Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA.</p> <p style="margin: 0;">Enero – Diciembre 2008.</p>				
Ref. P/T	Descripción	Comentario	Conclusiones	Marcas
	Hallazgo Condición Criterio Causa Efecto Recomendaciones			<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="font-size: 2em;">☆</div> <div style="font-size: 2em;">☀</div> </div>
	<div style="display: flex; align-items: center; gap: 5px;"> ☆ No se incluye en el informe </div>			

4.2.3.2. Programa de Auditoría.

4.2.4.3.1 Definición

Según el Libro del Dr. Badillo: El programa de auditoría es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en la auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

Las características que debe tener un programa de auditoría son:

- Sencillo y Compresivo.
- Se debe tomar en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa.
- El programa debe ser encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico por parte del auditor.

EJEMPLO:

Karols y Asociados Auditores	Empresa Importagriflor Cía. Ltda PROGRAMA DE TRABAJO Área de Crédito y Cobranzas al 31 de Diciembre de 2007	<input type="checkbox"/>		
Ref:				
No.	Descripción	Ref. P/T	Elab:	Observ.
1.	Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Considerar el control interno de Área de Crédito y Cobranzas 			
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si se está cumpliendo con los reglamentos establecidos por la empresa, respecto a créditos con clientes. 			
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la eficiencia, eficacia y economía del departamento de Crédito y Cobranzas. 			
Procedimientos:				
Confirmación con clientes				
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a los clientes que adquieren los productos de contado y los a crédito y realizar las respectivas cartas de confirmación donde se identificará el plazo vencido. 			
Comprobantes de depósito.				
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al personal encargado del área que nos facilite los comprobantes, para de esta manera evaluar si todos estos están considerados en el pago de clientes. 			
Elaborado:		Fecha:		
Supervisado:		Fecha:		

4.2.3.2.1 Pruebas de Cumplimiento.

Según el Libro del Dr. Badillo: esta clase de pruebas tienden a confirmar el conocimiento que el auditor tiene acerca de los mecanismos de control de la empresa obtenido en la etapa de evaluación de control interno. A estas pruebas se las conoce también como de los controles, de funcionamiento o de conformidad.

Ejemplos:

- ✓ Al realizar una formalización de procedimientos de control que consiste en la inspección de registros, documentos, conciliaciones, informes.
- ✓ Observar e interrogar sobre el desempeño de varias funciones.

4.2.4.2.2 Pruebas Sustantivas.

Según el Libro del Dr. Badillo: Las pruebas sustantivas tienen como objetivo comprobar la validez de los saldos de las cuentas que contienen los estados financieros y sus correlativas, para las cuales se aplicarán procedimientos de validación que se ocupen de comprobar:

- La existencia de los activos y pasivos.
- La adecuada presentación de todas las cuentas en los estados financieros.
- Que todas las cuentas de ingreso o gasto estén debidamente clasificadas y se hayan registrado.

Ejemplos:

- Obtener análisis de los documentos por cobrar y de su interés
- Confirmar con los deudores (Clientes), las cuentas por cobrar.

4.2.4.2.3 Hoja de hallazgos.

Según el folleto del Dr. Badillo se indica que un hallazgo es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen a una área, actividad u operación. Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la entidad o programa bajo examen que merecen ser comunicados en el informe.

El auditor debe tener en cuenta al realizar su trabajo las circunstancias que rodearon al hecho o transacción analizado, más no aquellas existentes en el momento de efectuar el examen. Para obrar con objetividad y equidad y realismo, el auditor debe evitar emitir juicios sobre el desempeño de la entidad, soportado en percepciones tardías; así como asumir el peso de la prueba si su evaluación le conduce a plantear que la decisión adoptada por la entidad, fue incorrecta o inapropiada, de acuerdo con la situación examinada.

4.2.3.2.3.1 Condición

La evidencia de la excepción o resultado de la prueba (lo que existe).

El auditor debe tener en cuenta al realizar su trabajo las circunstancias que rodearon al hecho o transacción analizado, más no aquellas existentes en el momento de efectuar el examen. Para obrar con objetividad y equidad y realismo, el auditor debe evitar emitir juicios sobre el desempeño de la entidad, soportado en percepciones tardías; así como asumir el peso de la prueba si su evaluación le conduce a plantear que la decisión adoptada por la entidad, fue incorrecta o inapropiada, de acuerdo con la situación examinada.

4.2.3.2.3.2 Criterio

Política o estándar que se audita (lo que debería existir).

Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. Es también la meta que la entidad está tratando de alcanzar o representa la unidad de medida que permite la evaluación de la condición actual. Igualmente, se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal-operativo o de control que regula el accionar de la entidad examinada. El plan de auditoría debe señalar los criterios que se van a utilizar. El auditor tiene la responsabilidad de seleccionar criterios que sean razonables, factibles y aplicables a las cuestiones sometidas a examen. Si alguno de los criterios fijados durante la fase de planeamiento ha sido reformulado, el auditor debe efectuar las coordinaciones del caso con la administración de la entidad, antes de utilizarlo en el examen. Los criterios pueden ser los siguientes:

Disposiciones aplicables a la entidad

- Leyes.

- Reglamentos.
- Políticas internas.
- Planes: objetivos y metas mensuales.
- Normas.
- Manuales de organizaciones y funciones.
- Directivas, procedimientos.
- Otras disposiciones.
- Desarrollados por el auditor-
- Sentido común, lógico y convincente.
- Experiencia del auditor.
- Desempeño de entidades similares.
- Prácticas prudentes.

4.2.4.2.3.3 Causa

Describe la razón fundamental por la cual ocurrió la situación encontrada por el auditor.

4.2.4.2.3.4 Efecto

El riesgo, o exposición, a la organización si la situación no se resuelve (el impacto)

4.2.3.2.3.5 Evidencia Suficiente y Competente.

NIA 8 “Evidencia de Auditoría” nos dice: Es la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales sustenta su opinión.

Una evidencia debe reunir las siguientes características:

Competencia: Es la medida de la calidad de la evidencia de la auditoría y su relevancia para una particular afirmación y su confiabilidad.

Suficiencia: Es la medida de la cantidad de evidencia de la auditoría.

Una evidencia para que sea competente y suficiente debe reunir las siguientes características:

Relevancia: Es relevante una evidencia cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.

Autenticidad: Una evidencia es auténtica cuando es verdadera en todas sus características.

Verificabilidad: es el requisito que permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias.

Neutralidad: Es el requisito que esté libre de perjuicios.

El auditor deberá obtener la evidencia para la auditoría a través de:

- Las pruebas sustantivas: que tratan de obtener esa evidencia referida a la información financiera auditada. Están relacionadas con la integridad, la exactitud y la validez de la información financiera auditada.

- Las pruebas de cumplimiento, que tratan de obtener evidencia de que se están cumpliendo y aplicando correctamente los procedimientos de control interno existentes. Una prueba de cumplimiento, es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están en operación o actuando durante el período auditado. Estas pruebas tratan de obtener evidencia de que los procedimientos de control interno, en los que el auditor basa su confianza en el sistema, se aplican en la forma establecida.

La evidencia de auditoría se obtiene, a través de pruebas de cumplimiento y substantivas, mediante el uso de uno o más de los siguientes métodos:

a) Inspección: consiste en la revisión de la coherencia y concordancia de los registros contables, así como en el examen de los documentos y activos tangibles.

b) La observación: consiste en ver la ejecución de un proceso o procedimiento efectuado por otros. En este sentido un ejemplo es cuando el auditor puede observar cómo el personal de la entidad realiza un inventario físico o la aplicación de un control.

c) Las preguntas: obtienen información apropiada de las personas de dentro y fuera de la entidad. Las preguntas abarcan desde las formuladas por escrito a terceros ajenos a la entidad hasta las hechas oralmente al personal de la misma. Las respuestas a estas preguntas pueden corroborar la evidencia obtenida anteriormente o proporcionar información que no se poseía, sin perjuicio de su posterior contraste si el auditor lo considera necesario.

d) Las confirmaciones: mediante ellas se obtiene corroboración, normalmente por escrito, de una información contenida en los registros contables, así como la carta con las manifestaciones del cliente. Por ejemplo, el auditor, normalmente, deberá solicitar confirmación de saldos o transacciones a través de la comunicación directa con terceros (clientes, proveedores, entidades financieras).

e) Los cálculos: comprueban la exactitud aritmética de los registros contables y de los cálculos y análisis realizados por la entidad o en la realización de cálculos independientes.

f) Las técnicas de examen analítico: comparan los importes registrados con las expectativas desarrolladas por el auditor al evaluar las interrelaciones que razonablemente pueden esperarse entre las distintas partidas de la información financiera auditada, estudio de los índices y tendencias más significativos, investigación de variaciones y transacciones atípicas, análisis de regresión, cálculos globales de razonabilidad de saldo respecto a ejercicios anteriores y presupuestos.

La evidencia obtenida se deberá recoger en los papeles de trabajo de auditoría como justificación y soporte del trabajo efectuado. Un matiz importante y particular, dentro de la problemática de la evidencia en general, es aquel que determina los aspectos determinantes de una Evidencia relativa y riesgo probable.

Cuerpo del Informe: Hacer una valoración de la eficacia de las regulaciones vigentes. Todo lo que sea cuantificable, deberá

cuantificarse.

Recomendaciones: Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la Auditoria con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad.

Anexos: Se pueden mostrar de forma resumida las partidas que componen el precio del incumplimiento (daños materiales y perjuicios económicos) así como un resumen de responsabilidades.

Síntesis: En ocasiones es necesario confeccionar un resumen el que reflejará los hallazgos más relevantes de forma amena, diáfana, precisa y concisa que motive la lectura.

Los informes de auditoría deben emitirse en forma oportuna a fin de que su información pueda ser utilizada por el titular de la entidad auditada, por lo cual es importante el cumplimiento de las fechas programadas para las distintas fases de la auditoría.

El informe deberá ser preparado en lenguaje sencillo y fácilmente entendible, tratando los asuntos en forma concreta y concisa, los que deberán coincidir de manera objetiva con los hechos analizados, contendrá la información necesaria para cumplir los objetivos de la auditoría y la magnitud e importancia de los hallazgos.

Los tipos de opinión de un informe de auditoría pueden ser:

Opinión favorable

Consiste en una opinión favorable cuando el auditor manifiesta de forma clara y precisa que las cuentas anuales consideradas expresan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, no se encuentra de acuerdo con principios y normas contables generalmente

aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.

Este tipo de opinión solo podrá expresarse cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Que el auditor haya realizado su trabajo sin limitaciones y sin incertidumbres, de acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría.
- Que las cuentas anuales, incluyendo la información necesaria y suficiente en la memoria para su interpretación y comprensión adecuada, se hayan formulado de conformidad con los principios y normas contables.

Opinión con salvedades

Este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que existen una o varias de las circunstancias que se relacionan en este apartado, siempre que sean significativas en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

Las circunstancias que pueden dar lugar a una opinión con salvedades, en caso de que sean significativas en relación con las cuentas anuales son las siguientes:

1. Limitación al alcance del trabajo realizado. Existe una limitación al alcance cuando el auditor no puede aplicar los procedimientos de auditoría requeridos por las Normas Técnicas de Auditoría o aquellos otros procedimientos adicionales que el auditor considera necesario a fin de satisfacerse de que las cuentas anuales presentan la imagen fiel de la entidad auditada.

Las limitaciones al alcance de la auditoría pueden provenir de la propia entidad auditada o venir impuestas por las circunstancias. A título de ejemplo, entre las primeras se contarían la negativa de la entidad auditada al envío de cartas de solicitud de confirmación de saldo o a permitir presenciar un recuento físico de existencias. Entre las limitaciones impuestas por las circunstancias estarían la destrucción accidental de documentación o registros necesarios para la auditoría, o la imposibilidad de haber presenciado los recuentos físicos de existencias llevados a cabo por haber sido nombrado auditor con posterioridad al cierre del ejercicio.

Ante una limitación al alcance, la decisión del auditor de cuentas sobre denegar la opinión o emitirla con salvedades dependerá de la

importancia de la limitación. Para decidir al respecto, al auditor de cuentas tendrá en consideración la naturaleza y magnitud del efecto potencial de los procedimientos omitidos y la importancia relativa del epígrafe afectado en las cuentas anuales. Cuando las limitaciones sean muy significativas e impuestas por la entidad, el auditor de cuentas deberá denegar su opinión sobre las cuentas anuales.

2. Errores o incumplimiento de los principios y normas contables generalmente aceptadas, incluyendo omisiones de información necesaria.

Durante su trabajo el auditor puede identificar una o varias circunstancias siguientes que suponen un incumplimiento de los citados principios y normas contables generalmente aceptados:

- Utilización de principios y normas contables distintos de los generalmente aceptados.
- Errores en la cuentas anuales.
- Insuficiencia de información en las cuentas anuales que impidiera la interpretación y comprensión adecuada.
- Hechos posteriores a la fecha de cierre del ejercicio cuyo efecto no hubiera sido corregido en las cuentas anuales o desglosados en la memoria.

Cuando el auditor observe alguna de las circunstancias relacionadas, deberá evaluar y, en su caso, cuantificar su efecto sobre las cuentas anuales. Si concluyera que el efecto es significativo, el auditor deberá expresar una opinión con salvedades, o en aquellos casos en los que el incumplimiento haga concluir al auditor que las cuentas anuales no presentan la imagen fiel de la entidad, una opinión desfavorable.

3. Incertidumbres. En el contexto de las normas de auditoría, una incertidumbre se define como un asunto o situación de cuyo desenlace no se tiene certeza a la fecha del balance, por depender de que ocurra o no algún otro hecho futuro, ni la entidad puede estimar razonablemente ni, por lo tanto, puede determinar si las cuentas anuales han de ser ajustadas, ni por qué importes. Ejemplo de incertidumbres pueden ser reclamaciones, litigios, juicios, dudas sobre la continuidad de la empresa y contingencias fiscales.

Cuando el auditor de cuentas considera que el desenlace final de una incertidumbre existente a la fecha de su informe, que podría

probablemente afectar significativamente a las cuentas anuales que está auditando, no es susceptible de ser estimado razonablemente, emitirá una opinión con salvedades o, en casos excepcionales, denegará su opinión, dependiendo del grado de significación de los efectos que sobre dichas cuentas anuales pueda suponer la resolución final de la incertidumbre.

4.- Cambios durante el ejercicio. Con respecto a los principios y normas contables generalmente aceptados utilizados en el ejercicio anterior.

Opinión desfavorable

La opinión desfavorable supone manifestarse en el sentido de que las cuentas anuales tomadas en su conjunto no presentan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, del resultado de las operaciones o de los cambios de la situación financiera de la entidad auditada, de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados.

Para que el auditor llegue a expresar una opinión desfavorable es preciso que haya identificado errores, incumplimientos de principios y normas contables generalmente aceptados, incluyendo defectos de presentación de la información, que, a su juicio, afectan a las cuentas anuales en una cuantía o concepto muy significativo.

Opinión denegada.

Cuando el auditor no ha obtenido la evidencia necesaria para formarse una opinión sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto, debe manifestar en su informe que no le es posible expresar una opinión sobre las mismas.

La necesidad de denegar una opinión puede originarse exclusivamente por:

- Limitaciones al alcance de la auditoría
- Incertidumbres

En ambos casos, ha de tratarse de circunstancias de importancia y magnitud muy significativas que impidan al auditor formarse una opinión.

EJEMPLO:

Arias y Asociados Auditores

Quito, 02 de marzo 2009

Gerente.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao LTDA.
Quito

De mis consideraciones:

INTRODUCCION

Información relativa al examen

- 1) Motivo del examen
- 2) Objetivos, alcance y naturaleza del examen
- 3) Antecedentes, base legal de la entidad
- 4) Comunicación de hallazgos de auditoría

II. CONCLUSIONES

III. RECOMENDACIONES

Anexos

CAPÍTULO V

5. EJERCICIO PRÁCTICO.

5.1 ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.

5.1.1 FASE 1: PLANIFICACIÓN.

**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PT-001

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

PROGRAMA DE TRABAJO.

PLANIFICACIÓN.

Objetivos:

1. Obtener un conocimiento general sobre la entidad auditada.
2. Realizar un diagnóstico, contemplando actividades, funciones y personal involucrado del área bajo examen.
3. Determinar el tiempo requerido para la ejecución oportuna de cada procedimiento a aplicarse.

No	Descripción	Ref./PT	Elab. Por	Observaciones
1)	<p>Procedimientos:</p> <p>Planificación Preliminar.</p> <p>➤ Realizar una visita a las instalaciones de COAC Ltda., obteniendo un conocimiento previo del área de trabajo bajo examen.</p>	PP-1	L.A.	

**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PT-002

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

PROGRAMA DE TRABAJO.
PLANIFICACIÒN

No	Descripción	Ref/PT	Elab. Por	Observaciones
2	. Revisar normativa de la institución y realizar un resumen de la base legal.	PP-2	L.A.	
3	. Revisar los organigramas de la empresa.	PP-3	L.A	
4	. Revisar el direccionamiento estratégico de la institución.	PP-4	L.A	
Planificación Específica				
1	. Motivos del examen	PE-1	L.A	
2	. Objetivos del examen	PE-1	L.A	
3	. Alcance del examen	PE-2	L.A	
4	. Base Legal	PE.2	L.A	
5	. Técnicas y procedimientos a aplicarse	PE-3	L.A	
6	. Elaboración del trabajo y tiempos estimados	PE-4	L.A	
7	Presupuesto de la auditoría	PE-5	L.A	

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/08
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/08



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PP-1

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

1. Observación (Visita de Campo)

La visita realizada a La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda fue el lunes 26 de enero del 2009; ubicada en la Parroquia de Cotocollao en la Calle Rumiurco No 246 entre Pedro Freile y 25 de mayo; donde se encuentra ubicada la matriz de la empresa; aquí se pudo observar que la empresa cuenta con todos los servicios requeridos para el adecuado desempeño de los empleados; así como el espacio físico compartido para las áreas de trabajo como: Área Administrativa Financiera, Área de Negocios, Área de Crédito y Cobranzas, Área de Contabilidad, Área Legal, Área de Recursos Humanos, las áreas de Sistemas y Servicio Médico son las únicas que se encuentran separadas del resto de áreas.

El área de Crédito y Cobranzas al ser examinada se pudo observar que cuenta con el espacio físico necesario para el desempeño de sus funciones pero cabe recalcar que las personas que se encargan de realizar la verificación para otorgar los préstamos se encuentran en otra área, es decir no existe una relación directa con los oficiales de crédito, otro de los puntos en consideración que se pudo constatar es que el departamento cuenta con procedimientos pero que a su vez estos son omitidos ya sea por dar agilidad al proceso, además al contar con un sistema de telefonía por redes esto les permite comunicarse entre sí con todos los departamentos; cabe recalcar que se pudo observar que se manejan bajo un buen ambiente de trabajo lo cual contribuye al cumplimiento del objetivo común de la institución.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09



PP-2

**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

2. Normativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda se constituyó el 17 de junio de 1964, y que mediante Decreto Ejecutivo No 354 y Registro Oficial No 79 del 10 de agosto del 2005; con Resolución No 85-035-DC-28 de Octubre de 1985; se aprueba los estatutos por la Asamblea General y además el reglamento para la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que se dedican a la intermediación financiera. Siendo el Decreto Ejecutivo No. 354 reformado con Decreto No 934 publicado en el Registro Mercantil No 294 del 13 de marzo del 2008 fecha en la cual fue inscrita la cooperativa.

Se dedica a la intermediación financiera mediante el otorgamiento de créditos a sus socios; con su matriz ubicada en la Parroquia de Cotocollao en la Calle Rumiurco No 246 entre Pedro Freile y 25 de mayo.

BASE LEGAL EXTERNA.

- . Superintendencia de Compañías
- . Superintendencia de Bancos, Seguros y Reaseguros
- . Código de Trabajo
- . Ley del Sistema Financiero y Mercado de Valores.
- . Ley del Régimen Tributario.
- . Ley de Cooperativas.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09

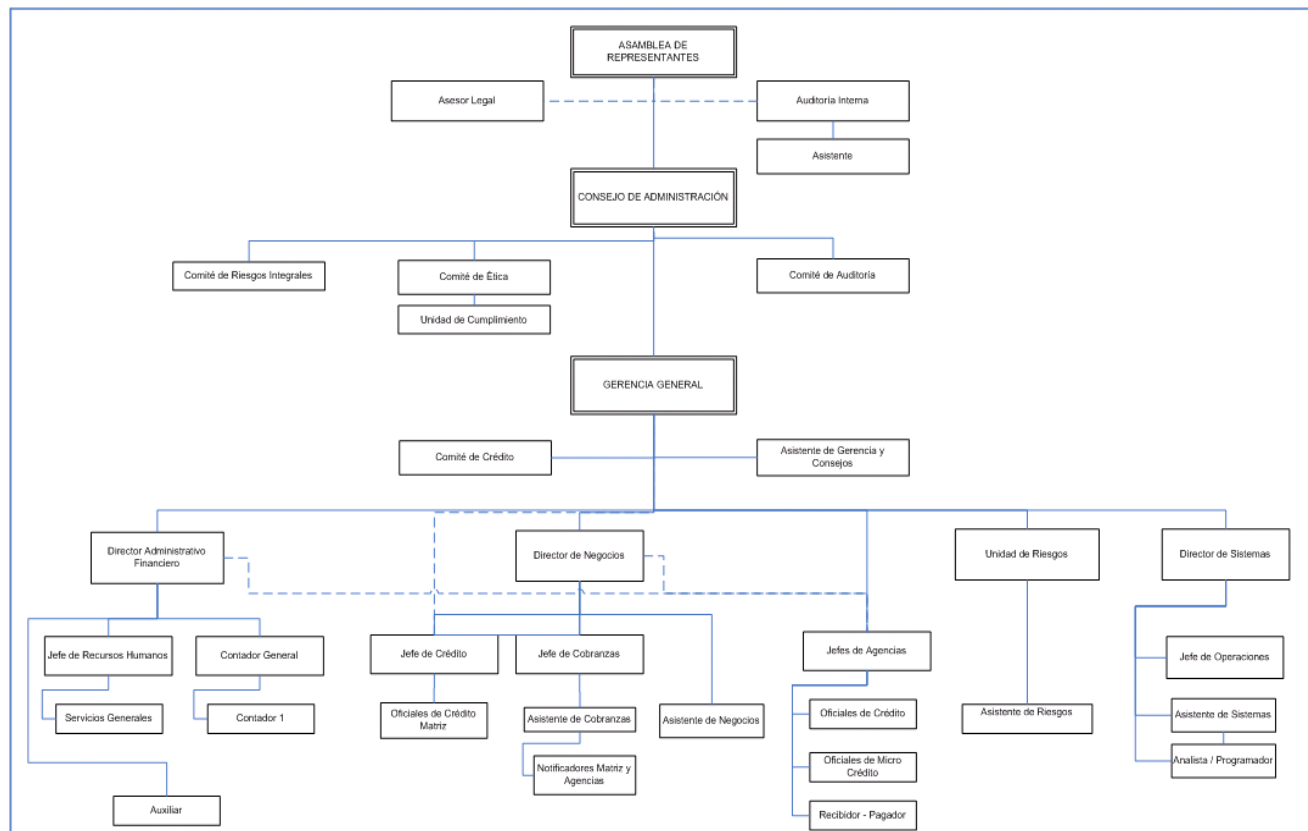
“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

3. ORGANIGRAMAS

3.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

2008

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.



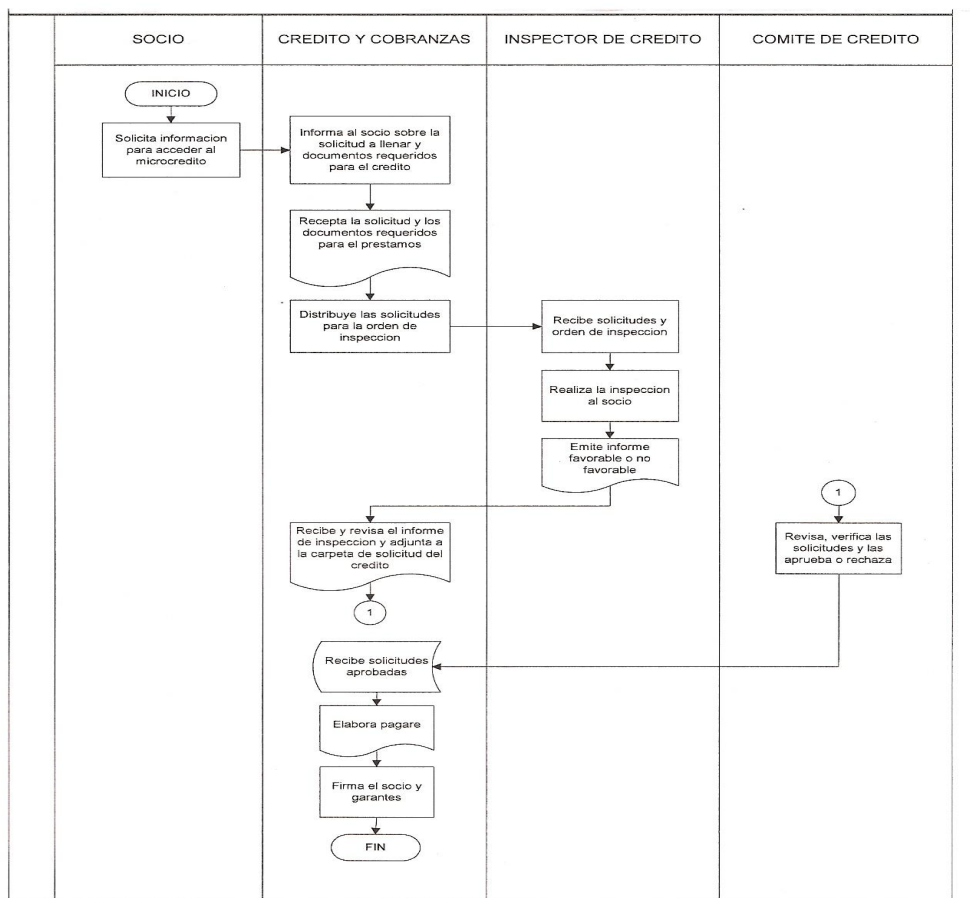
Page 1

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

3. DIAGRAMAS DE FLUJO

3.1 DIAGRAMA DEPARTAMENTO DE CRÈDITO Y COBRANZAS.



Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PP-4.1

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTACOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 MISIÓN.

Es una institución financiera que trabaja con los sectores urbano - populares, ofreciendo servicios financieros en el Distrito Metropolitano de Quito, acorde con las exigencias de un mundo competitivo; que busca mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes, fundamentado en un alto grado de honestidad y transparencia, fortaleciendo activamente el profesionalismo y su calidad humana.

4.2 VISIÓN.

Ser una entidad financiera competitiva y eficiente en la Provincia de Pichincha brindando servicios de calidad, incorporando permanentemente nuevas alternativas que satisfagan las necesidades y expectativas del mercado. Basado en un marco de solidaridad, competitividad junto a conceptos de trabajo en equipo y prudencia financiera.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09



ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES

PP-4.2

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÈGIO

4.3 OBJETIVOS

Objetivo General:

Institución Financiera que ofrece servicios financieros en la Ciudad de Quito acorde con las exigencias de un mundo competitivo, buscando mejorar la calidad de vida de sus socios, fundamentada en un alto grado de honestidad y transparencia; fortaleciendo activamente profesionalismo y calidad humana.

Objetivo Específicos:

- a) Aportar al crecimiento personal y familiar de sus socios, mediante la prestación de servicios financieros de calidad y competitivos.
- c) Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades.
- e) Gestionar y acceder a fuentes de financiamiento adecuadas de origen interno y externo, que coadyuve al desarrollo y crecimiento institucional y el de sus asociados.
- g) Fomentar los principios cooperativistas como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la institución.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PP-4.3

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÈGICO

POLÌTICAS

- ✓ Acatar las disposiciones contempladas en la Ley de Cooperativas, su reglamento, su estatuto y demás disposiciones que para la mejor marcha de la cooperativa se dicten.
- ✓ Ofrecer productos y servicios financieros acorde con las exigencias de un mundo competitivo.
- ✓ Mejorar la calidad de vida de sus socios, fundamentándose en un alto grado de honestidad y transparencia,
- ✓ Destinar el cuarenta por ciento (40%) de sus excedentes anuales a la constitución de un fondo de reserva legal irrepartible.
- ✓ Los certificados de aportación serán comunes y obligatorios para todos los socios con una tasa de interés previamente establecida.
- ✓ Los préstamos se otorgarán solamente a los socios que cumplan con las condiciones establecidas en el Reglamento Interno y las que estableciere el Consejo de Administración.
- ✓ Ningún préstamo excederá del 10% del activo total de la cooperativa.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PP-4.4

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÈGICO

ESTRATEGIAS

- Servicio eficiente y oportuno que brinda el personal de la institución a sus socios.
- Satisfacer las necesidades de sus socios en cualquier lugar; debido a su diversificación de mercado con la apertura de 5 sucursales en puntos estratégicos.
- Servicio de Tarjetas de Débito, los socios pueden realizar retiros y consultas de sus ahorros a través del servicio de cajeros automáticos de Banred, Red Apoyo y nuestros cajeros automáticos ubicado en la Av. La Prensa y Rumiurco (Clínica Santa María) y Alonso de Ángulo Oe2-967 y Quevedo (Agencia Sur).
- Innovación de su gama de productos al contar con una cuenta corriente “Cuenta Crecer.” Este producto pretende crear la virtud de ahorro en los menores de edad y así ahorrar para su futuro.
- Servicio de Mantenimiento de Cuenta gratuito.
- Becas Estudiantiles

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PE- 1

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

1. MOTIVO EXAMEN

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.; se va a realizar debido a que existe un nivel de riesgo crediticio alto y con ello una cartera vencida que afecta directamente a la rentabilidad y liquidez de la institución.

Por lo cual la Auditora General de Arias & Asociados considera necesario el analizar cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de dicha área para así determinar las desviaciones existentes.

2. OBJETIVOS DEL EXAMEN

- Determinar los niveles de eficiencia, efectividad, eficacia en cada uno de los procedimientos que se lleva a cabo en el Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Verificar la existencia de indicadores de gestión que evalúen la efectividad en la ejecución de los procedimientos.
- Examinar el grado de la eficiencia y economía en la utilización de los recursos en el área de trabajo.
- Verificar la existencia de controles y su cumplimiento.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 27/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 27/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PE-2

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen se realizará en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, tiempo durante el cual se realizaron las actividades de la institución de manera normal.

4. BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda se constituyó el 17 de junio de 1964, e inscrita con Decreto No 934 en el Registro Mercantil No 294 del 13 de marzo del 2008.

El capital se encuentra constituido por certificados de aportación común y obligatoria de sus socios.

BASE LEGAL EXTERNA.

- . Superintendencia de Compañías.
- . Superintendencia de Bancos, Seguros y Reaseguros.
- . Código de Trabajo.
- . Ley del Sistema Financiero y Mercado de Valores.
- . Ley del Régimen Tributario.
- . Ley de Cooperativas.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 28/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 28/01/09

PE 3.1

ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

5. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE EN EL TRANCURSO DEL EXAMEN.

TÈCNICA DE VERIFICACIÒN OCULAR.

- **Observación.-** Visitas de campo para mirar el desarrollo las operaciones.
- **Rastreo.-** Revisar una operación desde el inicio hasta el final de su proceso.

TÈCNICAS DE VERIFICACIÒN ESCRITA.

- **Análisis.-** descomponer una cuenta con el fin de determinar su saldo.
- **Confirmación con terceros.-** asegurarse de la autenticidad de la información a través de afirmación o negación escrita por una persona que conozca la existencia y veracidad de la operación consultada.

TÈCNICAS DE VERIFICACIÒN VERBAL

- **Indagación.-** se realiza una serie de preguntas sobre un aspecto motivo del examen.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 29/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 29/01/09



ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES

PE 3.2

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

5. TÈCNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE EN EL TRANCURSO DEL EXAMEN.

TÈCNICAS DE VERIFICACIÒN DOCUMENTAL

- **Comprobaciòn.-** Verificar los documentos que sustentan una transacciòn con el fin de comprobar la legalidad de los mismos.

TÈCNICA DE VERIFICACIÒN FÌSICA.

- . **Inspecciòn.-** A travÈs de la observaciòn de los activos, documentos, valores, con el fin de conocer la existencia y autenticidad de los mismos.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 29/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 29/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PE-4

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

6. ELABORACIÓN DEL TRABAJO Y TIEMPOS ESTIMADOS

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., se realizara con la colaboración del siguiente equipo de trabajo.

No Personas	Cargo
1	Jefe de Equipo (Auditor)
1	Auditor Operativo

El desarrollo de la Auditoría de Gestión se estima de 25 días laborables distribuidos de la siguiente manera:

Fases	Días
Planificación Preliminar	1
Planificación Específica	3
Ejecución del Trabajo	18
Comunicación de Resultados	3
Total días	25

Cabe mencionar que la fecha prevista para la terminación de la Auditoría de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. es el 31 de enero del presente año para lo cual se considera indispensable la colaboración del personal de la institución.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 30/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 30/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PE-5

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

7. PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA.

Para el presupuesto se ha tomado en cuenta dos recursos: (Recurso Humano y Recurso Material), con los cuales se llevara a cabo la Auditoría de Gestión y se los detalla a continuación:

RECURSO HUMANO.

No Personas	Cargo	Valor
1	Jefe de Equipo (Auditor)	\$2.000
1	Auditor Operativo	\$750,00

RECURSO MATERIAL

Cantidad	Descripción	Valor
2	Computadoras Portátiles	\$45,00
2	Resma de Papel Bond	8,00
4	Esfèros	1,50
2	Portaminas + (minas)	5,50
2	Borradores	0,80
2	Correctores	3,00
	Copias	80,00
	Traslado	500,00
	Alimentación	110,00

Total **\$ 3.503,00**

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 30/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 30/01/09

**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES****PT-ET A**

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCION DE TRABAJO DE CAMPO.

Objetivos

- Evaluar el sistema de control interno
- Determinar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía y equidad del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.
- Identificar que los recursos estén utilizados de manera adecuada.
- Identificar cada uno de los procesos que se estén llevando a cabo en el Departamento De Crédito y Cobranzas.

No	Descripción	Ref./P/T	Elaborado por	Observación
1	Procedimientos Solicitar el manual de procedimientos, reglamentos relacionados con el proceso.	PT-A.1	Lorena Arias	
2	Evaluar el sistema de control interno (observación de campo, cuestionarios).	PT-A.2	Lorena Arias	
3	Determinar el nivel de riesgo.	PT-A.3	Lorena Arias	

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 30/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 30/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PT-ET A

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCION DE TRABAJO DE CAMPO.

No	Descripción	Ref./P/T	Elaborado por	Observación
	Procedimientos			
4	Realizar un informe de control interno previo conocimiento del área de trabajo bajo examen	PT-A.4	Lorena Arias	
5	Seleccionar una muestra representativa de los créditos otorgados y realizar una matriz en donde se verifique si se ha cumplido con los requisitos para su otorgamiento.	PT-A.5	Lorena Arias	
6	Seleccionar una muestra representativa de las solicitudes de crédito y pagarés elaborando una matriz donde se identifique si se encuentran registrados y respetando los plazos de pago.	PT-A.6	Lorena Arias	
7	Realizar cartas de confirmación para identificar los saldos de cartera de los socios.	PT-A.7	Lorena Arias	

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 30/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 30/01/09



ESPE



ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES

PT-A.1

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCION DE TRABAJO DE CAMPO.

No	Descripción	Ref./P/T	Elaborado por	Observación
	Procedimientos			
8	Identificar el proceso que se lleva a cabo para la verificación del crédito	PT-A.8	Lorena Arias	
9	Seleccionar una muestra representativa de los recibos de pagos (letras del préstamo) para identificar que se haya elaborado correctamente.	PT-A.9	Lorena Arias	
10	Identificar con que frecuencia se revisa el archivo-acordeón (pagarés) en la empresa.	PT-A. 10	Lorena Arias	
11	Identificar como se lleva a cabo el procedimiento de cobranzas una vez que se a otorgado el crédito.	PT-A.11	Lorena Arias	
12	Identificar como se lleva a cabo las políticas y reglamentos en el caso de haber retraso de pagos por el crédito.	PT-A-12	Lorena Arias	

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 30/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 30/01/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PT – A.3

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCION DE TRABAJO DE CAMPO.

Según lo solicitado por Arias & Asociados el 29 de enero del 2009, acerca de los manuales de procedimientos, reglamentos relacionados con el proceso de Crédito y Cobranzas la constatación se realizó el 09 de febrero del presente del presente año en el cual se manifiesta lo siguiente:

“A petición de los interesados, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., posee un manual en el cual se especifica cada uno de los procesos a realizarse en el departamento de Crédito y Cobranzas con el respectivo responsable y sus funciones como tal, pero que a su vez no se llevan a cabo por el simple hecho de dar agilidad al otorgamiento de créditos ò por desconocimiento de la importancia y trascendencia que tiene cada uno de estos procedimientos.

Conclusión.

La institución cuenta con un manual de procedimientos en el cual se detalla las actividades que en cierta parte ò en ciertos casos no son cumplidas por los empleados del Departamento de Crédito y Cobranzas.

Recomendaciones

Revisar y verificar con periodicidad que se lleve a cabo el manual de procedimientos es decir que se cumpla con la finalidad para lo cual fue diseñado.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 30/01/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 30/01/09

ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES

PT – A.3

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

MATRIZ DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

No	Componentes del Control Interno	Pond	Calf	Observaciones
1	¿Existe documentación completa de las personas que realizaron el crédito?	10	8	Pocas personas poseen la documentación incompleta y se les ha dado crédito
2	¿Existe el documento de aprobación de crédito emitido por el Gerente?	10	6	Actualmente el Oficial de Crédito es la persona en dar la aprobación final.
3	¿Se encuentra el pagaré firmado por el solicitante del crédito y sus garantes?	10	9	El pagaré firmado constituye el principal documento de respaldo una vez otorgado el préstamo.
4	¿Una vez estipulado el plazo de pago del crédito por el socio y la institución son cumplidos a cabalidad?	10	4	Los plazos son respetados al otorgar el crédito pero la gestión de cobranzas no se la realiza correctamente.
5	¿Las solicitudes de crédito y pagarés se encuentran firmadas y llegan a cartera en el tiempo correcto?	10	7	Las solicitudes de crédito tienen la firma de responsabilidad y son entregados a cartera pero en pocos casos no se entregan a tiempo.
6	¿Se presenta un reporte de verificación de cobros y se elabora un reporte de los cobros actuales y posteriores?	10	2	Los cobros actuales tienen una respectiva hoja de ruta, pero de los posteriores no.
7	¿Se encuentran ingresados los cobros por cartera (pagos de letras por los préstamos)	10	9	Una vez que el socio realiza el pago de su letra este es registrado en el sistema de manera inmediata.
8	¿Existe un cruce de información al realizar la verificación del crédito?	10	4	En muchos casos los verificadores por falta de tiempo no realizan un cruce de información correcto.
9	¿Se verifica que la información llenada en la solicitud de crédito sea 100% confiable?	10	2	Generalmente si pero hay otras que por descuido no se ha realizado la verificación respectiva.
10	Las solicitudes de crédito y pagarés se encuentran archivados secuencialmente	10	10	Una vez que ingresa una solicitud de crédito esta se registra en el sistema.
	TOTAL	100	61	

Elab. Por: Lorena Arias

Fecha: 30/01/09

Super. Por : Juan Bolaños

Fecha: 30/01/09



ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES

PT – A.3

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
EVALUACIÒN DE CONTROL INTERNO.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

PROCESO DE CRÈDITO Y COBRANZAS
MEDICIÒN DE RIESGO DE AUDITORIA

Calificaciòn del Riesgo
CR = Calificaciòn del Riesgo
CT= Calificaciòn Total
PT = Ponderaciòn Total

$$CR = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CR = \frac{61 * 100}{100}$$

$$CR = 61\%$$

Cartera de Crèdito:

Nivel de Riesgo:

	Calificaciòn	Riesgo	Confianza
Rojo	15 % - 50%	Alto	Bajo
Pùrpura	51 % - 59%	Mo Alto	Moderado Bajo
Amarillo	60% - 66%	Mo Moderado	Mo Moderado
Verde	67% - 75%	Mo Bajo	Mo Alta
Azul	76% - 95%	BAJO	Alta

Cartera de Crèdito:

Nivel de Riesgo	Mo. Moderado
Nivel de Confianza	Mo. Moderado

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 01/02/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 01/02/09



ESPE



Quito, 01 de febrero del 2009.

**Arias & Asociados
Auditores**

Señor.

Ing. Germán Salazar.
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA.

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Hemos revisado el Sistema de Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de Diciembre del 2008.

Nuestro trabajo se realizó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las Normas Ecuatorianas de Auditoría y la Normativa vigente aplicable al departamento de Crédito y Cobranzas.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la evaluación del Sistema de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranzas se presentan en el siguiente informe adjunto.

Esperamos haber satisfecho sus necesidades y que las recomendaciones planteadas sirvan para el desarrollo del área examinada.

Atentamente;

Lorena Arias S.

Lorena Arias

Auditor & Asociados

ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES

PT- A.4

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO
LTDA”.**
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

INFORME DE CONTROL INTERNO

Resultados Evaluación Control Interno

1. DETERMINACIÓN DEL RIESGO

La evaluación al Sistema de Control Interno del Área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.; nos permite establecer el siguiente nivel de riesgo sustentado en los Papeles de Trabajo “Cuestionario de Evaluación de Control Interno” y “Calificación del Riesgo”.

Área	Riesgo	Confianza
Crédito y Cobranzas	Moderado Moderado	Moderado Moderado

2. ÁREAS CRÍTICAS.

- 2.1** No existe un correcto proceso dentro la verificación de un préstamo; debido a que el 40% de los créditos se los aprueba sin realizar un cruce de información sea con referencias, información solicitud de crédito, visita de inspección por parte del agente verificador ya sea por desconocimiento del valor de ciertos activos o bienes que presenta el solicitante del crédito, falta de tiempo o por que se encuentra fuera de su ruta.



Conclusión.

El Departamento de Crédito y Cobranzas al no tener un correcto proceso de verificación, no posee un buen respaldo para la aprobación o negación de una solicitud de crédito, lo cual puede ocasionar serios problemas en la rentabilidad y liquidez de la cooperativa.

Recomendaciones.

Al Oficial de Crédito

1.- Una vez entregada la hoja de ruta (sectorizada) a sus verificadores, establecer un sistema de control a través de documentos que respalden la aprobación del crédito para evitar cualquier altercado.

2.2 No se elabora un reporte de verificación de cobros y mucho menos un informe de cobros posteriores. El personal de cartera únicamente elabora las hojas de ruta para las confirmaciones de los cobros para con la ayuda de los verificadores realizar la gestión de cobranzas; además muchas veces ciertas notificaciones no son entregadas a tiempo lo cual no ayuda a gestionar de manera efectiva la cartera de crédito de la institución.

Conclusión

Esto se da porque el Departamento de Crédito y Cobranzas desea reducir el tiempo que le toma realizar el proceso de cobranza ya que posee mucha cartera y considera no importante realizar llamadas a los socios para confirmar sus pagos; sin tomar en cuenta el grado de incidencia al reducir el nivel de rentabilidad y liquidez para la cooperativa.

Recomendaciones

Al Gerente General

Contratar una persona para que se encargue únicamente de la cartera, de los cobros, de entablar relaciones con los socios que se encuentran morosos esto con el fin de reducir el nivel de riesgo crediticio y con ello la recuperación de la cartera vencida.

Atentamente

Lorena Arias



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PT- A.7

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO.

Según lo solicitado por Arias & Asociados el 29 de enero del 2009, acerca de los indicadores de gestión que tiene la empresa para el desempeño de las funciones de cada uno de los empleados del Departamento de Crédito y Cobranzas la contestación fue el 22 de febrero del 2009, en el cual se manifiesta lo siguiente:

“A petición de los interesados, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda., afirma tener indicadores de gestión dentro de su manual de procedimientos pero que a su vez no se llevan a cabo por el simple hecho de dar agilidad al otorgamiento de créditos o por desconocimiento de la importancia y trascendencia que tiene cada uno de estos procedimientos.

Conclusión.

La institución cuenta con indicadores de gestión pero los cuales no son evaluados periódicamente y por ende no les permite medir si sus actividades se están desarrollando de manera correcta.

Recomendaciones

Revisar y verificar con periodicidad que se lleve a cabo la evaluación de los indicadores de gestión para cada uno de los departamentos que funcionan dentro de la cooperativa.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 18/02/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 30/02/09



ESPE



Quito, 31 de diciembre del 2008.

**Arias & Asociados
Auditores**

Señor.

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Estimado Señor:

Nuestros auditores, Arias & Asociados, están realizando una auditoría de gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas, por tal razón solicito informar en el espacio que ha sido provisto, el saldo a la fecha que usted tuviese que cancelar de su préstamo de acuerdo a su tabla de amortización.

Agradeceremos se sirva enviar su respuesta directamente a nuestros auditores externos ubicados en La Amazonas y Río Coca No 64-19, teléfono: 2563477, mail auditores_arias@yahoo.com

Atentamente;

Lorena Arias
Jefe de Equipo

Señores:
Auditores & Asociados
Ciudad

Remitente -----

De acuerdo a la tabla de amortización el saldo a cancelar del préstamo es de \$ ----- a cargo de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cotacollao Ltda. al 31 de diciembre del 2008.

Fecha: -----

Firma



PT- A.9

ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

Socio	Confirmación Positiva	Confirmación Negativa
Sr. Alfonso Lincango		X
Sra. Luisa Andrango		X
Sra. Jessica Bolaños	X	
Sr. Juan Montúfar	X	
Sr. Jaime Acevedo	X	
Sr. Peggy Gómez	X	
Sra. Leticia Masapanta	X	
Sr. Pietro Andino		X
Sr. Victor Grijalva	X	
Sra. Betty Ruales	X	
Sra. Andrea Morales		X
Sra. Martha Salazar	X	

LAJM

Marca:**LAJM:** Verificado con la confirmación de los saldos de los socios**Comentario**

Existe algún tipo de inconsistencia de saldos a pagar entre los socios y la cooperativa.

Recomendaciones:

El departamento de Crédito y Cobranzas deberá revisar los saldos pertenecientes a los socios para determinar que se encuentren correctos y solicitar a sus socios un respaldo de la información para determinar posibles falencias.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 05/02/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 05/02/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PT- A.10

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

Recibos	Elaboración Correcta	Compr. Recibo. Adjunto	Observación
010-08	SI	SI	Ninguna
087-08	SI	SI	Ninguna
095-08	SI	SI	Ninguna
105-08	SI	SI	Ninguna
235-08	NO	NO	No adjunto
368-08	SI	SI	Ninguna
605-08	SI	NO	No adjunto
777-08	SI	SI	Ninguna
801-08	NO	NO	No adjunto
819-08	SI	SI	Ninguna
876-08	SI	SI	Ninguna
897-08	SI	SI	Ninguna

Marca

- ✓ Verificado mediante la carpeta de recibos de cobro e indagando su ingreso en el sistema

Comentario

Los recibos de cobro en su mayoría se encuentran respaldados tanto en el sistema como adjuntos al comprobante de pago.

Recomendaciones:

Se llevará un mayor control y no olvidar adjuntar a los recibos de cobro su respectivo comprobante para evitar posibles falencias.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 05/02/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 05/02/09



**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

PT- A.11

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÒN
ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

El archivo es revisado cuando se tiene una persona disponible ò cuando se tiene como personal a estudiantes de colegios (pasantes). Es decir que no es revisado periódicamente pero si unas 2 veces a la semana aproximadamente.

Comentario.

El no tener un archivo organizado y una persona encargada del mismo es muy dificultoso tener una información correcta a un determinado tiempo.

Recomendación.

La persona encargada de llevar a cabo la cartera (llamadas telefónicas a socios por sus créditos), podrá llevar un control de los archivos acordeón.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 05/02/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 05/02/09

**ARIAS & ASOCIADOS
AUDITORES**

H.H. 1

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA”.
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÀREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.**

PT- A.5	Aproximadamente el 10% de los socios no tienen completa su documentación al momento de solicitar un crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.; cabe recalcar que dicha documentación se va recopilando en el proceso de otorgamiento de crédito para de ahí dar comienzo a la verificación.
PT- A.6	La aprobación referencial y verificación no se realiza correctamente debido a la falta de gestión de sus colaboradores. Una vez realizado la verificación las solicitudes de créditos son aprobadas por el Gerente y Oficial de Crédito sin tomar en cuenta el nivel de eficiencia en el proceso de (verificación) y el respectivo cruce con referencias.
PT – A. 8	Más del 30% de socios no cumplen con los plazos establecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. Cabe recalcar que dentro del proceso de otorgamiento del préstamo el oficial de crédito junto a Gerencia son las personas encargadas de estipular el plazo conveniente y efectivo para el pago del crédito de acuerdo a su monto.
PT- A.10	Los recibos de cobro en su mayoría se encuentran respaldados tanto en el sistema como adjuntos al comprobante de pago. Este proceso consiste en un buen sistema de control ya que la cooperativa puede tener constancia física como respaldo en el caso de presentarse inconsistencia en el saldo de cartera.
PT – A.11	El archivo es revisado cuando se tiene una persona disponible ò cuando se tiene como personal a estudiantes de colegios (pasantes). Es decir que no es revisado periódicamente pero si unas 2 veces a la semana aproximadamente.

Elab. Por: Lorena Arias	Fecha: 06/02/09
Super. Por : Juan Bolaños	Fecha: 06/02/09

5.1.2.6. Indicadores de Gestión

No	Indicador	Fórmula	Comentario
1	Recuperación de Cartera	$\frac{\text{Total de Cartera Vencida}}{\text{Total de Cartera}}$	Identifica el monto de cartera vencida
2	Rotación de préstamos por cobrar	$\frac{\text{Préstamos Otorgados}}{\text{Préstamos por cobrar}}$	Sirve para identificar la rotación que está realizando la institución de su cartera.

No	Indicador	Aplicación Fórmula	Resultado	Comentario
1	Recuperación de Cartera	$\frac{1.640.000}{3.280.000} * 100$	50%	La recuperación de cartera de la cooperativa está en una situación difícil ya que el 50% de la cartera vencida no ha sido recuperada
2	Rotación de préstamos por cobrar	$\frac{3.500.000}{5.250.000} * 100$	66.67%	Los créditos por cobrar apenas tienen una rotación del 66,67% y esto generalmente se da por el monto de la cartera vencida que tiene la empresa.



ESPE



5.2.3 Fase 3: Comunicación de Resultados.

**Arias & Asociados
Auditores.**

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COTOCOLLAO LTDA.”**

QUITO, FEBRERO DEL 2009



ESPE



Quito, 25 de febrero del 2009.

**Arias & Asociados
Auditores**

Señor.

Ing. Germán Salazar.
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTACOLLAO LTDA.

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Hemos revisado la auditoría de gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de Diciembre del 2008.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la auditoría de gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas se presentan en el siguiente informe adjunto.

Esperamos haber satisfecho sus necesidades y que las recomendaciones planteadas sirvan para el desarrollo del área examinada.

1) Antecedentes

1.1 Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotacollao Ltda.; se va a realizar debido a que existe un nivel de riesgo crediticio alto y con ello una cartera vencida que afecta directamente a la liquidez de la institución.

Por lo cual la Auditora General de Arias & Asociados considera necesario el analizar cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de dicha área para así determinar las desviaciones existentes.

1.2 Alcance

El examen se realizará en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, tiempo durante el cual se realizaron las actividades de la institución de manera normal.

1.3 Objetivos de la Auditoría

- ✓ Determinar los niveles de eficiencia, efectividad, eficacia en cada uno de los procedimientos que se lleva a cabo en el Departamento de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Verificar la existencia de indicadores de gestión que evalúen la efectividad en la ejecución de los procedimientos.
- ✓ Examinar el grado de la eficiencia y economía en la utilización de los recursos en el área de trabajo.
- ✓ Verificar la existencia de controles y su cumplimiento.

1.4 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda se constituyó el 17 de junio de 1964, e inscrita con Decreto No 934 en el Registro Mercantil No 294 del 13 de marzo del 2008.

El capital se encuentra constituido por certificados de aportación común y obligatoria de sus socios.

Base Legal Externa.

- Superintendencia de Compañías
- Superintendencia de Bancos, Seguros y Reaseguros
- Código de Trabajo

- Ley del Sistema Financiero y Mercado de Valores.
- Ley del Régimen Tributario.
- Ley de Cooperativas.

2) Resultados de la Auditoría

2.1. Créditos otorgados con falencias en el proceso de verificación

No existe un correcto proceso dentro la verificación de un préstamo; debido a que el 40% de los créditos se los aprueba sin realizar un cruce de información sea con referencias, información solicitud de crédito, visita de inspección por parte del agente verificador ya sea por desconocimiento del valor de ciertos activos o bienes que presenta el solicitante del crédito, falta de tiempo o por que se encuentra fuera de su ruta.

Conclusión.

El Departamento de Crédito y Cobranzas al no tener un correcto proceso de verificación, no posee un buen respaldo para la aprobación o negación de una solicitud de crédito, lo cual puede ocasionar serios problemas en la rentabilidad y liquidez de la cooperativa.

Recomendaciones.

Al Oficial de Crédito

1.- Una vez entregada la hoja de ruta (sectorizada) a sus verificadores, establecer un sistema de control a través de documentos que respalden la aprobación del crédito para evitar cualquier altercado.

2.2. Falta de Gestión por parte del personal de Cobranzas

No se elabora un reporte de verificación de cobros y mucho menos un informe de cobros posteriores. El personal de cartera únicamente elabora las hojas de ruta para las confirmaciones de los cobros para con la ayuda de los verificadores realizar la gestión de cobranzas; además muchas veces ciertas notificaciones no son entregadas a tiempo lo cual no ayuda a gestionar de manera efectiva la cartera de crédito de la institución.

Conclusión

Esto se da porque el Departamento de Crédito y Cobranzas desea reducir el tiempo que le toma realizar el proceso de cobranza ya que posee mucha cartera y considera no importante realizar llamadas a los socios para confirmar sus pagos; sin tomar en cuenta el grado de incidencia al reducir el nivel de rentabilidad y liquidez para la cooperativa.

Recomendaciones

Al Gerente General

Contratar una persona para que se encargue únicamente de la cartera, de los cobros, de entablar relaciones con los socios que se encuentran morosos esto con el fin de reducir el nivel de riesgo crediticio y con ello la recuperación de la cartera vencida.

2.3. Documentación de aspirantes al crédito incompleta.

Aproximadamente el 10% de los socios no tienen completa su documentación al momento de solicitar un crédito esto se debe a la falta de información que se les da a algunos socios cuando se acercan a ventanillas (sección cajas).

Conclusión

En varios casos los socios no se acercan al personal del Departamento de Crédito y Cobranzas a solicitar la información requerida para el otorgamiento de un préstamo lo cual con lleva a proporcionarles información incompleta por personal que desconoce de los requisitos.

Recomendaciones

Al Gerente General y Oficial de Crédito.

A través de trípticos u hojas volantes dar a conocer los requisitos previos para la obtención de un crédito, caso contrario no receptor la carpeta hasta que el socio tenga en su totalidad los documentos.

2.4. Falta de manejo en los archivos

No se mantiene un archivo adecuado lo cual con lleva a que el personal no se haga responsable del mismo.

Conclusión

El archivo es revisado cuando se tiene una persona disponible ò cuando se tiene como personal a estudiantes de colegios (pasantes). Es decir que no es revisado periódicamente pero si unas 2 veces a la semana aproximadamente.

Recomendación.

Incorporar al personal una persona que se encargue del manejo del archivo y con ello tener la información al momento requerido.



ESPE



3) Indicadores de Gestión.

No	Indicador	Aplicación Fórmula	Resultado	Comentario
1	Recuperación de Cartera	$\frac{1.640.000}{3.280.000} * 100$	50%	La recuperación de cartera de la cooperativa está en una situación dificultosa ya que el 50% de la cartera vencida no ha sido recuperada
2	Rotación de préstamos por cobrar	$\frac{3.500.000}{5.250.000} * 100$	66.67%	Los créditos por cobrar apenas tienen una rotación del 66,67% y esto generalmente se da por el monto de la cartera vencida que tiene la empresa.

Atentamente

Lorena Arias

Lorena Arias

CAPÍTULO VI

6.1 Conclusiones

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.; cuenta con un Manual de Procedimientos en el Departamento de Crédito y Cobranzas (objetivos, políticas, reglamentos, procesos, actividades); pero que a su vez no son llevados a cabalidad para la ejecución de sus funciones por desconocimiento del mismo o por minimizar el tiempo en cada uno de las actividades

- ✓ El nivel de riesgo crediticio se debe principalmente a que en el proceso de verificación dentro del Departamento de Crédito y Cobranzas no existe una eficiente gestión por parte de sus empleados.

- ✓ Uno de los radicales efectos del nivel de riesgo crediticio es un alto margen de cartera vencida que se acarrea de años posteriores.

- ✓ La falta de personal en cartera; verificación y registros con lleva a que la institución no pueda tener un mejor control de sus archivos en forma oportuna y eficiente.

- ✓ Una vez realizada la verificación las solicitudes de créditos son aprobadas por el Gerente y Oficial de Crédito pero cabe recalcar que su aprobación es sin tomar en cuenta el nivel de eficiencia, efectividad, eficacia en el proceso de (verificación) y el respectivo cruce con referencias.



ESPE



- ✓ El tener indicadores de gestión implica la medición de los mismos; actividad que no es realizada periódicamente en la institución, lo cual limita a los Directivos el tener un parámetro de eficiencia en las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Crédito y Cobranzas.

- ✓ El desarrollo de la presente tesis ha ayudado a conocer la estructura y funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda y con ello ha consolidado el conocimiento sobre el desarrollo de la auditoría de gestión.

6.2 RECOMENDACIONES.

- Dar pleno conocimiento a sus colaboradores de lo que contiene el Manual de Procedimientos, extendiéndoles un archivo a cada uno de sus empleados para que de esta manera se acaten a sus objetivos, políticas, y en especial a sus procedimientos.
- Implementar mayor control en el proceso de verificación al contratar una persona que se encargue de constatar que las visitas al lugar de trabajo y casa de los aspirantes del crédito se haya llevado a cabo y con la eficiencia pertinente.
- Incorporar a su personal una persona que se encargue únicamente de contactarse con los socios morosos esto con el objetivo de dar una mejor rotación a la cartera vencida.
- El Gerente deberá implementar un sistema de control que permita identificar falencias en el proceso una vez que las solicitudes de crédito ya han sido verificadas; es decir evaluando el nivel de riesgo que se tiene con cada crédito otorgado.
- El Gerente deberá dar aplicación de forma periódica a los indicadores de evaluación; es decir cumplir con el objetivo para lo cual fueron diseñados.
- Implementar las recomendaciones realizadas en esta auditoría para que permitan a la Gerencia General tomar decisiones correctivas en forma adecuada y oportuna.

BIBLIOGRAFÍA.

- Badillo, Jorge; folleto de Auditoría de Gestión, Abril 2007.
- Salazar Francis; folleto de Planificación Estratégica.
- Guía Metodológica para la Realización de Auditorías de Gestión.
- AGUIRRE ORMAECHEA Juan M; Auditoría y Control Interno, Editorial Cultural S.A, Edición MMVI, Madrid – España.
- Amat Joan M. (1989). La importancia del Control de Gestión en el proceso. Novamáquina. Marzo N. 149.
- Buscando el mejoramiento continuo. Revista Logística Aplicada No. 2, 1997. Cuba, Sociedad Cubana de Logística.
- Goldratt E.(1993) La Meta. Un proceso de Mejora Continua. Ed. Díaz de Santos. S.A. España.
- Martínez H, Rogelio A. Gerencia en procesos de mejora. Revista Productividad, Octubre 1991.
- Patz, Alan L. y Rowe, Alan J (1982). Control Administrativo y sistemas de toma de decisiones. Editorial Limusa, México.
- Philip Kotler. Dirección de Marketing. Análisis, Planificación, Gestión y Control.
- WHITTINGTON, Ray y PANY, Kart; “Auditoría Un Enfoque Integral

www.bce.gov.ec

www.google.com

www.coac.org.ec

www.monografias.com



ESPE



ANEXOS



ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE





ESPE

