

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**MEMORIA TÉCNICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TEMA:**

*“Examen de Auditoria Operativa para la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Provincia de Chimborazo durante el período 2009.”*

DIANA CAROLINA AMÁN JIMÉNEZ

MARÍA DEL CARMEN QUINTANA MORENO

RIOBAMBA-ECUADOR

2010

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación

Econ. Antonio Durán

**DIRECTOR DE MEMORIA TÉCNICA**

Ing. Patricio Argüello

**PRESIDENTE TRIBUNAL**

Ing. Homero Suárez

**MIEMBRO TRIBUNAL**

## AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de las autoras.

DIANA CAROLINA AMÁN JIMÉNEZ

MARÍA DEL CARMEN QUINTANA MORENO

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a Dios que ha sido siempre mi luz y mi guía, permitiéndome desarrollar mis más grandes anhelos, a mis padres que me han brindado su apoyo incondicional, su paciencia y sus sabios consejos para salir adelante en los momentos buenos y malos durante toda mi vida.

María del Carmen

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a mis padres por ser los pilares fundamentales de mi vida, quienes con su apoyo y amor incondicional me enseñaron a luchar por mis sueños sin rendirme jamás; a mis hermanas por estar siempre a mi lado, compartiendo secretos y aventuras, por ser mis amigas y confidentes; y a mis abuelitas quienes han estado conmigo en todo momento siempre alerta ante cualquier problema que se me pudiese presentar. Les quiero mucho y gracias por todo.

Carolina

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría CPA, por habernos enriquecido con sus conocimientos impartidos en las aulas, por enseñarnos valores que de seguro nos servirán en nuestra etapa profesional que está por empezar, por brindarnos la oportunidad de alcanzar nuestro sueño de ser Ingenieras.

Además agradecemos a Dios por habernos permitido culminar nuestros estudios, dándonos sabiduría y perseverancia a lo largo de estos 5 años, para no desistir en ningún momento.

Agradecemos también a nuestros padres, quienes con su apoyo, confianza y amor, nos instruyeron que con dedicación y perseverancia podemos alcanzar nuestras metas; con ellos aprendimos que todo camino tiene sus dificultades pero que con un poco de esfuerzo podemos vencer cualquier obstáculo que se nos presente.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., bajo la dirección del Máster Pedro Morales por habernos abierto las puertas de esta noble Institución para realizar nuestra Memoria Técnica, dándonos su apoyo incondicional en todo sentido, a todo el personal administrativo y operativo, que con su paciencia y tiempo nos colaboró en el desarrollo de la misma.

## INDICE

1. CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	5
1.1. Creación y funcionamiento.....	6
1.2. Servicios que presta la institución.....	8
1.3. Base legal.....	12
1.4. Objetivos de la entidad.....	13
1.5. Cobertura y localización.....	15
1.6. Análisis interno.....	19
1.7. Análisis externo.....	21
1.8. Misión y visión.....	23
1.9. Valores corporativos.....	24
1.10. Organigrama.....	26
2. CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA.....	27
2.1. Marco Conceptual de la Auditoría Operativa.....	30
2.2. Objetivos.....	31
2.3. Importancia.....	31
2.4. Metodología.....	32
2.5. Características.....	33
2.6. El informe de Auditoría Operativa.....	34
2.7. Estructura del Informe.....	39
2.8. Necesidad de la Auditoría Operativa.....	42
2.9. Control Interno.....	43
2.10. Hallazgos.....	48
2.11. Tipos de Evidencia.....	49

3. CAPÍTULO III: EXAMEN DE AUDITORÍA OPERATIVA.....	51
3.1. Planificación de la Auditoría.....	54
3.2. Ejecución de la Auditoría.....	69
3.3. Puntos Encontrados.....	101
3.4. Informe de Auditoría.....	114
4. CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	123
4.1. Conclusiones.....	125
4.2. Recomendaciones.....	126
Resumen.....	127
Summary.....	128
Bibliografía.....	129
Anexos.....	130

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas son corporaciones o asociaciones que tienen por objeto mejorar y maximizar favorablemente las condiciones de vida de sus socios. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Han sido uno de las piezas más importantes para el desarrollo de la economía en la sociedad, ya que estas han tenido un crecimiento paulatino y acogida por la ciudadanía por los servicios que ofrece.

Toda institución debe ser evaluada tanto de manera interna como externa, para así conocer sus puntos críticos sobre los cuáles hay que tomar medidas preventivas y correctivas, descubrir si sus recursos y actividades están encaminadas bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía y si la administración se encamina a la consecución de la misión institucional, para lo cual se necesita del apoyo constante de los empleados de la Cooperativa considerando que ellos son el motor de la institución, fomentando políticas y controles operativos.

La Auditoría Operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

Debido a lo ya mencionado creemos que la ejecución de una Auditoría Operativa ayudará a la gerencia a reformar ciertas falencias que se estén dando en la Cooperativa e impidan el logro de las metas trazadas en la misma.



En el capítulo uno se detalla toda la información pertinente a la empresa y sus operaciones, así como la planificación estratégica, al igual que el análisis interno y externo (FODA), y la base legal aplicable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En el capítulo dos se encuentra el marco teórico relacionada con la auditoría operativa, control interno, bases que en las cuales nos fundamentamos para desarrollar nuestro trabajo de auditoría.

En el capítulo tres se desarrolla la auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., dónde se ponen en práctica las técnicas que se mencionan en el capítulo anterior, las mismas que arrojaron puntos débiles que deben ser corregidos inmediatamente para evitar mayores riesgos en el futuro para lo cual emitimos el informe de Auditoría donde constan las recomendaciones respectivas, para un mejor desempeño de las operaciones de la Institución.

COOPERATIVA  
DE AHORRO Y  
CRÉDITO RIOBAMBA  
LTDA.”



# CAPITULO

## I

GENERALIDADES  
DE LA  
EMPRESA

- 1.1. CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
- 1.2. SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA
- 1.3. BASE LEGAL
- 1.4. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD
- 1.5. COBERTURA Y LOCALIZACIÓN
- 1.6. ANÁLISIS INTERNO
- 1.7. ANÁLISIS EXTERNO
- 1.8. MISIÓN Y VISIÓN
- 1.9. VALORES CORPORATIVOS
- 1.10. ORGANIGRAMA

## **1.1. CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., nace el 12 de octubre de 1978 con el objetivo claro de democratizar y profundizar los servicios financieros para amplios sectores de la población sin acceso a ellos. Un grupo de artesanos del Centro de Formación OSCUS dieron origen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

“Se reunían en un aula de la Academia Artesanal OSCUS, el ahorro voluntario era de sucres, para pertenecer a la Cooperativa se solicitaba una cuota inicial de 10 sucres y 10 más que se los podía pagar posteriormente, para la constitución se alcanzó a conformar un capital social de 230 sucres”

En sus inicios la Cooperativa Riobamba Ltda., estaba ubicada en la calle Primera Constituyente, frente a la Plaza Román, en donde hoy es el Consejo Provincial de Chimborazo. Los comerciantes de la feria, se constituyeron en los primeros objetivos para asociarlos, es por esta razón que la oficina se abrió en este sector. El objetivo principal de la Cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares.

En el mes de abril de 1985, el Ministerio de Bienestar Social a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, mediante Resolución 327 del 23 de Abril de 1985, declara intervenida la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., pero gracias a la decidida participación de socios y del Lic. Pedro Morales M., entonces interventor, superaron la crisis y concluye la intervención el 22 de noviembre de 1985.

Para el año de 1990, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., entra en una fase de expansión y desarrollo al incrementar los puntos de servicio, consolida su estructura económica y financiera ubicándose en el séptimo lugar en el ranking de las Cooperativas Controladas por la Superintendencia de Bancos.

Luego de superar los embates de la crisis del feriado bancario la Cooperativa alcanza una consolidación de su imagen y emprenden un proceso de expansión geográfica hacia nuevas ciudades, fundamentando su crecimiento en la modernización tecnológica, capacitación especializada de su personal administración y directivos, sobre todo en la confianza y respaldo de sus asociados.

Luego de 32 años al servicio de la región central del País, la Cooperativa Riobamba Ltda., se ha convertido en una institución líder en el segmento del micro finanzas, ganándose la confianza de más de 60 mil socios y clientes quienes reconocen su solidez, seguridad y transparencia. La Cooperativa mantiene estándares de eficiencia operativa y de rentabilidad que la ubican como la séptima cooperativa más importante del Ecuador.

Al cierre del periodo 2009, la Cooperativa cuenta con 10 oficinas ubicadas en las ciudades de Riobamba, Guano, Alausí, Chunchi, Cumandá, Quito y Cuenca, cubriendo geográficamente la región centro sur del País. Contando con un equipo de profesionales especializados y comprometidos con el servicio amable y oportuno al socio. Así mismo utilizamos un sistema informático diseñado especialmente para nuestro mercado objetivo, convirtiéndonos de esta manera en una Institución más dinámica del sistema financiero cooperativo nacional.

El segmento de mercado al que atendemos principalmente son los pequeños y medianos ahorristas y los microempresarios, a través de diversos servicios de captaciones y colocaciones, contribuyendo de esta manera a forjar un mejor futuro para nuestros socios, su familia y la comunidad.



## 1.2. SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

### PRODUCTOS FINANCIEROS

#### Productos de Préstamo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Ofrece sus créditos bajo 3 opciones:

1. Quirografarios
2. Prendarios
3. Hipotecarios

Dependiendo del destino del crédito, las operaciones se clasifican en:

#### a. Crédito a la Micro y Pequeña Empresa

Es un pequeño crédito dirigido al sector micro-empresarial, para financiar actividades de producción, comercio o prestación de servicios, atendiendo el préstamo en 24 horas desde la recepción de la documentación completa. La forma de pago puede ser diaria, semanal, quincenal o mensual.

#### Condiciones:

- **Beneficiario final:** Personas naturales, que tengan actividades micro-empresariales; con experiencia mínima de 6 meses en la actividad en la que trabaja.
- **Actividades:** Comercio, agricultura, artesanía, transporte, pequeña industria, y servicios.
- **Monto:** Hasta \$5.000 con garantía quirografaria y hasta \$20000 con garantía hipotecaria.
- **Destino:** Para invertir en activos fijos y capital de trabajo.
- **Plazo:** Acorde a la capacidad económica.

- **Frecuencia de Pago:** Diario, semanal, quincenal y mensual.

**Requisitos:**

- Libreta de ahorros, sin tiempo de apertura y sin encaje
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor, garante y cónyuges.
- Documento que acredite la actividad económica a que se dediquen el deudor y garante (RUC o patente o carné de afiliación al ramo, etc.)
- Pago de servicios básicos del deudor y garantes.
- Una foto tamaño carné del deudor (a)

**b. Línea de Crédito Abierta**

Se trata de un cupo de crédito pre-aprobado, para utilizarlo en diferentes productos de crédito, de acuerdo con las necesidades del socio y dentro de un tiempo establecido. Sus principales características son:

- Disponibilidad inmediata del préstamo.
- Recursos para capital de operación o planes de expansión.
- Agilidad en desembolsos.

**c. Créditos Institucionales**

Es un contrato de crédito que se firma entre representantes de la entidad solicitante y la Cooperativa, con el compromiso de retener los dividendos a través de rol de pagos. Las características del préstamo son:

- Acceso inmediato a préstamo
- Garantías cruzadas.
- Encaje mínimo.

**d. Bono de la Vivienda**

Es un préstamo que combina el ahorro del socio más el aporte del gobierno, lo cual brinda la oportunidad de construir o mejorar la vivienda.

**e. Garantía Cooperativa.**

Es una operación crediticia dirigida a socios que celebran contratos de construcción o provisión de bienes o servicios, y que se interesan en obtener una garantía para respaldar su cumplimiento. Para su entrega se toma en cuenta lo siguiente:

- Seriedad de la propuesta.
- Fiel cumplimiento del contrato.
- Buen uso del anticipo.
- Calidad de materiales.

**PRODUCTOS DE CAPTACIÓN**

**a. Cuenta de Ahorros**

Ahorros de libre disponibilidad, sin costos de mantenimiento y con pago mensual de intereses.

**b. Depósitos a plazo fijo**

- Depósitos desde \$100
- Plazos mayores a 31 días
- Pago de intereses parciales o al vencimiento
- La tasa es pactada al momento del depósito
- Acceso a créditos autosuficientes.

## **OTROS SERVICIOS**

### **a. Tarjeta de Cajero Automático**

La Cooperativa Riobamba dispone de una moderna red de cajeros automáticos a nivel nacional. Los socios pueden efectuar retiros y realizar consultas de su cuenta de ahorros las 24 horas del día, los 365 días del año.

### **b. Transferencia de dinero**

### **c. Cobro de Pensiones y Matrículas**

La Cooperativa cuenta con la infraestructura necesaria para la gestión de cobro de valores, por concepto de pensiones, matrículas y otros. Este servicio se caracteriza por:

- Agilidad de trámites
- Disminuir costos
- Oportunidad en la recaudación

### **d. Pago de nóminas de Personal**

La Institución posee una amplia experiencia en el manejo de nóminas de empleados y trabajadores de instituciones públicas y privadas, lo cual facilita su control y desembolso. El servicio se caracteriza por:

- Servicio personalizado

Acceso a todos los servicios financieros y sociales de la Cooperativa.

### **1.3. BASE LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una entidad legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones en las siguientes instituciones:

- Superintendencia de Bancos y Seguros mediante resolución No. 86-089-DC de Enero 2, para realizar intermediación financiera con el público en general.
- Servicio de Rentas Internas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., nace el 12 de octubre de 1978 con un grupo de artesanos, con el objetivo claro de democratizar y profundizar los servicios financieros para amplios sectores de la población sin acceso a ellos. Mediante resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros, N. 86-089-DC de Enero 2, de 1986 para realizar intermediación financiera con el público en general, cuya finalidad siempre ha sido brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo de nuestros cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia.

La Cooperativa presta los siguientes servicios: Productos financieros: Productos de Préstamo: Quirografarios, prendarios e Hipotecarios. Productos de captación: Cuenta de Ahorros y Depósitos a plazo fijo. Otros servicios: Tarjeta de Cajero Automático, transferencia de dinero, cobro de Pensiones y Matrículas y pago de nóminas de Personal

Actualmente la Cooperativa Riobamba, cuenta con 9 agencias tanto en la ciudad, a nivel provincial y regional las cuales son: Alausí, Cumandá, Chunchi, Norte, Sur, Condamine, Guano, Cuenca y Quito.

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., está integrada por los siguientes niveles

- Nivel Directivo
- Nivel Ejecutivo
- Comités
- Nivel Medio
- Unidades de Apoyo
- Instancias Operativas

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD**

##### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Contribuir con el desarrollo socio-económico de nuestros asociados y de la comunidad.

##### **✓ DIMENSIÓN FINANCIERA**

Comprender los resultados esperados que se evidenciaran en los Estados Financieros de la Cooperativa.

##### **Estructura Financiera**

Fortalecer la Estructura Financiera, manteniendo un nivel de solvencia superior al promedio del sistema cooperativo, liquidez no menor al 16% y con una rentabilidad sobre activos no menor a la inflación en cada periodo.

## **Crecimiento**

Alcanzar un crecimiento sostenido con calidad, que se reflejará en una variación no inferior al 20% anual en activos, 22% anual en pasivos, 10% anual en patrimonio (posterior a la reclasificación) y una cartera en riesgo que no supere el 3%

### **✓ DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO**

Constituyen los resultados esperados que fortalecerán y facilitarán el ambiente de trabajo.

## **Recursos Humanos**

Fortalecer el clima laboral a través de la definición e implementación de una política de administración de recursos humanos que fomente la carrera profesional y especialización de los funcionarios de la Entidad

## **Estructura organizacional y procesos**

Implementar la nueva Estructura Orgánico Funcional y un sistema basado en procesos, para soportar el desarrollo y crecimiento institucional conforme las disposiciones normativas vigentes y exigencia del mercado financiero.

### **✓ DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**

Constituyen los resultados esperados que mejoraran la capacidad de la Cooperativa para satisfacer las necesidades de los socios.

## **Servicio/producto**

Mejorar la calidad del servicio en las operaciones de activo y pasivo, y generar nuevos productos que satisfagan las necesidades de los socios y el mercado.

### **Imagen Institucional**

Reforzar el posicionamiento de la imagen institucional de la Cooperativa en la mente de la ciudadanía.

### **Cobertura**

Ampliar la cobertura de servicio, mediante la apertura de nuevas oficinas operativas

## **✓ DIMENSIONES DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA**

Constituyen los resultados esperados sobre la optimización en el uso de los recursos institucionales

### **Infraestructura**

Optimizar la utilización de la infraestructura y activos fijos de la Institución y realizar las inversiones necesarias que permitan mejorar la calidad de servicio al socio.

### **Tecnología**

Mitigar los riesgos tecnológicos de la Cooperativa y fortalecer la Gestión de Tecnología de la Información

## **1.5. COBERTURA Y LOCALIZACIÓN**

### **LA COOPERATIVA RIOBAMBA EN EL CONTEXTO MACROECONÓMICO**

El Ecuador tiene una extensión de 256.370 km geográficamente está dividido en 4 regiones naturales: litoral, sierra, oriente y región Insular. Políticamente, se encuentra segmentada en 24 provincias, 10 de las cuales se encuentran en la región andina, siendo una de ellas la provincia de Chimborazo, la cual constituye el mercado natural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.



## **SUCURSALES:**

- Oficina Alausí
- Oficina Chunchi
- Oficina Norte
- Oficina Sur
- Oficina La Condamine
- Oficina Guano
- Oficina Cuenca
- Oficina Quito

## **POSICIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA**

Dentro del sector Cooperativas, la Cooperativa Riobamba se encuentra entre las de tamaño mediano, con activos, a diciembre del 2009, de \$ 106 548 y una cartera de créditos de \$ 72 385, que la ubican como la sexta Cooperativa a nivel nacional como se puede verificar en el ranking que está a continuación:

RANKING	
ENTIDAD	ORDEN
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	1
JARDIN AZUAYO	2
29 DE OCTUBRE	3
PROGRESO	4
OSCUS	5
RIOBAMBA	6
MEGO	7
CACPECO	8
ANDALUCIA	9
SAN FRANCISCO	10
23 DE JULIO	11
ATUNTAQUI	12
15 DE ABRIL	13
EL SAGRARIO	14
ALIANZA DEL VALLE	15
CODESARROLLO	16
PABLO MUÑOZ VEGA	17
SANTA ROSA	18
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	19
CAMARA DE COMERCIO DE QUITO	20
TULCAN	21
NACIONAL	22
SAN JOSE	23

CACPE BIBLIAN	24
PADRE JULIAN LORENTE	25
COMERCIO	26
CACPE PASTAZA	27
CHONE LTDA	28
COTOCOLLAO	29
SAN FRANCISCO DE ASIS	30
GUARANDA	31
11 DE JUNIO	32
LA DOLOROSA	33
9 DE OCTUBRE	34
CALCETA	35
COOPAD	36
SANTA ANA	37

Un reto importante para la Cooperativa es el Reglamento publicado mediante Decreto Ejecutivo #354, del 28 de julio de 2005, según el cual las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben clasificar las aportaciones de sus socios en comunes y obligatorias, siendo las primeras excluidas del cálculo del patrimonio técnico de las instituciones, para lo cual se otorga un plazo de 10 años, hasta el 31 de diciembre de 2014. Esto obliga a las cooperativas a volverse más rentables, bajo un esquema de eficiencia operativa y productiva y de optimización en la utilización de sus recursos; así, también deben mejorar su capacidad de captar recursos de sus mercados de influencia.

## 1.6. ANÁLISIS INTERNO

## DEBILIDADES

- **Estructura Orgánico Funcional:** La Estructura Orgánico Funcional debe adecuarse a las exigencias del mercado y normatividad vigentes. Se requiere una redistribución del trabajo.
  - No se ha previsto una estructura orgánica funcional adecuada que permita sostener eficientemente el crecimiento institucional.
- **Seguridad física:** La incidencia de eventos violentos o asaltos se ha constituido en un requerimiento y una debilidad por el riesgo constante frente a la creciente delincuencia.
- **Sistema informático:** La nueva aplicación informática requiere estabilizarse y consolidarse, así como trasladar procesos manuales al software. No se cuenta con el soporte técnico del proveedor para la solución oportuna de problemas existentes
- **Esquema Operativo y normativo:** Los manuales, procesos y procedimientos disponibles deben implementarse. No existe una política de difusión y capacitación sobre los documentos que norman el funcionamiento de la Cooperativa.
  - No se actualizan los manuales y procesos con la premura del cambio que se dan en la práctica.
- **Infraestructura Física:** La disponibilidad de espacio físico no cubre las necesidades de acuerdo al número de socios, operaciones y funcionarios de la Entidad.

- **Productos y servicios:** Faltan estrategias dirigidas a captar recursos del público e innovación en la generación de productos y servicios financieros.
  - La información y bases de datos de la Cooperativa es incompleta y desactualizada.
  - No existe una política de administración de recursos humanos y capacitación.
  - No existe una cultura de administración de riesgos. No se cuentan con las herramientas adecuadas para la gestión.
  - Falta de gestión proactiva de crédito y captaciones como respuesta al mercado competitivo.
  - La calidad del servicio requiere ser fortalecida.

### **AMENAZAS**

- **Sobreendeudamiento:** Evidencia de potencial sobreendeudamiento en el mercado financiero de influencia de la Cooperativa.
- **Condición socio-económica, jurídica y política del País:** La mayor amenaza identificada es la inseguridad que proviene de la inexistencia de políticas de estado, esto redundando en problemas de gobierno con las consecuentes implicaciones políticas, jurídicas, económicas y sociales.
- **Capacidad de ahorro de nuestros socios:** El segmento de mercado de la Cooperativa pertenece a estratos económicos medio/bajo y bajo que limita su capacidad de ahorro.
- **Factores climáticos y fenómenos naturales:** La amenaza de los fenómenos naturales constituyen factores de vulnerabilidad para la gente que habita en las zonas de influencia, especialmente para aquellos dedicados a actividades agrícolas-pecuarias y al comercio de estos mismos productos.

- **Tendencia a la baja de tasas de interés y/o eliminación de las comisiones:** La disminución de las tasas de interés en el sistema financiero representan una complicación por la disminución en el margen entre las operaciones activas y pasivas y la correspondiente adaptación operativa para superar este inconveniente, al mismo ritmo del mercado.

## 1.7. ANÁLISIS EXTERNO

### FORTALEZAS

- **Prestigio y Confianza Institucional:** La mayor fortaleza de la institución es su prestigio y confianza que se ha consolidado a través del tiempo y que, se sustenta en el trabajo del personal que conforma la Institución.
- **Compromiso:** El trabajo posee un valor agregado que se evidencia en el compromiso de los directivos, alta gerencia, funcionarios y empleados de la cooperativa, que va más allá del cumplimiento de las responsabilidades designadas.
- **Clima Laboral:** El personal asume como una fortaleza la estabilidad en el trabajo y la posibilidad de alcanzar un desarrollo profesional.
- **Liderazgo Gerencial:** El liderazgo sustentado en valores que transmite la Alta Gerencia de la Cooperativa constituye una fortaleza que se entiende, reconoce y respeta dentro de la Institución, proyectándose hacia el exterior.
- **Perfil del recurso humano:** Profesionales con actitud de cambio e identificados con los objetivos institucionales.
- **Trabajo en equipo:** La predisposición al trabajo en equipo es base fundamental para el desarrollo institucional, sustentado en el respeto mutuo.

## OPORTUNIDADES

- **Sistema de pagos Interbancarios:** Consolidar y ampliar la utilización del SPI en la generación de nuevos servicios financieros.
- **Nichos de mercado regional y nacional:** existencia de nichos de mercado no atendidos con servicios financieros permite a la Cooperativa expandir su presencia en otras regiones del país.
- **Desarrollo local:** participación en los procesos de desarrollo local, procurando la generación de nuevas alternativas productivas y perspectivas de negocio institucional.
- **Líneas de crédito externas:** La crisis bancaria de 1999 permitió la consolidación del sistema Cooperativo fortaleciendo la confianza del mercado en la capacidad institucional para ofertar servicios financieros.
- **Líneas de crédito CFN:** Posibilidad de acceder a fuentes de fondeo por parte de la Corporación Financiera Nacional en condiciones de tasas de interés inferior, montos representativos y plazos largos.
- **Remesas:** El flujo migratorio que ha estabilizado el envío de remesas posibilita generar opciones de servicios financieros.

## 1.8. MISIÓN Y VISIÓN

### **MISIÓN**

Brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo de nuestros cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia.

### **VISIÓN**

Somos una cooperativa que dispone de una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos, y consolidada como una alternativa de desarrollo integral para nuestros socios y la comunidad.



## **1.9. VALORES CORPORATIVOS**

Los valores constituyen el conjunto de cualidades de la Organización que definen el marco dentro del cual se ejecutan las acciones que determinan el desempeño Institucional. Bajo el contexto precedente, los VALORES INSTITUCIONALES de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA., son los siguientes:

### **➤ HONESTIDAD Y CONFIANZA**

Nuestro rol en la sociedad es único por ser depositarios de la confianza de nuestros socios. Debemos aceptar dicha responsabilidad con apego total a la Ley, Moral y Valores Institucionales. Como personas debemos aceptar la posibilidad de cometer errores, pero afrontar con entereza la decisión de corregirlos, procurando la oportunidad de ser mejores.

### **➤ TRABAJO EN EQUIPO**

Todo resultado deseable debe ser producto del esfuerzo consciente en beneficio del progreso individual, institucional y colectivo. Respetamos la Cooperativa y buscamos el consenso en el proceso de toma de decisiones.

Reconocemos el nivel jerárquico, con el enfoque del bien común, fomentando el trabajo mancomunado, promoviendo las capacidades, esfuerzo y méritos personales de quienes hacemos la Organización.

### **➤ COMPROMISO SOCIAL Y DESARROLLO PERSONAL**

Nos identificamos con los objetivos institucionales. Nuestro desarrollo personal está íntimamente ligado al desarrollo de la organización y comunidad, integrando el conjunto de competencias que constituyen nuestro aporte a la consolidación y fortalecimiento de la Cooperativa y la sociedad. La entidad cree que el estudio y el trabajo fortalecerán nuestras capacidades profesionales y que la generosidad, honestidad y verdad permitirá que seamos cada día mejores seres humanos.

➤ **VOLUNTAD**

Nuestra razón de ser se encuentra en el servicio a los demás. El satisfacer las necesidades de los socios contribuirá a su engrandecimiento, el acceso a servicios financieros eficientes y eficaces mejorará sus condiciones de vida.

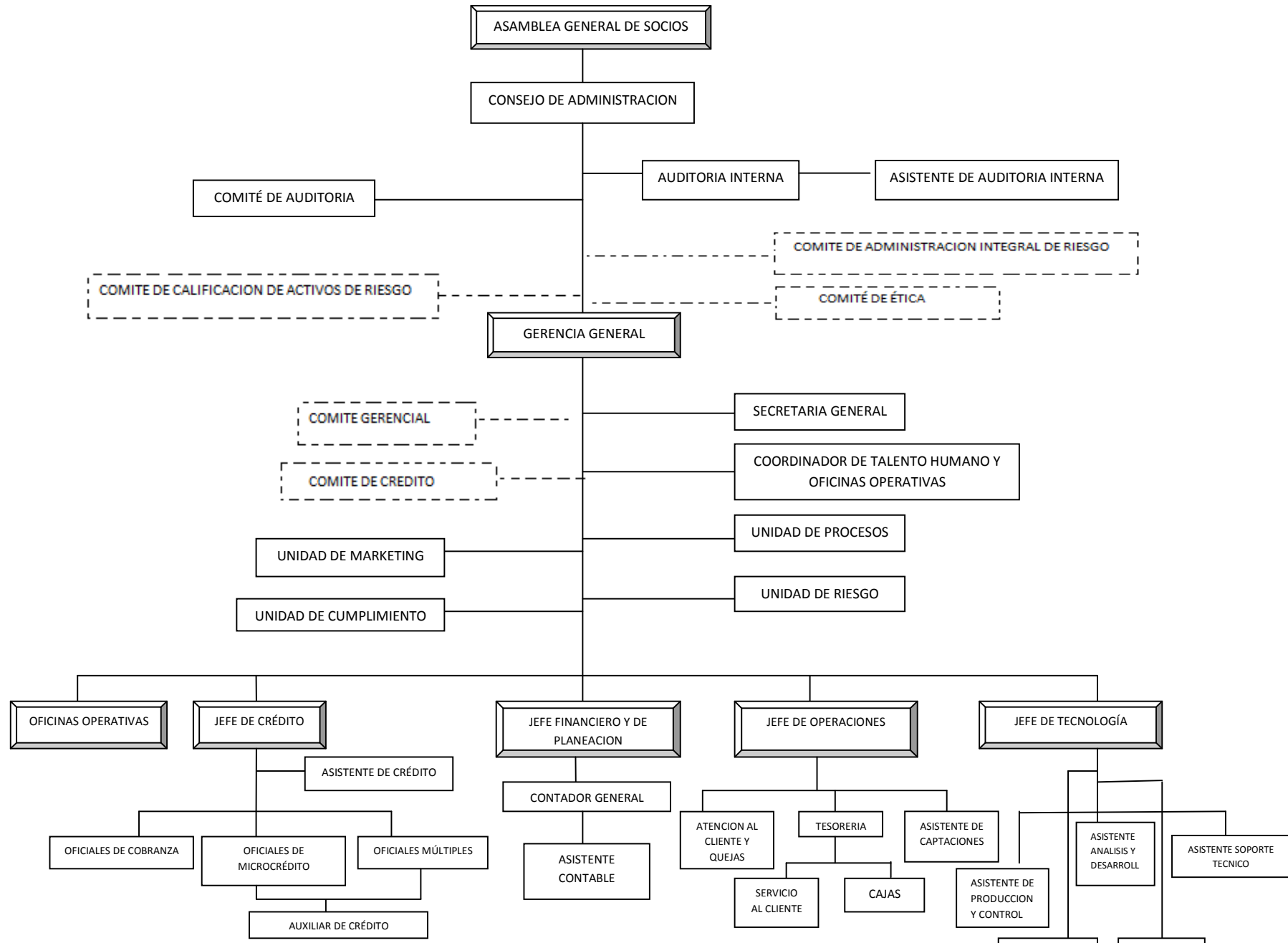
➤ **CAPACIDAD COMPETITIVA**

Buscamos enfrentar y realizar nuestro trabajo lo mejor posible, reduciendo costos, incrementando la productividad y maximizando el Valor de la Cooperativa. Respetamos la competencia y la libertad de elección de los socios, su fidelidad la conseguiremos con la excelencia en el servicio

➤ **PERMANENCIA**

Administramos la Cooperativa con la responsabilidad de un Padre que desea transmitir y legar la Institución para el beneficio de la siguiente generación. Pretendemos mantener relaciones de largo plazo con nuestros socios.

# 1.10. ORGANIGRAMA



# CAPITULO

## II

ASPECTOS  
TEÓRICOS  
DE LA  
AUDITORIA  
OPERATIVA

## 2.1. MARCO CONCEPTUAL DE AUDITORÍA OPERATIVA

### 2.1.1. DEFINICIÓN

## 2.2. OBJETIVOS

## 2.3. IMPORTANCIA

## 2.4. METODOLOGÍA

## 2.5. CARACTERÍSTICAS

## 2.6. EL INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

### 2.6.1. CONCEPTO

### 2.6.2. IMPORTANCIA

### 2.6.3. REDACCIÓN DEL INFORME

#### 2.6.3.1. REQUISITOS DEL INFORME

## 2.7. ESTRUCTURA DEL INFORME

### 2.7.1. DEFINICIÓN DEL CONTENIDO

## 2.8. NECESIDAD DE LA AUDITORIA OPERATIVA

## 2.9. CONTROL INTERNO

### 2.9.1. DEFINICIÓN

### 2.9.2. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

### 2.9.3. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

## 2.10. TIPOS DE EVIDENCIA

## 2.11. HALLAZGOS

### 2.11.1. ATRIBUTOS DE LOS HALLAZGOS

## 2. AUDITORIA OPERATIVA

### 2.1. MARCO CONCEPTUAL DE AUDITORIA OPERATIVA

#### 2.1.1. DEFINICIÓN

Existen varias definiciones que se da a la auditoría administrativa, según los siguientes autores:

*“El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro.”<sup>1</sup>*

*“La Auditoria Operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.”<sup>2</sup>*

En base a las definiciones antes descritas se puede definir a la auditoría administrativa de la siguiente manera:

La auditoria operativa es un examen efectuado a las operaciones de una entidad, con el fin de evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se alcanzan los

---

<sup>1</sup> Cita textual del libro de Nudman-Puyol “Manual de Auditoria Operativa”

<sup>2</sup> <http://www.geocities.com/miguelalatrasta/AUDITORIAOPERATIVA.htm>

objetivos y metas, para emitir sugerencias a la administración para lograr las metas fijadas.

## 2.2. OBJETIVOS:

La Auditoria Operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

La auditoria operativa es:

- ❖ *Critica*: el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- ❖ *Sistemático*: porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
- ❖ *Imparcial*: nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

## 2.3. IMPORTANCIA<sup>3</sup>

*“La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Tiene un significado más importante para el sector público ya que normalmente el sector privado tiene un instrumento automático que determine su eficiencia y efectividad”.*

---

<sup>3</sup> <http://www.monografias.com/trabajos7/auop/auop.shtml>



Este instrumento es la medición de la utilidad neta, los ingresos y gastos de la empresa están íntimamente relacionados, si la empresa produce efectividad es eficiente, de lo contrario se tomará medidas correctivas.

. La importancia de la Auditoría Operativa deja el olvido la imagen del auditor que solo se concentraba en la revisión de cuentas y a determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos y otras irregularidades, se convierte en un elemento pensante, creativo y con gran imaginación y sentido común para ejercer en mejor forma sus funciones que pudiesen evaluar la ejecución y valorizar los resultados obtenidos.

La Auditoría Operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa en más breve plazo posible, por los valiosos beneficios que ella reporta.

## **2.4. METODOLOGÍA**

No existe aún una metodología que aplique un auditor operativo en la realización de su labor; al auditor operativo utilizara su criterio de acuerdo a su experiencia como auditor.

Básicamente se aplica las siguientes:

*1.- Etapa Preliminar:* conocimiento previo de la empresa.

*2.- Etapa de Estudio General:* definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.

3.- *Etapa de Estudio Específico*: se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron

El auditor debe generar un modelo de control.

Con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.

4.- *Etapa de Comunicación de Resultados*: es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

La estructura del informe debe contener:

- ❖ Objetivo de la auditoria.
- ❖ Metodología.
- ❖ Alcance del trabajo.
- ❖ Diagnóstico.
- ❖ Recomendaciones.
- ❖ Pronóstico.
- ❖ Anexos.

5.- *Etapa de Seguimiento*: el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas.

Si el auditor es de la empresa no tiene para que conocer y se salta esta etapa.

## **2.5. CARACTERÍSTICAS**

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.

- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.

El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras mas.

- No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

## **2.6. EL INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA<sup>4</sup>**

Concluido el Trabajo de Campo, *“el Auditor tendrá como responsabilidad la confección del Informe de Auditoría como un producto final de este trabajo. El informe contendrá el mensaje del Auditor sobre lo que ha hecho y como lo ha realizado, así como los resultados obtenidos.”*

### **2.6.1. CONCEPTO**

*“El informe de auditoría operativa es el documento emitido por el Auditor como resultado final de su examen y/o evaluación, incluye información suficiente sobre Observaciones, Conclusiones de hechos significativos, así como Recomendaciones*

---

<sup>4</sup> <http://www.monografias.com/trabajos7/inaud/inaud.shtml>

*constructivos para superar las debilidades en cuanto a políticas, procedimientos, cumplimiento de actividades y otras”.*

### **2.6.2. IMPORTANCIA**

El Informe de Auditoría, reviste gran Importancia, porque suministra a la administración de la empresa, información sustancial sobre su proceso administrativo, como una forma de contribuir al cumplimiento de sus metas y objetivos programados.

El Informe a través de sus observaciones, conclusiones y recomendaciones, constituye el mejor medio para que las organizaciones puedan apreciar la forma como están operando.

### **2.6.3. REDACCIÓN DEL INFORME**

La Redacción se efectuará en forma corriente a fin de que su contenido sea comprensible al lector, evitando en lo posible el uso de terminología muy especializada; evitando párrafos largos y complicados, así como expresiones confusas.

La Redacción del Informe debe merecer mucha atención y cuidado de parte del auditor para que tenga la acogida y aceptación que los empresarios esperan de él, en este sentido el Informe debe:

- Despertar o motivar interés.
- Convencer mediante información sencilla, veraz y objetiva.

#### **2.6.3.1. REQUISITOS DEL INFORME**

##### **Claridad y simplicidad**

La Claridad y Simplicidad, significan introducir sin mayor dificultad en la mente del lector del informe, lo que el Auditor ha escrito o pensó escribir. A veces lo que ocasiona la deficiencia de claridad y simplicidad del informe es precisamente la falta de claridad en los conceptos que el Auditor tiene en mente, es decir, no hay una cabal comprensión de lo que realmente quiere comunicar, asimismo cuando el Informe está falto de claridad, puede dar lugar a una doble interpretación, ocasionando de este modo que, se torne inútil y pierda su utilidad.

En consecuencia, para que el informe logre su objetivo de informar o comunicar al cliente, el Auditor:

- Evitará el uso de un lenguaje técnico, florido o vago.
- Evitará ser muy breve.
- Evitará incluir mucho detalle.
- Utilizará palabras simples, familiares al lector, es decir, escribirá en el idioma que el lector entiende.

### **Exactitud**

La Exactitud, es esencial en todo Informe, no solamente en lo referente a cifras, sino en cuanto a hechos. El contenido del Informe debe estar sustentado en evidencias susceptibles de ser demostradas en cualquier circunstancia; por consiguiente el Informe no debe contener conceptos errados. Nuestra misión respecto a la Exactitud, es presentar información digna de creencia y confiabilidad, es decir que no genere duda, porque si esto último ocurriera, el Informe perdería su validez y como consecuencia podría devenir en demérito para el profesional.

### **Concisión**

El hecho de que un Informe sea Conciso, no significa que su contenido sea corto, lo que se quiere es que su contenido sea breve, ya que muchos informes pueden ser

amplios porque las circunstancias así lo requieren; sin embargo no deben incluir hechos impertinentes, superfluos o insignificantes.

Los informes deben ser breves por lo siguiente:

- Su preparación es menos costosa.
- Los informes largos pueden ser algo complicados y difíciles de analizar, además por lo general no tienen una organización uniforme.
- La verborrea generalmente da énfasis a detalles sin mayor trascendencia.
- Los informes largos provocan comentarios indebidos o dan una mala impresión sobre su falta de operatividad.

### **Oportunidad**

Los Informes, deben ser oportunos, de modo tal que la administración de la empresa pueda tomar acción inmediata; aún cuando la auditoría no haya sido concluida, debe informarse a tiempo para que se vaya apreciando el progreso alcanzado y dar a conocer los hechos sobresalientes, porque de otra forma, los informes atrasados pierden valor a pesar de hubieran sido muy bien preparados; en consecuencia los asuntos pendientes de solución que ocasionan demoras, deben tratarse a su debido tiempo durante el trabajo de campo; y, es preferible sacrificar la forma de su presentación, en beneficio de la oportunidad, en casos especiales.

### **Utilidad**

El Informe es útil cuando informa lo que la empresa solicitó, es decir, si el contrato fue examinar el área de ventas, pues debemos informar sobre esa área, de tal manera que la empresa conozca la situación, los problemas, las conclusiones, recomendaciones y otros aspectos de interés; esto es justamente lo que el informe debe satisfacer realmente para que la empresa pueda tomar decisiones adecuadas y, en consecuencia se aprecie la utilidad del informe; sobre el particular, es bueno

recalcar que toda deficiencia comentada, debe ir acompañada de su correspondiente recomendación.

Además es bueno considerar que, un informe será útil sí:

Reúne los otros requisitos señalados para su redacción como: claridad y simplicidad, exactitud, concisión, oportunidad, tono constructivo, sustentación adecuada e integridad.

### **Tono Constructivo**

El Informe, debe tener un Tono Constructivo apropiado a la circunstancia para la cual fue solicitado, con esto queremos significar que, deben tomarse en consideración las virtudes de la cortesía y el respeto; además no deben menospreciarse los métodos de trabajo o cualquier accionar del cliente, no debe utilizarse jerga y, es preferible omitir el nombre de las personas involucradas e indicar solamente sus cargos.

Deberá tenerse cuidado en seguir una misma forma de redacción a lo largo de todo el informe; generalmente se escribe en tercera persona; y los títulos o encabezamientos de las observaciones deben llamar la atención hacia una inmediata corrección o acción de parte de la empresa auditada.

### **Sustentación adecuada**

El Informe debe basarse en evidencias, las mismas que deben estar amparadas en documentos, pruebas u otros elementos de juicio objetivos, que permitan demostrar la validez de las observaciones; así mismo esa objetividad debe incluir una clara diferenciación entre lo que son: hechos, opiniones y, declaraciones.

### **Integridad**

Además de las características o requisitos ya indicados, el informe debe ser Integral, es decir, no debe emitirse informes por separado, de otros especialistas; además

debe contener todos los elementos o partes que lo integran, desde la introducción hasta las recomendaciones, con el fin de tener una información completa.

## **2.7. ESTRUCTURA DEL INFORME**

No existe una Estructura modelo en la redacción del Informe de Auditoría Administrativa u Operativa, ya que es muy difícil opinar uniformemente, sobre una gran variedad de actividades administrativas de diferente alcance, que no tienen una misma base inicial y final, como es el balance general en la Auditoría Financiera; en consecuencia en este tipo de examen administrativo, el Auditor no dictamina, solo emite opiniones, considerando una serie de factores o características propias de la actividad, operación o área examinada, además de los principios administrativos y normatividad existente.

La Redacción del Informe de Auditoría, requiere mucho cuidado por su significatividad dentro del proceso de la Auditoría; a veces el auditor hace un buen trabajo de campo pero no redacta el informe en la forma que debería hacerlo, sencillamente porque le falta capacidad de análisis, síntesis y capacidad informativa o de redacción; estos factores o condiciones no se consiguen lamentablemente al instante, sino con el transcurso del tiempo, es decir a través de la experiencia.

### **2.7.1. DEFINICIÓN DEL CONTENIDO:**

El contenido se define de la forma siguiente:

#### **Síntesis**

La Síntesis del Informe tiene por finalidad resumir la opinión del Auditor indicando las observaciones más significativas e importantes del Informe.



## **Introducción**

Consiste en la descripción en forma narrativa los aspectos relativos a la empresa o entidad auditada.

*Antecedentes.*- En esta parte de la información introductoria, el auditor señalará el motivo que originó la auditoría efectuada.

Finalmente se debe consignar o indicar la Fecha de Inicio y Término de Trabajo de Campo o la Auditoría propiamente dicha.

*Objetivo.*- Se consideran los objetivos de la auditoría operativa, que varían de acuerdo a la naturaleza de las funciones del área examinada.

*Alcance.*- Se debe especificar el alcance del área examinada, los aspectos a examinar, los funcionarios responsables y la comisión encargada de la auditoría administrativa si se trata de determinar el alcance del área de trámite documentario y archivo.

## **Funcionarios Responsables:**

Considerar nombres y apellidos a cargo de las personas que tienen la responsabilidad del cumplimiento de las funciones del órgano.

## **Comisión Encargada:**

Se consignan los nombres, apellidos y cargos de los auditores que tienen la responsabilidad de practicar la auditoría administrativa.

*Naturaleza de la Empresa.*- Consiste en un breve resumen de la constitución y autorización legal para el funcionamiento de la Empresa o entidad, indicando su organización, el capital social, el giro o actividades principales o secundarias y al personal con que cuenta

## **Observaciones**

Las Observaciones de la Auditoría son las informaciones que el auditor presenta sobre las deficiencias o irregularidades encontradas durante el examen, debiendo contener en forma clara y lógica los asuntos de importancia suficientemente comprensible para los que tener que ver con el informe todas las observaciones deberán ser objeto y basadas en hechos y respaldadas en los Papeles de Trabajo.

Durante el curso del examen, el auditor agotará todos los medios razonables a su alcance a fin de permitir las pruebas documentarias suficientes para absolver las Observaciones que el auditor encuentre.

No se expedirá ningún informe de Auditoría en forma final sin darles a los administradores la oportunidad de discutir las observaciones y presentar sus puntos de vista, excepto en caso de fraude o desfalco. Estas acciones evitarán que los informes de auditoría contengan Observaciones y Conclusiones que no estén debidamente sustentadas, o en todo caso, hubiese sido posible solucionarlas en el transcurso de la ejecución de la auditoría.

### **Conclusiones**

Constituyen el resumen de las Observaciones sobre las irregularidades y deficiencias que son el producto del juicio profesional del auditor.

Las Conclusiones serán objetivas, basadas en hechos reales y adecuadamente respaldadas en los Papeles de Trabajo. Las conclusiones son enumeradas y presentadas en orden de importancia haciendo mención, si fuera necesario del nombre de los responsables que han incurrido en falta.

### **Recomendaciones**

Las recomendaciones que presenta el auditor, luego de terminar de examinar el conjunto de operaciones y actividades de la empresa o entidad, las considera como sugerencias positivas que tienen por finalidad la solución de los problemas para coadyudar a la eficiencia de la administración.

Las recomendaciones estarán orientadas a la mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa o entidad auditada.

La importancia de las recomendaciones en que cumple uno de los fines de la auditoría, es decir, enmendar los errores que se vienen cometiendo que no son observados por los empresarios o funcionarios. Las recomendaciones son dirigidas al titular de la organización examinada a fin de que provea lo conveniente para su cumplimiento.

Las recomendaciones del auditor serán presentadas en el Informe de Auditoría, en forma ordenada, considerando el grado de importancia de acuerdo a la presentación de las Conclusiones.

## **Anexos**

Son esquemas complementarios que se adjuntan a las auditorías operativas cuando son necesarios y generalmente sirven de fundamento a las observaciones planteadas.

### **2.8. NECESIDAD DE LA AUDITORIA OPERATIVA<sup>5</sup>**

La auditoría operativa es opcional, por ello es la necesidad de hacer una auditoría teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Por Competencia; para que una empresa pueda ser competitiva en el ámbito comercial debe hacerse una auditoría más específica para que pueda ubicar o detectar sus habilidades y amenazas y así estas poderlas superar mediante la información del auditor indicando recomendaciones y así hacer que esta empresa tenga muchas oportunidades y sea competente frente a las otras empresas y tenga una fortaleza para satisfacer sus necesidades individuales.

---

<sup>5</sup> <http://www.monografias.com/trabajos7/auop/auop.shtml>

- Por La Alta Dirección Empresarial; teniendo la alta dirección de la empresa la necesidad de determinar áreas de mayor sensibilidad y contribuir a una mayor eficiencia de las operaciones, cuyo fin es de asegura el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos empresariales.

## **2.9. CONTROL INTERNO**

### **2.9.1. DEFINICIÓN**

El Control Interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, cumplimiento de la Constitución, leyes y normas que la regulan, coordinación de actuaciones con las diferentes instancias con las que se relaciona y una alta contribución al cumplimiento de la finalidad social de la entidad.

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

1. Eficiencia y eficacia de la operatoria.
2. Fiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por lo mencionado precedentemente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del control interno:

- El control interno es un proceso, es un medio para alcanzar un fin.

- Al control interno lo realizan las personas, no son sólo políticas y procedimientos.
- El control interno sólo brinda un grado de seguridad razonable, no es la seguridad total.
- El control interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización.

### 2.9.2. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados entre sí:

- *Entorno de control*: el personal es el núcleo del negocio, como así también el entorno donde trabaja.
- *Evaluación de riesgos*: toda organización debe conocer los riesgos a los que enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos.
- *Actividades de control*: establecimiento y ejecución de las políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos de la organización.
- *Información y comunicación*: los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- *Supervisión*: Para que un sistema reaccione ágil y flexiblemente de acuerdo con las circunstancias, deber ser supervisado.

**ENTORNO DE CONTROL:** El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el

estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

**EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS:** Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

**ACTIVIDADES DE CONTROL:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa.

Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en: controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen

información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás.

Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

**SUPERVISIÓN O MONITOREO:** Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada.

### 2.9.3. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO<sup>6</sup>

1. Eficiencia
2. Economía
3. Eficacia
4. Celeridad
5. Imparcialidad
6. Publicidad
7. Moralidad
8. Valoración de costos ambientales
9. Igualdad
10. Transparencia

1. **EFICIENCIA:** Dar a los recursos el máximo y adecuado aprovechamiento
2. **ECONOMÍA:** Vigilar que la asignación de los recursos sea la más adecuada, en función de los objetivos y metas institucionales.
3. **EFICACIA** .- que todos los recursos de la entidad estén dirigidos al logro de los objetivos y metas.
4. **CELERIDAD:** Capacidad de respuesta oportuna por parte de la Entidad, en sus relaciones con los clientes (internos y externos), interinstitucionales y el medio social en el que se desarrolla.
5. **IMPARCIALIDAD:** Todos aquellos que tienen relaciones con la Entidad, no puedan sentirse tendenciosamente afectados en sus intereses o ser objeto de discriminación.
6. **PUBLICIDAD:** Que las actuaciones, procedimientos, propósitos y resultados de la administración, sean de conocimiento público.

---

<sup>6</sup> Gustavo Cepeda "auditoría y control interno" 1997ED. Copyright



7. **MORALIDAD:** Todas las operaciones deben ser realizadas acatando no solo las normas constitucionales y legales, sino también los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
8. **VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES:** En aquellas entidades en las cuales su operación pueda tener un impacto ambiental negativo, la minimización de éste debe ser un elemento importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.
9. **IGUALDAD:** Busca que el sistema de control interno asegure que todas las actividades estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin privilegios otorgados a grupos especiales, regiones, personas o entidades.
10. **TRANSPARENCIA:** De las actuaciones, se debe dejar evidencia y permitir el acceso, conocimiento y la posibilidad de expresar observaciones por parte de terceros.

## 2.10. HALLAZGOS

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

### 2.10.1. ATRIBUTOS DE LOS HALLAZGOS.

- **Condición: “Lo que es”** Aquello que el auditor encuentra o descubre
- **Criterio: “Lo que debe ser”** Marco de referencia con el que se compara la condición para encontrar divergencias. Ley, reglamento, carta, circular, memorando, procedimiento, norma de control interno, norma de sana administración, principio de contabilidad generalmente aceptado, opinión de un experto o finalmente juicio del auditor.
- **Causa: “Por qué”** El origen de la condición observada. El porqué de la diferencia entre la condición y el criterio, deberán ser desarrolladas de acuerdo a la explicación que de el responsable.

- **Efecto: “Las consecuencias”** Surge de las diferencias entre la condición y el criterio, el efecto tendrá un resultado positivo o negativo
- **Recomendación: “Arregla la condición”** La recomendación se deberá elaborar habiendo desarrollado los anteriores atributos del hallazgo. La recomendación deberá emitirse con la idea de mejorar o anular la condición y llegar al criterio atacando la causa y arreglar el efecto para futuras situaciones. La recomendación deberá ser viable técnica y económicamente.

## 2.11. TIPOS DE EVIDENCIA<sup>7</sup>

**EVIDENCIA FÍSICA:** Permite al auditor constatar la existencia real de los activos y la calidad de los mismos, mediante el procedimiento de inspección ocular. Puede haber ocasiones en que el auditor necesite ayudarse con personas técnicas, peritos entendidos en la materia que se está inspeccionando.

Se obtiene la evidencia física por medio de una inspección u observación directa de:

- Las actividades ejecutadas por las personas.
- Los documentos y registros.
- Hechos relacionados con el objetivo del examen.

**EVIDENCIA DOCUMENTAL:** La forma más común de evidencia en la auditoría consiste de documentos clasificados como:

Externos - aquellos que se originan fuera de la entidad (por ejemplo, facturas de vendedores y correspondencia que se recibe).

---

<sup>7</sup> <http://www.monografias.com/trabajos7/inaud/inaud.shtml>

Internos - aquellos que se originan dentro de la entidad (por ejemplo, registros contables, correspondencia que se envía, guías de recepción y comunicación interna).

El auditor debe considerar constantemente la confiabilidad de las formas de evidencia documental utilizada en respaldo de sus hallazgos.

**EVIDENCIA ANALÍTICA:** Es la obtenida del conjunto de procedimientos que implican la realización de cálculos aritméticos y comprobaciones matemáticas.

**EVIDENCIA VERBAL:** Se obtiene a través del contacto personal con los distintos responsables y empleados de la compañía y con terceras personas independientes, son declaraciones que pueden tener carácter formal e informal. Este tipo de evidencia sirve para detectar puntos débiles y conflictivos en el sistema permitiendo iniciar una investigación sobre los mismos.

# CAPÍTULO

## III

EXAMEN DE  
AUDITORÍA  
OPERATIVA

Planificación de la auditoría

Ejecución de la auditoría

Puntos encontrados

Informe de auditoría

PLANIFICACIÓN  
DE LA  
AUDITORÍA

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Procesos

No.	DESCRIPCIÓN	REF.PT	ELAB. POR	FECHA
<b>OBJETIVOS</b>				
	Evaluar los procesos de crédito, recuperación de cartera y cumplimiento de objetivos y metas, de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., con el fin de determinar los puntos débiles, a fin de sugerir las recomendaciones respectivas		D.C.A.J	08/02/10
<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>				
1	Evaluar el Control Interno	1	M.C.Q.M	09/02/10
2	Determinar los procesos para otorgamiento de crédito y de recuperación de cartera	2	D.C.A.J	09/02/10
3	Evaluación del cumplimiento de los Objetivos y Metas	3	D.C.A.J	09/02/10
4	Emitir un informe con las conclusiones y recomendaciones de los Componentes Auditados	4	M.C.Q.M	09/02/10
<b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>				
1.1	Elaboración del Cuestionario de Control Interno	1.1	D.C.A.J	10/02/10



## PROGRAMA DE AUDITORÍA

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Procesos

No.	DESCRIPCIÓN	REF.PT	ELAB. POR	FECHA
1.2	Aplicación del Cuestionario de Control Interno		M.C.Q.M	10/02/10
1.3	Tabulación de los datos obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Control Interno		D.C.A.J	11/02/10
2.1	Recopilación de Información relacionada al proceso de concesión de crédito.	2.1	M.C.Q.M	12/02/10
2.2	Elaboración de Flujogramas del área de Crédito	2.2	M.C.Q.M	12/02/10
2.3.	Recopilación de Información relacionada al proceso de recuperación de cartera.	2.3.	D.C.A.J	13/02/10
2.4	Elaboración de Flujogramas del área de Recuperación de cartera	2.4	M.C.Q.M	13/02/10
2.5	Corroborar los procesos establecidos a emplearse tanto para Concesión de créditos como para Recuperación de cartera con el fin de verificar su grado de cumplimiento		D.C.A.J	13/02/10
3.1	Determinación de la muestra para aplicar la encuesta a los socios	3.1	M.C.Q.M	15/02/10

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Procesos

No.	DESCRIPCIÓN	REF.PT	ELAB. POR	FECHA
3.2	Aplicación de encuestas a la muestra de socios para determinar su grado de satisfacción		M.C.QM D.C.A.J	16/02/10
3.3	Tabular los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas		M.C.Q.M	16/02/10
3.4	Aplicación de Indicadores de Gestión y su correspondiente interpretación.	3.4	M.C.Q.M	18/02/10
3.5	Determinación de los hallazgos encontrados y su respectiva caracterización y establecimiento de conclusiones y recomendaciones, en mejora de las operaciones de la Cooperativa.	3.5	D.C.A.J	17/02/10
3.6	Valoración de Riesgos y Actividades	3.6	M.C.Q.M	18/02/10
3.7	Elaboración del Informe a la Gerencia	3.7	D.C.A.J M.C.Q.M	18/02/10
4.1	Elaboración de la Carta de Presentación	4.1	M.C.Q.M	19/02/10
4.2	Elaborar el Informe de Auditoría	4.2	D.C.A.J	20/02/10

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

1.1. 1/5

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?				
2	¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?				
3	¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?				
4	¿Considera usted que se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?				
5	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?				

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
6	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?				
7	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?				
8	¿Se solicitan las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder un crédito?				
9	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?				
10	¿Se ha suscrito un pagaré para cada operación crediticia?				
11	¿Los pagarés son llenados en todas sus partes?				

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
12	¿Se realizan avalúos técnicos de las prendas o garantías hipotecadas, y se incluye croquis y fotografías de las propiedades recibidas en garantía?				
13	¿Se verifican las firmas de los socios y garantes, en todos documentos referentes al crédito?				
14	¿Todos los trámites de crédito cuentan las firmas de responsabilidad: de quien lo ha realizado, revisado, y aprobado?				
15	¿El trámite de concesión del crédito, una solo persona se encarga de todo el proceso?				

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Recuperación de Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Se entrega al socio copia de la liquidación del crédito?				
2	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?				
3	¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?				
4	¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?				
5	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?				
6	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial?				
7	¿Existen procedimientos escritos para la recepción de bienes en dación en pago?				

## EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Recuperación de Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
8	¿Se comunica al garante sobre el vencimiento del pago del socio?				
9	¿Se confirma si el socio y su garante recibieron la respectiva notificación?				
10	¿Existen políticas para el establecimiento del interés por mora?				
11	¿Existen políticas en caso de renegociación de deuda?				
12	¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?				
13	¿En la recuperación de cartera, una solo persona se encarga de todo el proceso?				

## ENCUESTA

**OBJETIVO:** El objetivo de la presente encuesta, es para evaluar el grado de satisfacción de los socios por los servicios ofrecidos en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que más se apegue a su realidad

1. ¿Cuando usted acude a la Matriz de la Cooperativa Riobamba es atendido con rapidez?

Si

No

A veces

---

---

2. ¿Las personas que lo atienden en las instalaciones de la Cooperativa Riobamba, son amables en su trato?

Si

No

A veces

---

---

3. ¿Las instalaciones que ofrece la Cooperativa Riobamba, son adecuadas para la cantidad de socios que posee y ofrecer un servicio de calidad?

Si

No

4. ¿Los costos financieros de las operaciones crediticias, las considera usted razonables?

Si

No



5. ¿Considera usted que los empleados de la Matriz de la Cooperativa Riobamba están debidamente capacitados para la atención de los socios?

Si

No

6. ¿Se ofrecen estímulos a los socios para incentivar el depósito de sus ahorros o la inversión de los mismos?

Si

No

7. ¿Considera usted que los intereses que la Cooperativa Riobamba paga por sus ahorros, está acorde a sus expectativas?

Si

No

8. ¿Posee usted algún crédito en esta Institución?

Si

No

En caso de que su respuesta sea positiva, favor contestar las siguientes preguntas.

9. ¿El despacho de los créditos solicitados son acreditados en la mayor brevedad posible?

Si

No

10. ¿Considera usted que los trámites para la concesión de créditos son complejos?

Si

No

11. ¿Ha recibido la visita de algún perito para avaluar el bien que pretende entregar en garantía?

Si

No

12. ¿Si ha estado en mora, usted ha sido notificada para acercarse a realizar el respectivo pago?

Si

No

En caso de que su respuesta sea positiva, favor contestar las siguientes preguntas.

13. ¿Dentro de qué plazo de morosidad ha recibido la primera notificación (llamada telefónica)?

1 a 3 días

4 a 7 días

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Procesos

No.	ACTIVIDADES	FEBRERO
		N. Días
<b>PRIMERA ETAPA</b>		
	<b>DIAGNOSTICO GENERAL</b>	
1	Planificación y Recopilación de información, base legal y preparación de P.T.	3
<b>SEGUNDA ETAPA</b>		
	<b>EJECUCIÓN DE TRABAJOS DE CAMPO</b>	
2	Evaluar el Control Interno	1
3	Determinar los procesos para crédito, recuperación de cartera	1
4	Evaluación del cumplimiento de los Objetivos y Metas	1
5	Elaboración del Cuestionario de Control Interno	1
6	Aplicación del Cuestionario de Control Interno	1
7	Tabulación de los datos del Cuestionario de Control Interno	1
8	Determinación de puntos débiles provenientes del Control Interno	1
9	Determinación de Conclusiones y recomendaciones	1
10	Recopilación de Información relacionadas a las áreas de Crédito y recuperación de Cartera	1

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Procesos

No.	ACTIVIDADES	FEBRERO
		N. Días
11	Elaboración de Flujogramas del área de Crédito	1
12	Corroborar los procesos establecidos para el área de crédito y así verificar su grado de cumplimiento	1
13	Determinar las causas por lo que no se cumple el proceso de crédito de acuerdo a lo establecido	1
14	Elaboración de Flujogramas del área de Recuperación de cartera	1
15	Corroborar los procesos establecidos a emplearse en el área de Recuperación de cartera para verificar su grado de cumplimiento	1
16	Determinar las causas por lo que no se cumple el proceso de recuperación de cartera de acuerdo a lo establecido	1
17	Determinación de la muestra para aplicar la encuesta a los socios	1
18	Aplicación de encuestas a la muestra de socios para determinar su grado de satisfacción	1

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Procesos

No.	ACTIVIDADES	FEBRERO
19	Tabular las encuestas obtenidas aplicadas a los socios	1
20	Sugerir medidas correctivas, en el caso de presentarse irregularidades	1
21	Elaboración del Informe a la Gerencia del proceso de auditoría	1
<b>TERCERA ETAPA</b>		
22	Elaboración de la Hoja de Resumen de los Hallazgos de Auditoría	1
23	Redacción de comentario, conclusiones y recomendaciones	1
24	Presentación del borrador del informe	1
	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>
	Elaborado por:	Aprobado por:

EJECUCIÓN  
DE LA  
AUDITORÍA

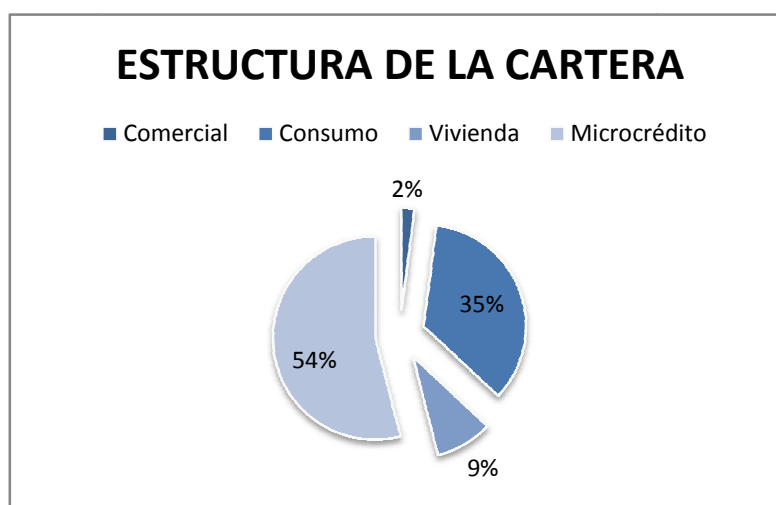
## DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES AUDITADOS

### 1. CRÉDITO

El volumen total de operaciones de crédito, que incluye créditos comerciales, de consumo, para vivienda y microcréditos, ascendió a la suma de \$72.385 mil al 31 de diciembre del 2009. Este mismo rubro, al 31 de diciembre del 2008, alcanzó la suma de \$73.163 mil lo que representa un decrecimiento del -1%. Dicha variación es el reflejo del comportamiento de la economía de nuestro país, del ambiente de inseguridad y de la influencia de la crisis financiera internacional, sin olvidar que en un escenario de crisis y de constantes cambios al marco regulatorio en el ámbito financiero y tributario, existe una intensa indecisión en el país que afecta al debilitamiento de la demanda del crédito.

A continuación se presenta un cuadro de la estructura de la cartera y su participación en el total:

TIPO DE CRÉDITO	VALOR	PORCENTAJE
Comercial	1.447.700,00	2%
Consumo	25.334.750,00	35%
Vivienda	6.514.650,00	9%
Microcrédito	39.087.900,00	54%
<b>TOTAL</b>	<b>72.385.000,00</b>	<b>100%</b>



**ESTADO DE LA CARTERA  
AL MES DE DICIEMBRE DEL 2009**

Cartera por vencer	70.886.278,20	97,93%
Cartera vencida	404.252,15	0,56%
Cartera que no devenga interés	<u>1.094.464,66</u>	<u>1,51%</u>
<b>TOTAL</b>	<b>72.384.995,01</b>	<b>100,00%</b>
Cartera en riesgo	1.498.716,81	2,07%

Analizando la composición de la cartera a diciembre del 2009, observamos que un 97,93% (\$70.886.278,20) pertenece a la cartera por vencer o cartera sana, u 0,56% (\$404.252,15) a cartera vencida y el 1,51% (\$1.094.464,66) a cartera que no devenga intereses.

**Gestión Crediticia:**

Es importante resaltar que fruto de una prudente gestión organizacional del riesgo de crédito en todas sus fases del ciclo crediticio, desde el análisis, aprobación, administración del portafolio y recuperación a través de acciones como son la actualización de varias políticas que norman los parámetros de los productos crediticios existentes, la colocación de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., al cierre del ejercicio económico 2009 ascendió a \$56.476.000 distribuidos de la siguiente forma:

**COLOCACIÓN ACUMULADA AÑO 2009**

	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
Comercial	173	1.702.067	3,01%
Consumo	5669	22.855.823	40,47%
Vivienda	210	2.559.405	4,53%
Microcrédito	6345	29.353.128	51,97%
Reestructurado	3	5868	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>12400</b>	<b>56.476.291</b>	<b>100,00%</b>



La diversificación en el otorgamiento de los créditos no sólo por sus montos sino también por la variedad de actividades productivas permite minimizar los riesgos implícitos y ayuda a sustentar uno de los principios básicos de la existencia de la cooperativa como es la democratización del crédito.

### **Riesgo de Crédito**

Durante el año 2009, el país vivió los efectos del crack financiero mundial y de una brusca caída de los precios del petróleo que afectó directamente el comportamiento de la liquidez del mercado y por ende, las operaciones financieras a nivel nacional. Por lo mencionado la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., ratifica su visión de fortalecer permanentemente sus políticas y técnicas para la gestión de los riesgos con la finalidad de preservar los recursos de nuestros asociados.

La Administración de riesgos constituye un elemento de apoyo en la gestión de la Cooperativa que busca a través de la implementación de las mejores prácticas identificar, analizar, evaluar, monitorear y comunicar los riesgos asociados a su actividad de intermediación financiera, para lo cual el Comité de Administración integral de manera progresiva ha ido analizando y proponiendo políticas para la administración relacionadas con los siguientes riesgos: liquidez, mercado, crédito, operativo y estratégico.

En lo relacionado al riesgo de crédito, área evaluada en nuestra investigación, debido a que éste es el activo más importante y con mayor participación en la Cooperativa lo constituye la cartera de crédito, y por ende, es el área con mayor exposición a enfrentar riesgos que podrían derivarse en posibles pérdidas en la institución.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. históricamente ha realizado una adecuada gestión y administración de la cartera de crédito, registrando indicadores de crecimiento y calidad de cartera mucho más eficientes que el promedio del sistema.

La gestión de riesgo de crédito está relacionada directamente con el análisis interno de la base de datos, procurando establecer segmentos de riesgo con comportamientos similares, con la finalidad de establecer políticas y límites que permitan una mitigación del riesgo inherente a la gestión de crédito.

### **PROCESO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

- El socio interesado solicita información de crédito. Esta información se la puede solicitar tanto al Auxiliar de crédito como a los Oficiales de crédito.
  - Si la persona solicitante no es socio, se le solicita que apertura una cuenta de ahorros en la institución.
- La persona que entrega esta información (Auxiliar de crédito u Oficial de crédito) se entrevista con el interesado e informa condiciones y requisitos de acuerdo al tipo de crédito que éste requiera.
- El auxiliar u oficial de crédito informa que debe tener calificación A en el Buró de Crédito o presentar justificativo en caso de no tenerla, para que la solicitud de su préstamo sea aprobado.
- Una vez que el solicitante reúne todos los requisitos, se puede presentar ante una un Auxiliar de crédito, Oficial de crédito o Jefe de Agencia, con toda la documentación necesaria para la concesión del crédito; en caso de existir inconformidad, el socio deberá completar todos los requisitos para volver a solicitar el crédito.

Requisitos del crédito:

1. Copias de cédulas de Identidad (socio y garantes)
2. Papeleta de votación (socio y garantes)
3. Pago de servicio básico (socio y garantes)
4. Documento que justifique actividad económica (socio y garantes)
5. Foto tamaño carné
6. Ahorro promedio
7. EN CASO DE CRÉDITO HIPOTECARIO SE SOLICITA:

8. Copia de escritura
9. Certificado de Gravámenes, el mismo que no debe tener impedimento alguno para ser hipotecado.
10. Pago del Predio.
11. Copias de CI dueños del inmueble.
12. EN CASO DE CRÉDITOS PRENDARIOS ADJUNTAR:
13. Proforma del vehículo.
  - Crédito vinculado.
    - Si no existe cupo no se otorga el crédito vinculado.
    - Se verifica el cupo respectivo del socio, en caso de existir se autoriza el trámite para proceder al siguiente paso.
  - Si la carpeta se encuentra en orden el Jefe de Crédito se encarga de verificar en la central interna y en el libro negro, e imprimir la calificación con la que se encuentra el socio en el Buró, además incluirá el informe del CONSEP.
    - En caso de encontrarse en el CONSEP el Oficial de Cumplimiento orienta al socio en el trámite que debe realizar para recibir el certificado del CONSEP.
    - En caso de que el socio se encuentre en el Buró con calificación diferente de "A", éste debe presentar un justificativo del porqué de esta calificación.
  - Dependiendo del tipo de crédito el socio deberá presentar requisitos adicionales previo a la obtención de su crédito, de la siguiente forma:
    - Si el préstamo es prendario, deberá presentar la proforma del vehículo que entrega como prenda.
    - Si el préstamo es hipotecario el Auxiliar de Crédito, Oficial de Crédito o Jefe de Agencia, deberá revisar el certificado de gravamen original, copia de escritura y de cédulas de identidad de los dueños del inmueble hipotecado.
  - ✓ Conjuntamente con el socio se fija una fecha para que sea visitado por un perito evaluador, quien deberá presentar un informe que se adjuntará al resto de documentación que ya fue presentada por el socio.

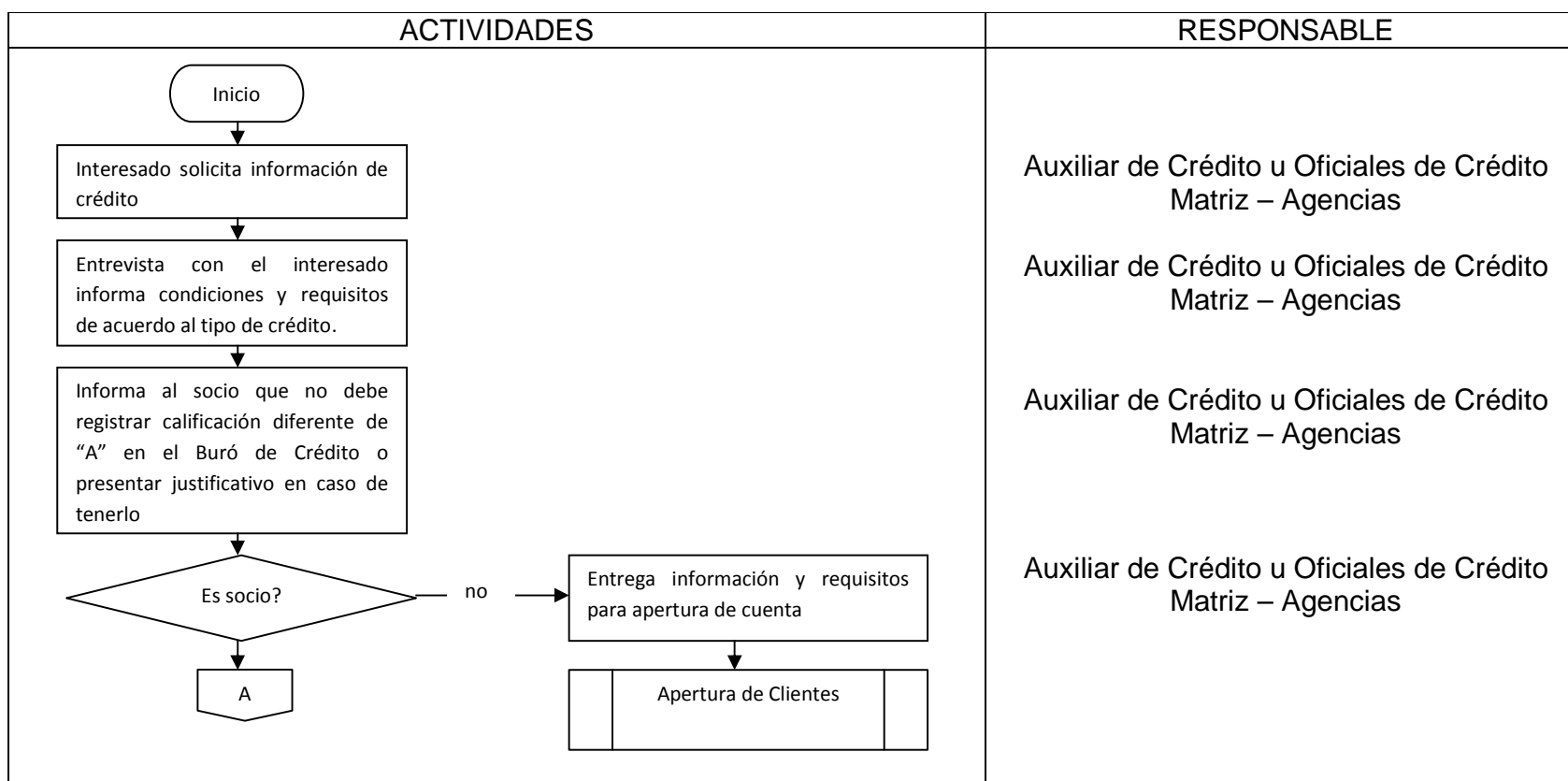
- ✓ Junto con el auxiliar de crédito u oficiales de crédito o jefes de Agencias se recibe y verifica el informe del perito y se incorpora a la carpeta.
- ✓ Si según dicho informe el bien hipotecado cubre la garantía, se procede con el trámite de la concesión de crédito.
  - Sin importar el tipo de crédito solicitado ya sea éste prendario, hipotecario o quirografario, si el socio cumple con todos los procedimientos anteriores, se procede a asignar un Oficial de crédito a quien se le entrega el expediente del socio solicitante.
  - Si el monto solicitado es mayor o igual a 20.000 dólares el Oficial de crédito o el Jefe de Agencia, realiza el levantamiento de la información financiera presentada, y conjuntamente con un profesional se realiza el perfil de la inversión, para luego ingresar la solicitud de crédito y garantías en el sistema e imprimir la solicitud de crédito y costos financieros.
  - Posteriormente, el Jefe de Agencia o los Oficiales de crédito, se encargan de confirmar telefónicamente las referencias presentadas por el socio en su solicitud.
  - Al recibir la solicitud de crédito se requiere que ésta se encuentre firmada por el deudor y sus garantes.
  - Además, se recaba información personal y del negocio en el formulario, y se verifican los domicilios anotados en la solicitud. (esta verificación se la hace cuando es primera vez que el socio solicita un préstamo)
  - Los Oficiales de Crédito o los Jefes de Agencia, analizan, evalúan y determinan la capacidad de pago en función de la información del negocio.
    - En caso que el socio no posea la capacidad adecuada, se le propone solicitar un nuevo monto y condiciones de crédito; caso contrario, se realiza el cierre del negocio.
  - Una vez realizado el cierre del negocio se procede a ingresar la información financiera en el sistema tanto del socio como de garantes y se estructura la carpeta.

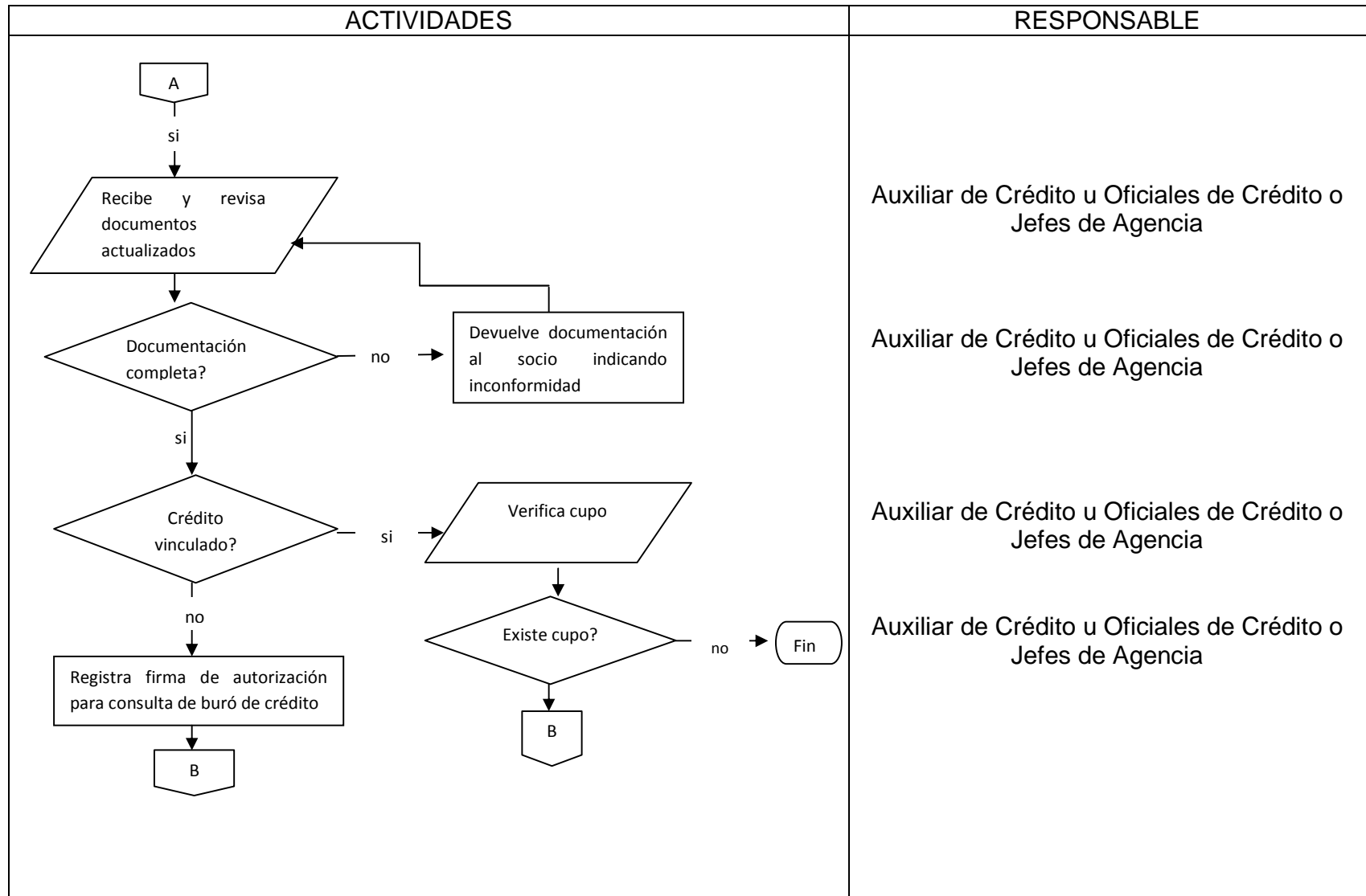
- A continuación, el Oficial de crédito o el Jefe de Agencia imprime el formulario de análisis y recomendación de la solicitud de crédito, de igual forma remite el expediente de crédito para verificación de documentos. En caso de que el expediente no se encuentre completo, se devolverá la carpeta al oficial de crédito para que éste solicite que el socio complete la documentación.
- Cuando ya se encuentra lista la solicitud de crédito y verificada la documentación proporcionada, se procede a enviar el expediente al nivel de aprobación.
- En los niveles de aprobación se revisa la razonabilidad sobre situación financiera del negocio, garantías acordes al monto solicitado y documentación.
- Una vez ya aceptado el crédito se imprime el medio de aprobación, para después registrar firmas de responsabilidad (revisado, aprobado y autorizado) y se remite al Oficial de Crédito el expediente del préstamo.
- El Oficial de crédito o Jefe de Agencia se encarga de comunicar al socio cual fue la Resolución emitida por el Comité.
- Si el socio solicitó un préstamo quirografario, lo que se hace es legalizar el trámite del crédito, para después realizar el desembolso del dinero.
- Pero, si el socio solicitó un préstamo hipotecario o prendario, el Jefe de Agencia u Oficial de crédito, realiza oficios y envía al socio para que constituya la hipoteca o prenda en la notaria.
- Si existe conformidad con el trámite realizado en la notaria, se envía a Gerencia para legalización de firmas.
- El Oficial de crédito o Jefe de Agencia entrega al socio hipoteca o prenda para que tramite legalización en la Notaria e inscripción.
- El Oficial de crédito o Jefe de Agencia recibe la escritura de hipoteca o prenda debidamente inscrita y se incorpora al expediente de crédito, conjuntamente con el certificado de prohibición de enajenación cuando se trate de prendas.
- Finalmente se realiza la legalización de documentos y se procede al desembolso del dinero en la cuenta del socio.

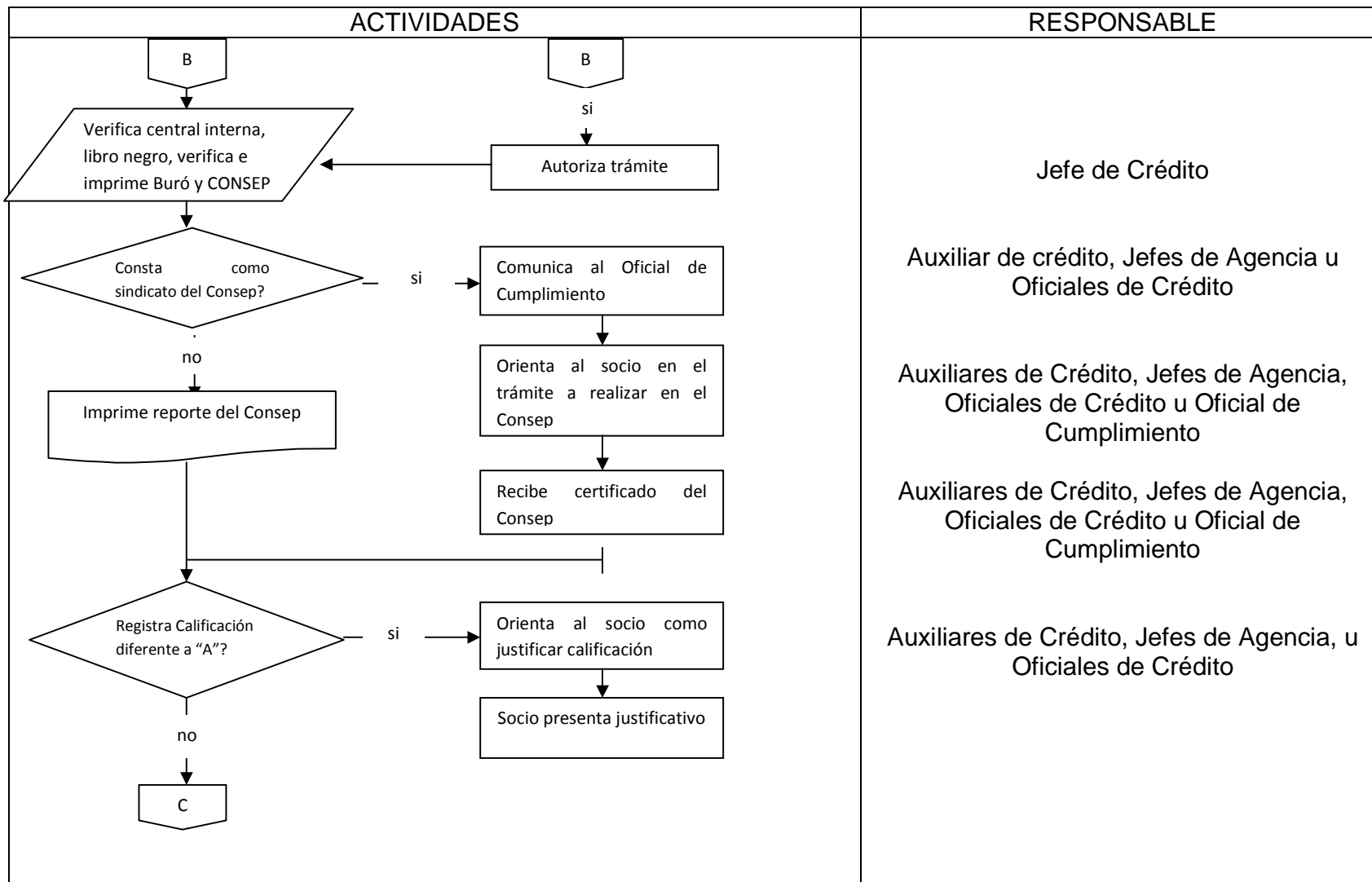
**SUBPROCESO:** Micro Quirografario-Hipotecario-Prendario

**OBJETIVO:** Satisfacer Oportunamente las necesidades financieras de los socios, a través de la concesión de los créditos destinados a financiar actividades productivas así como la adquisición de bienes de consumo o pago de deudas.

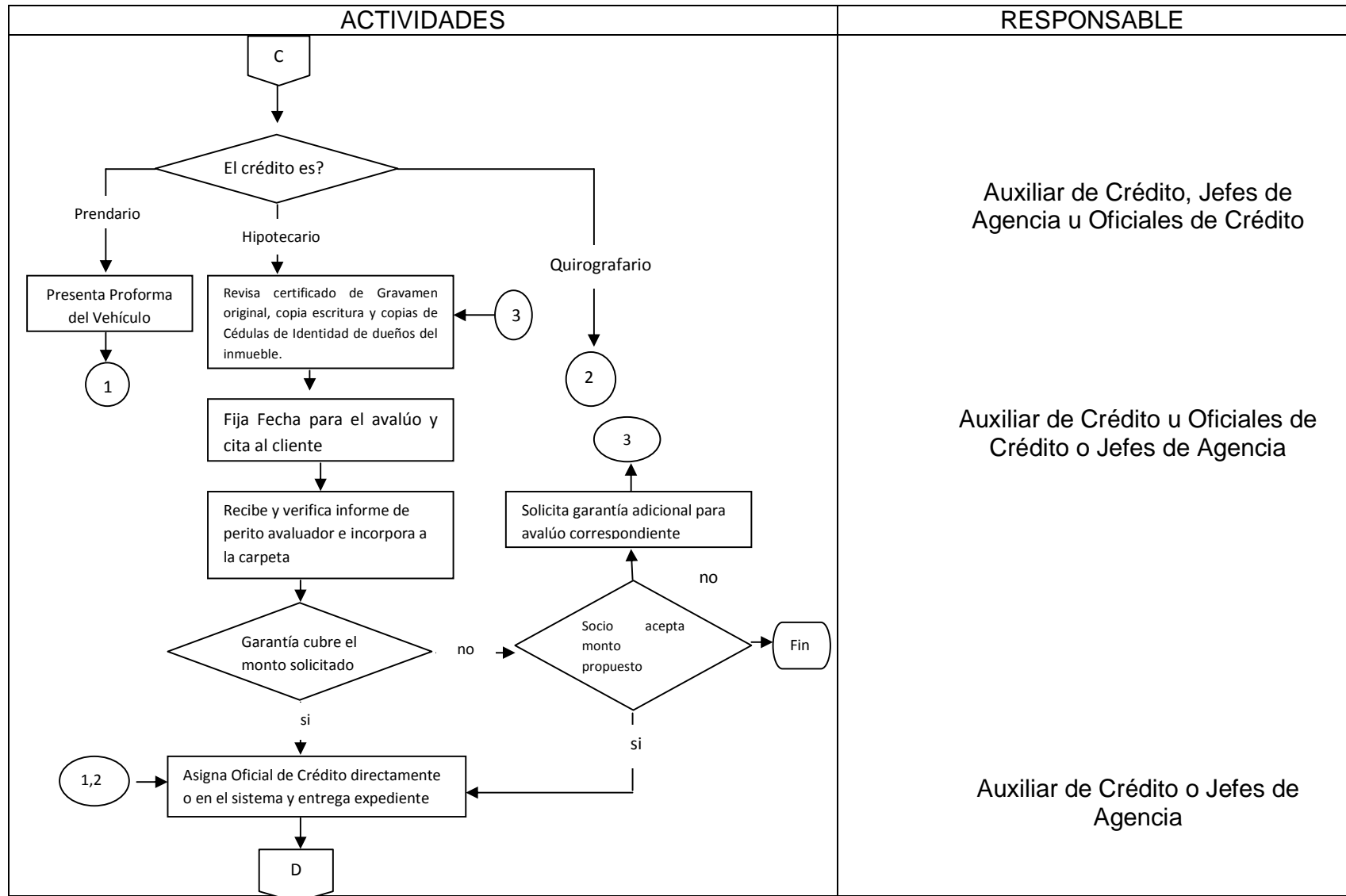
**ALCANCE:** Desde la entrega de la información hasta la legalización de garantías.

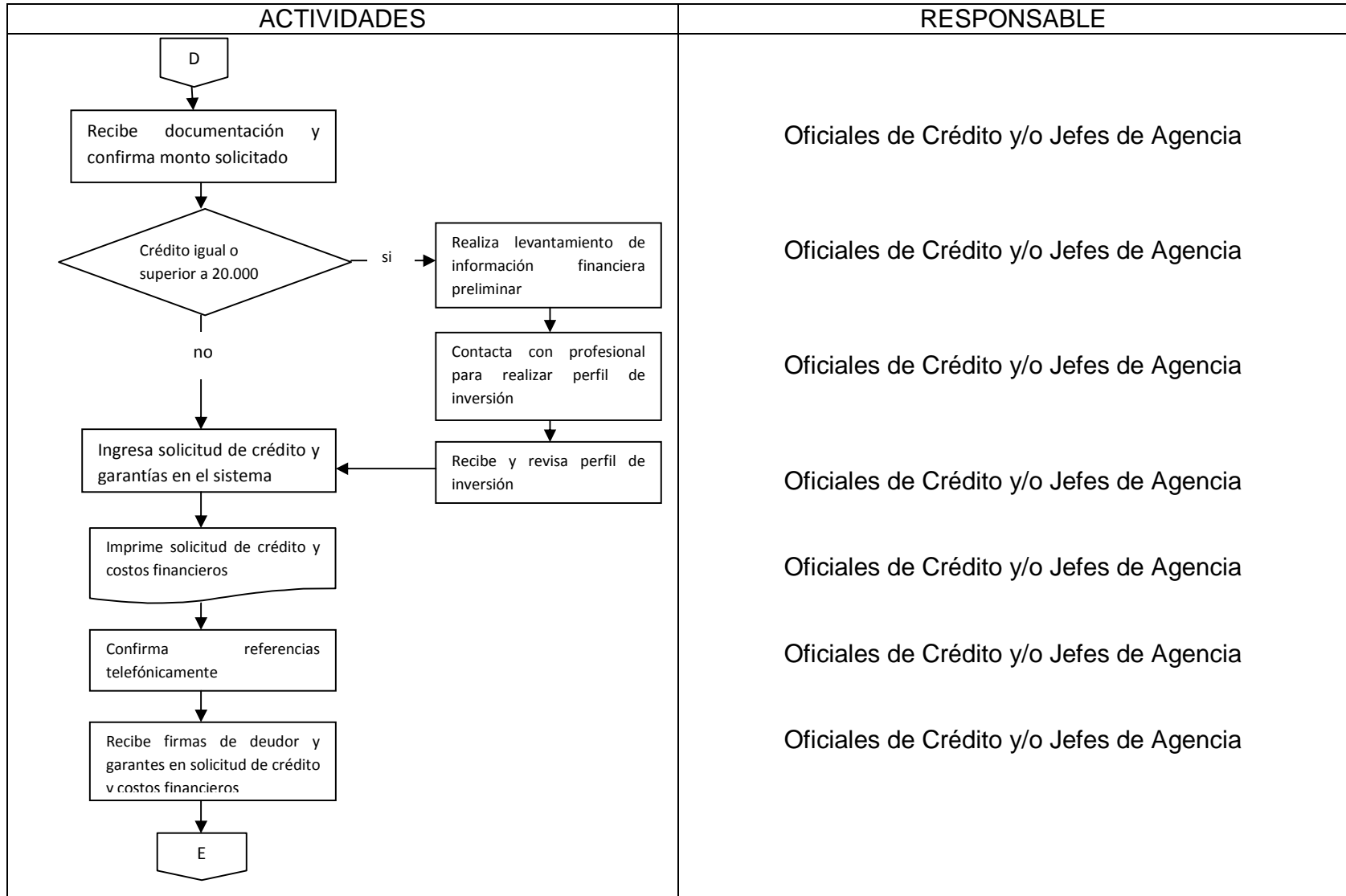


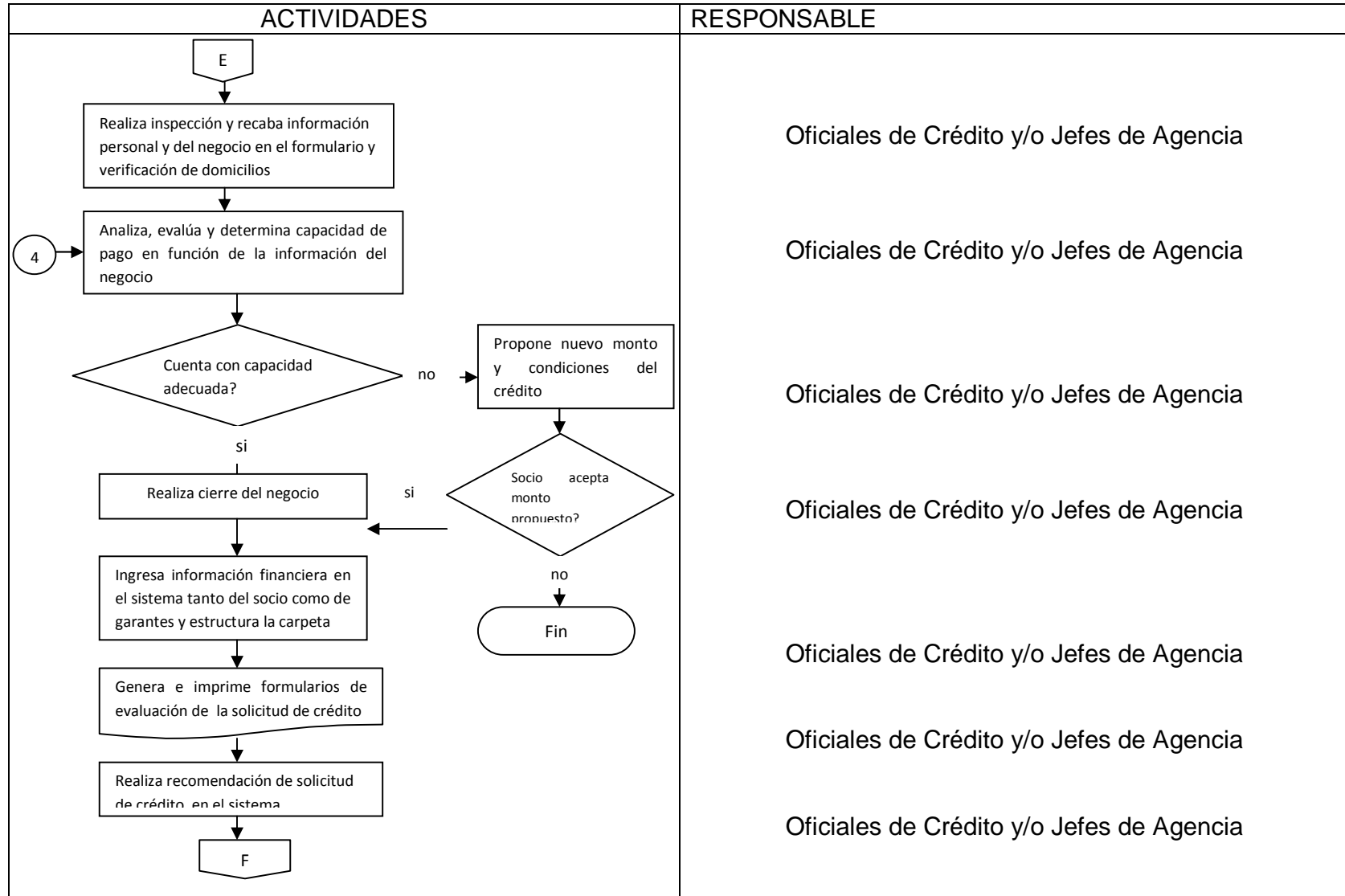


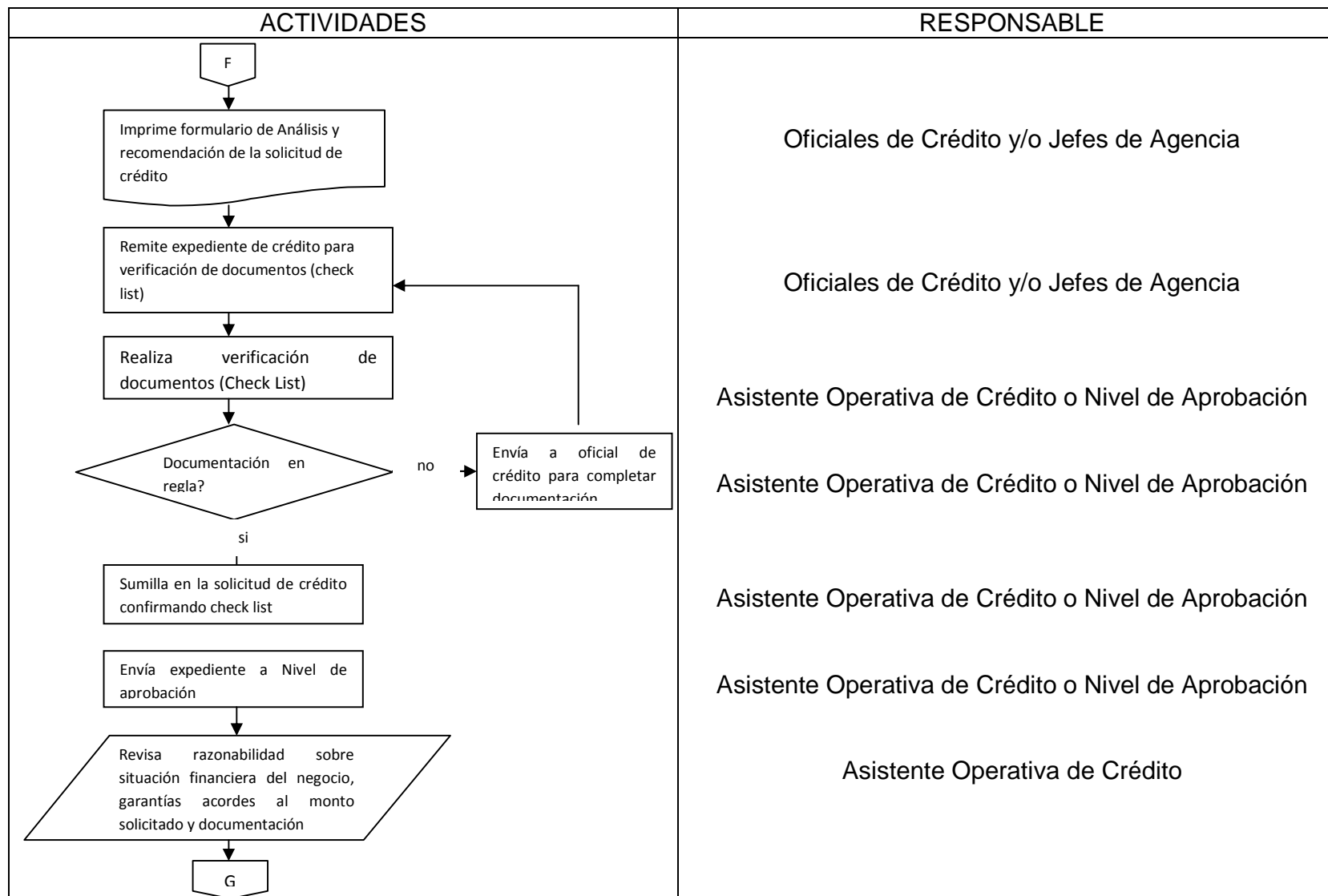


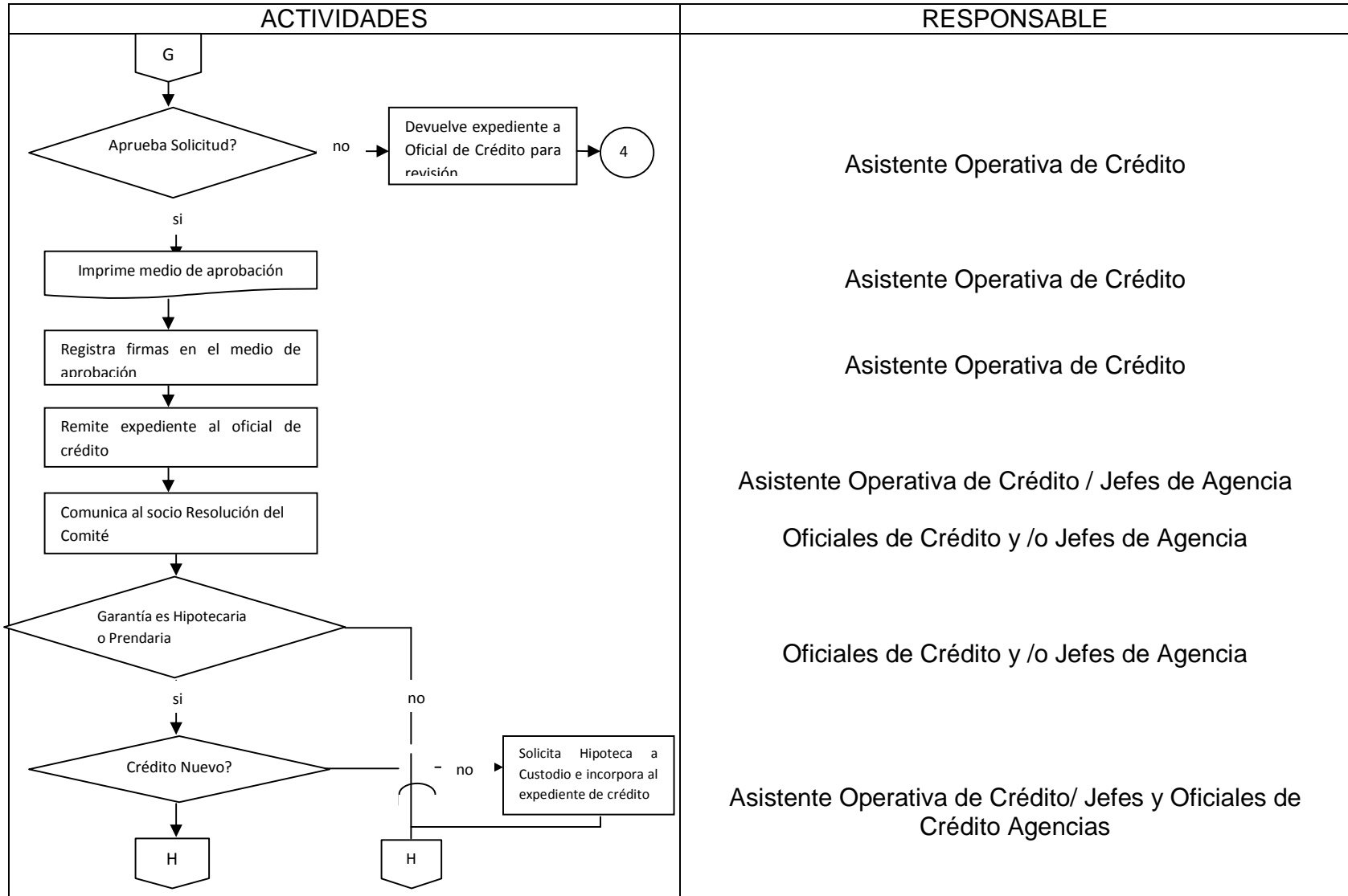


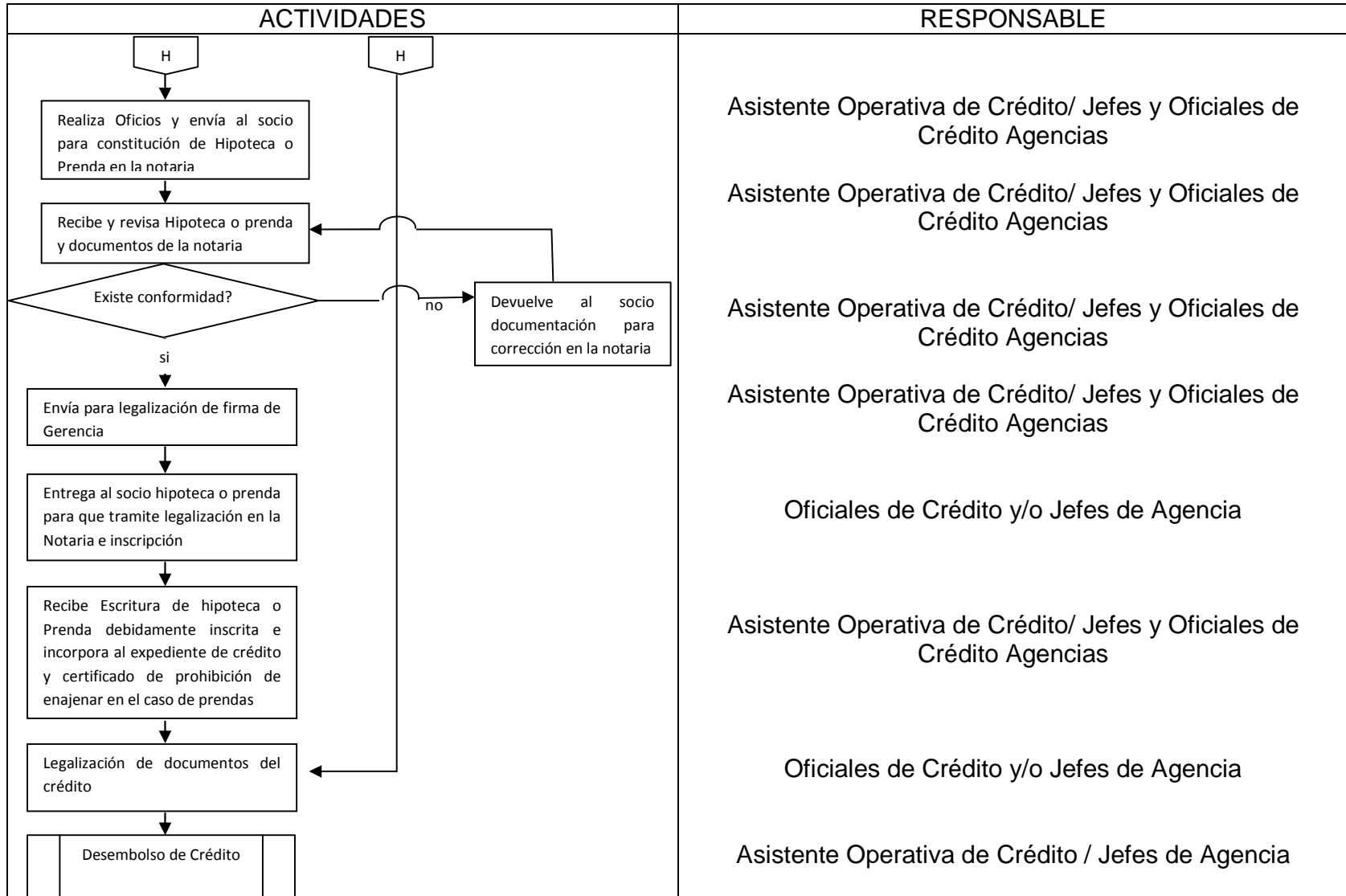






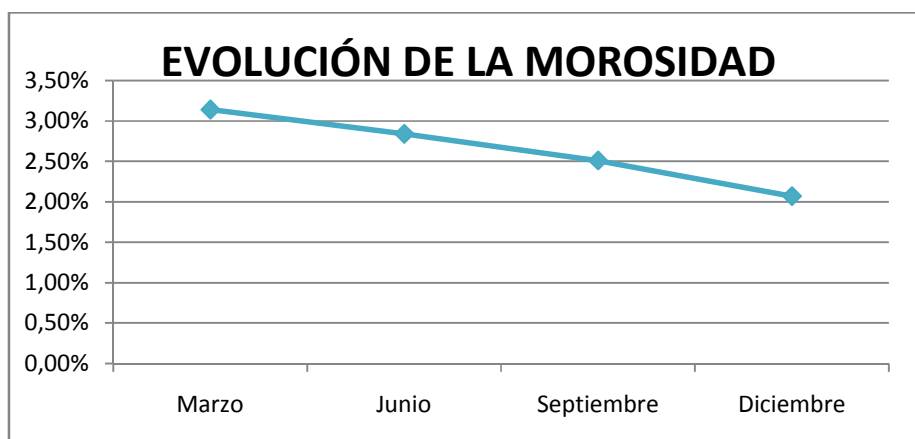






## 2. RECUPERACIÓN DE CARTERA

En la fase de seguimiento y recuperación de créditos la aprobación de nuevas políticas para la administración del proceso de cobranzas y recuperación de cartera han permitido el diseño de acciones eficaces que han controlado el potencial crecimiento de la cartera vencida y han proporcionado la detección temprana del deterioro de la capacidad de pago de los socios.



Hay que resaltar que la calidad de cartera que ha mantenido la Cooperativa Riobamba durante el año 2009 ha sido sana pese a las condiciones desfavorables salidas de un entorno caracterizado por la crisis financiera internacional.

La Cooperativa cierra el año 2009 con una cartera en riesgo equivalente al 2,07%, (Cartera vencida y Cartera que no devenga intereses) del total de la cartera, índice inferior en 0,57 puntos porcentuales frente al registrado al cierre del año 2008, mientras que en el sistema cooperativo se ubica en el 5,15%.

### COBERTURA DEL RIESGO

Las provisiones para incobrables son los recursos que se toman de la rentabilidad de la Cooperativa y se asignan como cobertura de las potenciales pérdidas que se presenten en la recuperación de los créditos concedidos y no cobrados.

El saldo de provisiones para créditos incobrables a diciembre del 2009 fue de \$3008 mil equivalente al 200% de cobertura, superando en 52 puntos porcentuales la cobertura registrada en el ejercicio 2008. Durante el año 2009 se constituyeron provisiones por un monto de \$758 mil, de acuerdo a normativas vigentes.

#### RIESGO CREDITICIO

El nivel de riesgo crediticio de la Institución de acuerdo al índice de morosidad ha tenido un decremento con relación a diciembre del año anterior, en un porcentaje del 0,57% lo cual demuestra que la Cooperativa lleva un control sobre su cartera morosa y que además el análisis de las carpetas para el otorgamiento de crédito son bien respaldados y fundamentados para la concesión de los créditos por parte de los oficiales de crédito.

#### PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

- Los Oficiales de crédito o Jefes de Agencia, generan e imprimen los reportes diarios de crédito en mora de los socios con retraso en sus pagos.
- El departamento de cobranzas revisa los créditos en mora y realiza llamadas telefónicas a los socios de 1 a 3 días en mora.
- Cuando el departamento de cobranzas se contacta con el socio. Se procede al negocio del pago e inmediatamente se registra en el sistema el resultado de la gestión y costo.
- Dicho departamento se encarga de monitorear si se cumple con el acuerdo establecido para el pago.
- Si el socio lo cumple se procede al cumplimiento de su obligación y se finiquitan los procesos, entregando una copia de la liquidación del crédito al socio; caso contrario el Oficial de crédito efectúa llamadas telefónicas al deudor y garante solidario que tengan de 4 a 7 días de mora.



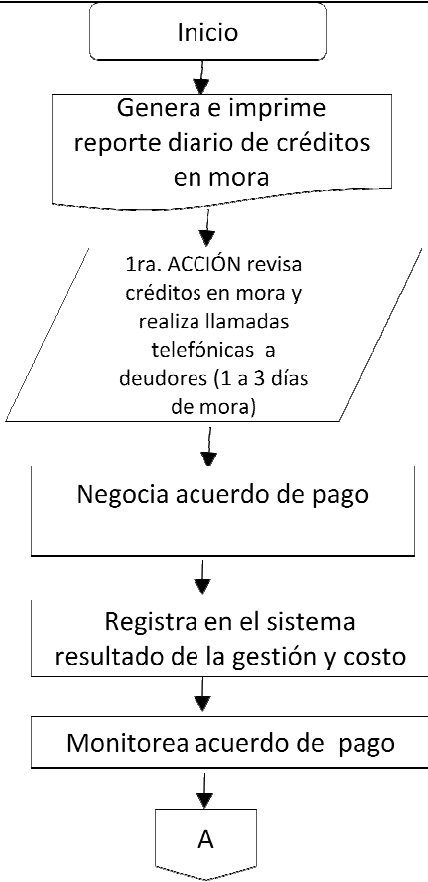
- El Oficial de crédito o Jefe de Agencia negocia el acuerdo de pago con el socio y procede a registrar en el sistema el resultado de la gestión por parte del departamento de cobranzas.
- Dicho acuerdo es monitoreado por el Oficial de crédito o Jefe de Agencia para de esta manera verificar el cumplimiento del pago.
- Si el socio efectúa el pago del préstamo, finaliza el proceso de cobro, por lo que se debe entregar una copia de la liquidación del crédito al socio.
- De no suceder lo anterior, el Oficial de Crédito o Jefe de Agencia genera e imprime la primera notificación de cobro al deudor y su respectivo garante dentro de los 8 a 15 días de encontrarse en mora.
- Dicha notificación debe ser entregada por el Oficial de crédito a las 2 partes involucradas (socio y garante)
- Si la recibe y el socio se acerca a la Cooperativa el Oficial de crédito o Jefe de Agencia realiza el compromiso de pago y se registra en el sistema el resultado de la gestión y el costo.
- Cuando cumple con su obligación se cancela en préstamo dando por culminada la gestión.
- Si no han recibido la notificación el Oficial de crédito solicita al socio y al garante que se acerquen a la Institución para realizar el compromiso de pago.
- Si no lo hace éste genera e imprime notificaciones consecutivas en función de los días de mora si cumple con el compromiso de pago.
- Si el socio procede al pago del préstamo culminaría el proceso de cobro.
- Si no lo el Oficial de crédito o Jefe de Agencia prepara el informe respectivo y el expediente que es enviado al Jefe de Crédito.
- El jefe de Crédito revisa la documentación del socio en mora, la sumilla e ingresa en el sistema la asignación de expediente al departamento de Cobranzas e informa al departamento legal de la Institución.
- El Oficial de Cobranzas recibe y revisa el expediente para un acuerdo de pago previo que es enviado al trámite legal respectivo.

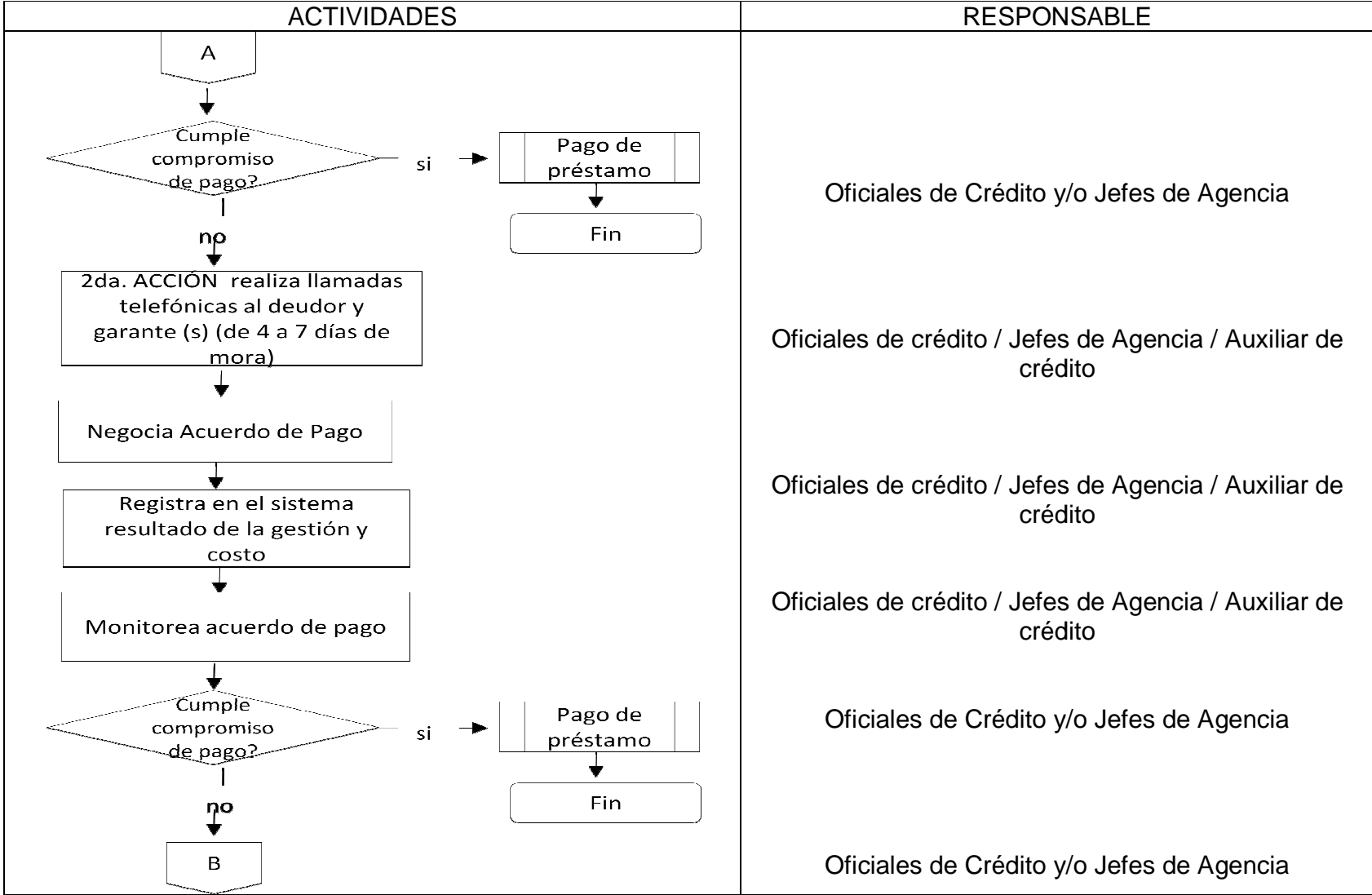
- El Oficial de Crédito conjuntamente con el Oficial de Cobranzas realizan visitas para la constatación de direcciones del socio y garantes, para inmediatamente contactar a los socios deudores y garantes.
  - Si se logra contactar al socio y su garante se les solicita o y garante con un plazo máximo de 24 horas para concretar un posible acuerdo de pago, dejando la notificación en cada domicilio.
- Cuando el socio acude a realizar el pago se negocia el tipo de acuerdo, renegociando la deuda, por medio de una reestructuración de créditos, terminando ahí el proceso de cobro.
- Para pagos futuros el Oficial de Cobranzas ingresa en el sistema el compromiso hecho, el mismo que es generado e impreso, registrando las firmas del deudor y del Oficial de Cobranzas.
- Se procede a realizar el seguimiento al compromiso de pago si cumple con dicha obligación se envía la autorización para el cobro del préstamo vencido procediéndose al pago del préstamo reasignando a un oficial de crédito responsable, culminando así el proceso de cobranzas.
- Pero si no cumplen con lo establecido se presenta un oficio e informe solicitando la autorización para iniciar la cobranza judicial.

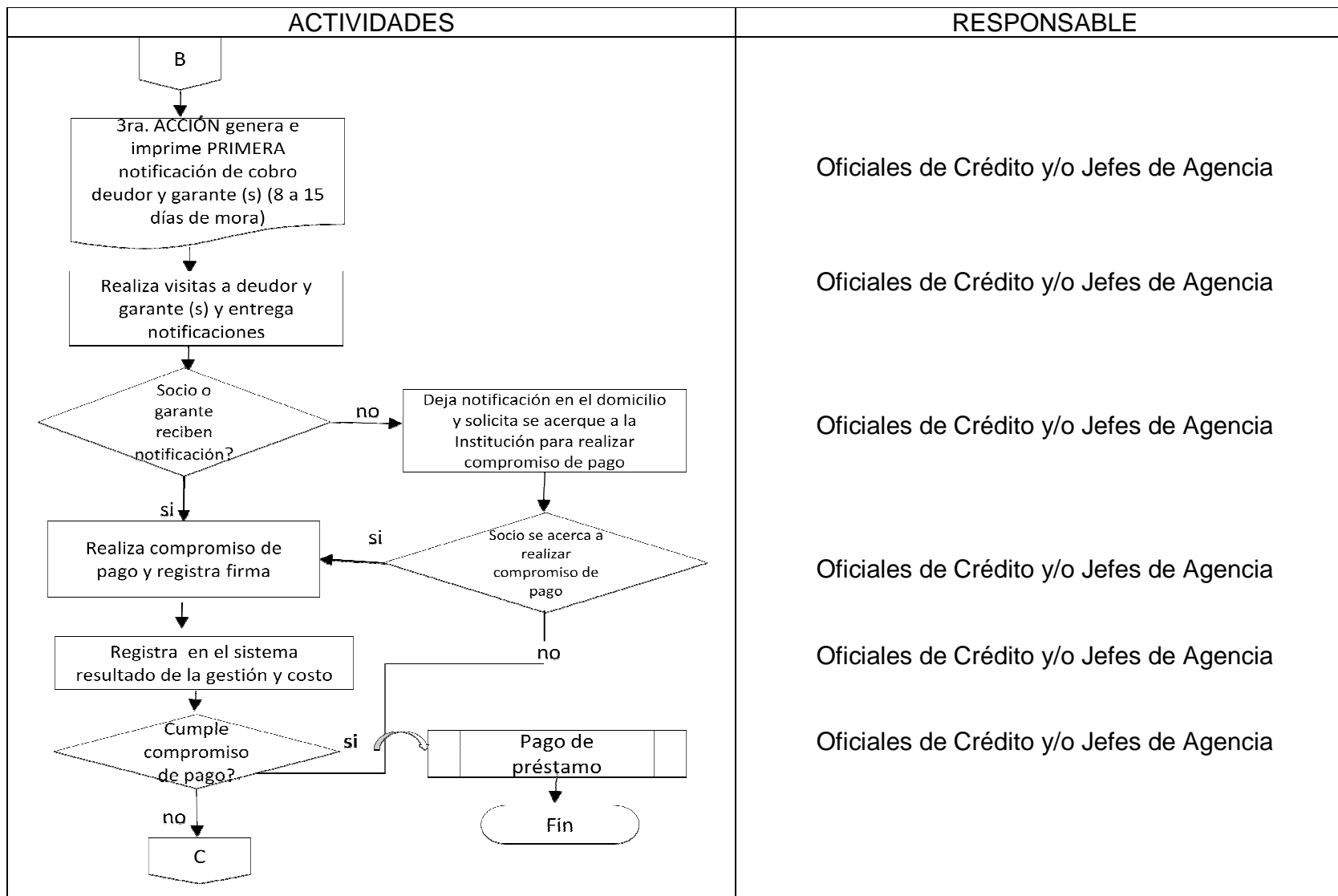
**SUBPROCESO:** Gestión de Cobranzas de Crédito

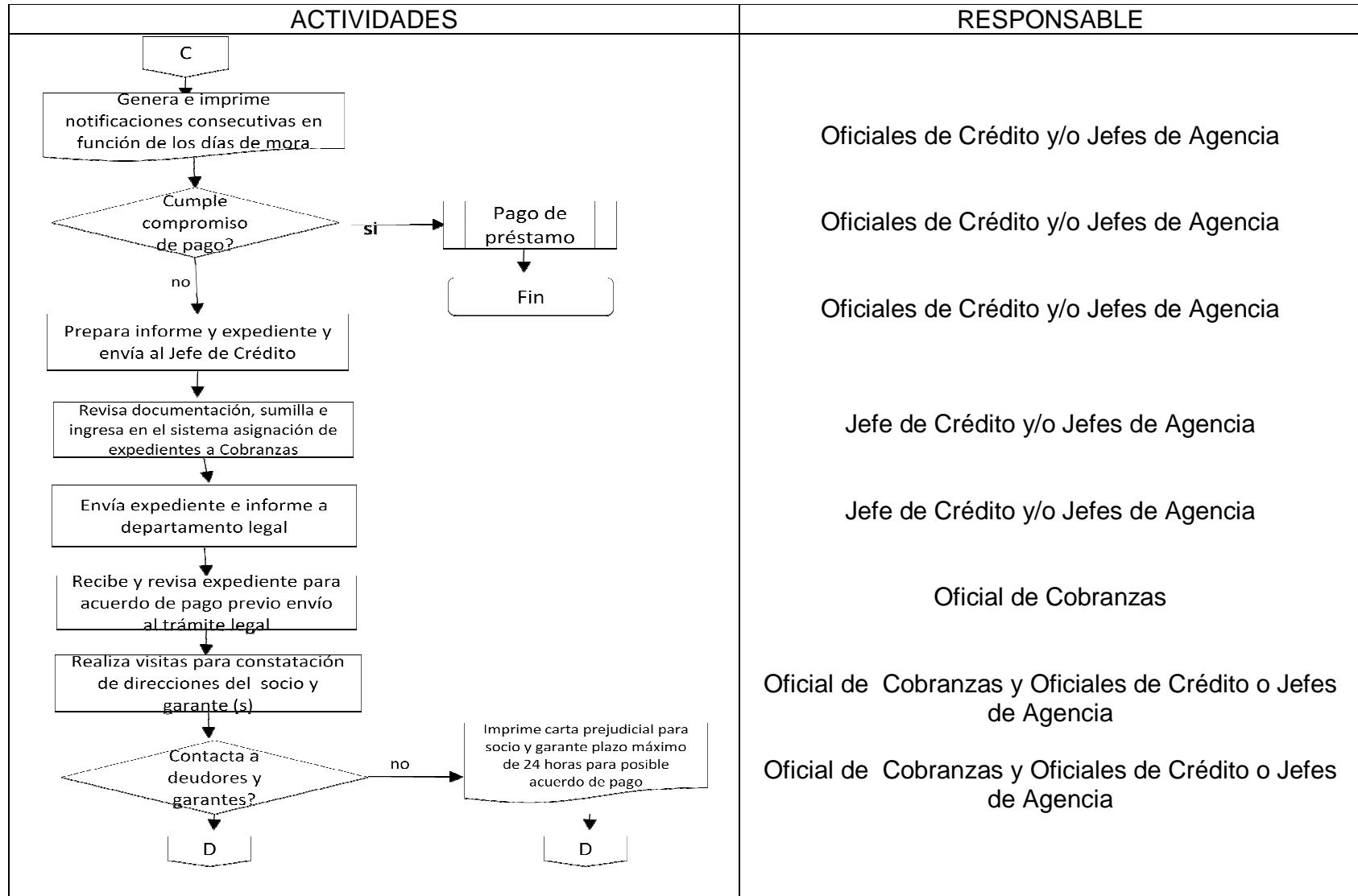
**OBJETIVO:** Gestionar la recuperación de créditos vencidos desde el primer día de mora mediante la ejecución de acciones extrajudiciales y el correspondiente registro en el sistema.

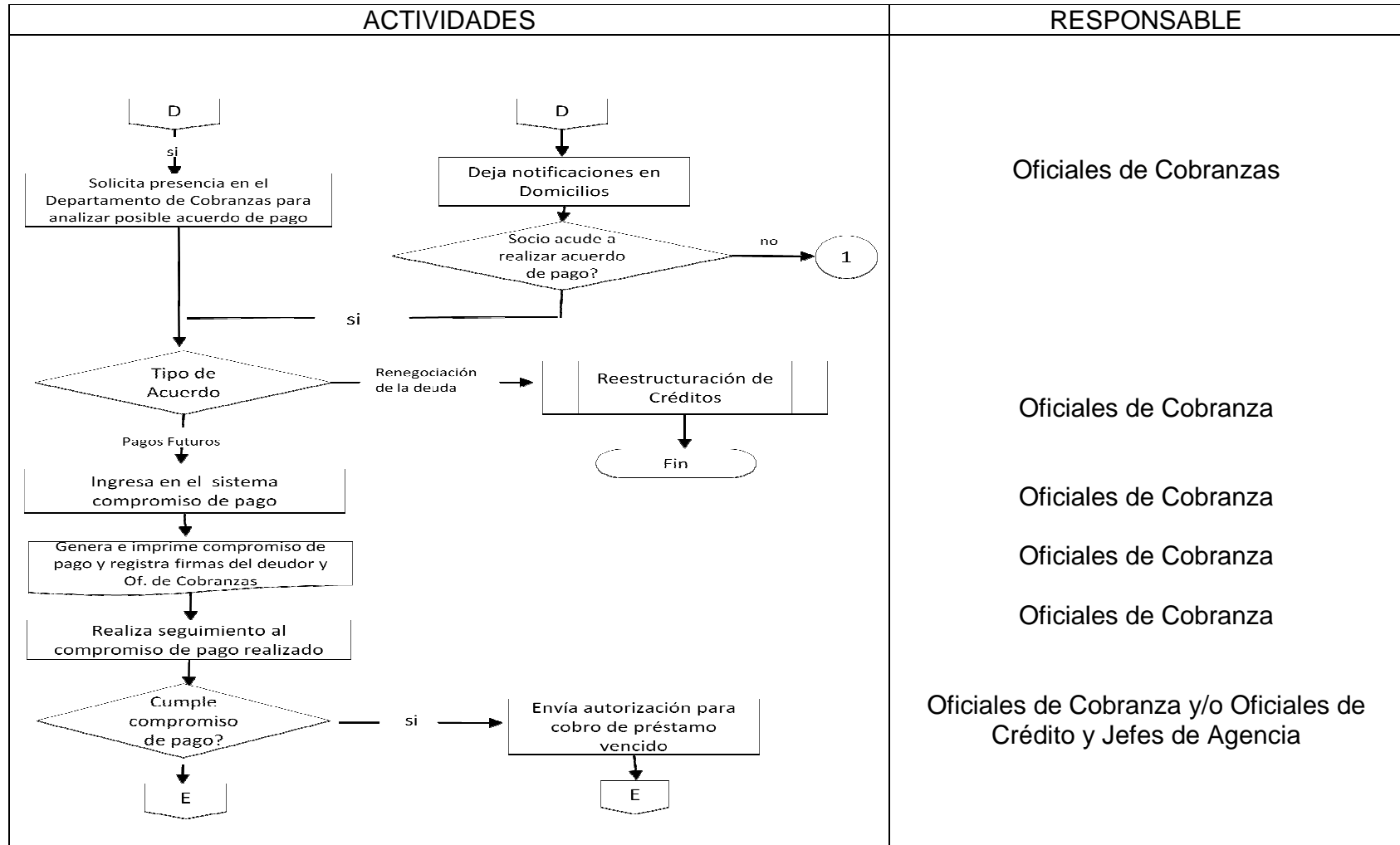
**ALCANCE:** Desde la generación del reporte de créditos en mora. Hasta la recuperación de la obligación o el envío a cobranza judicial.

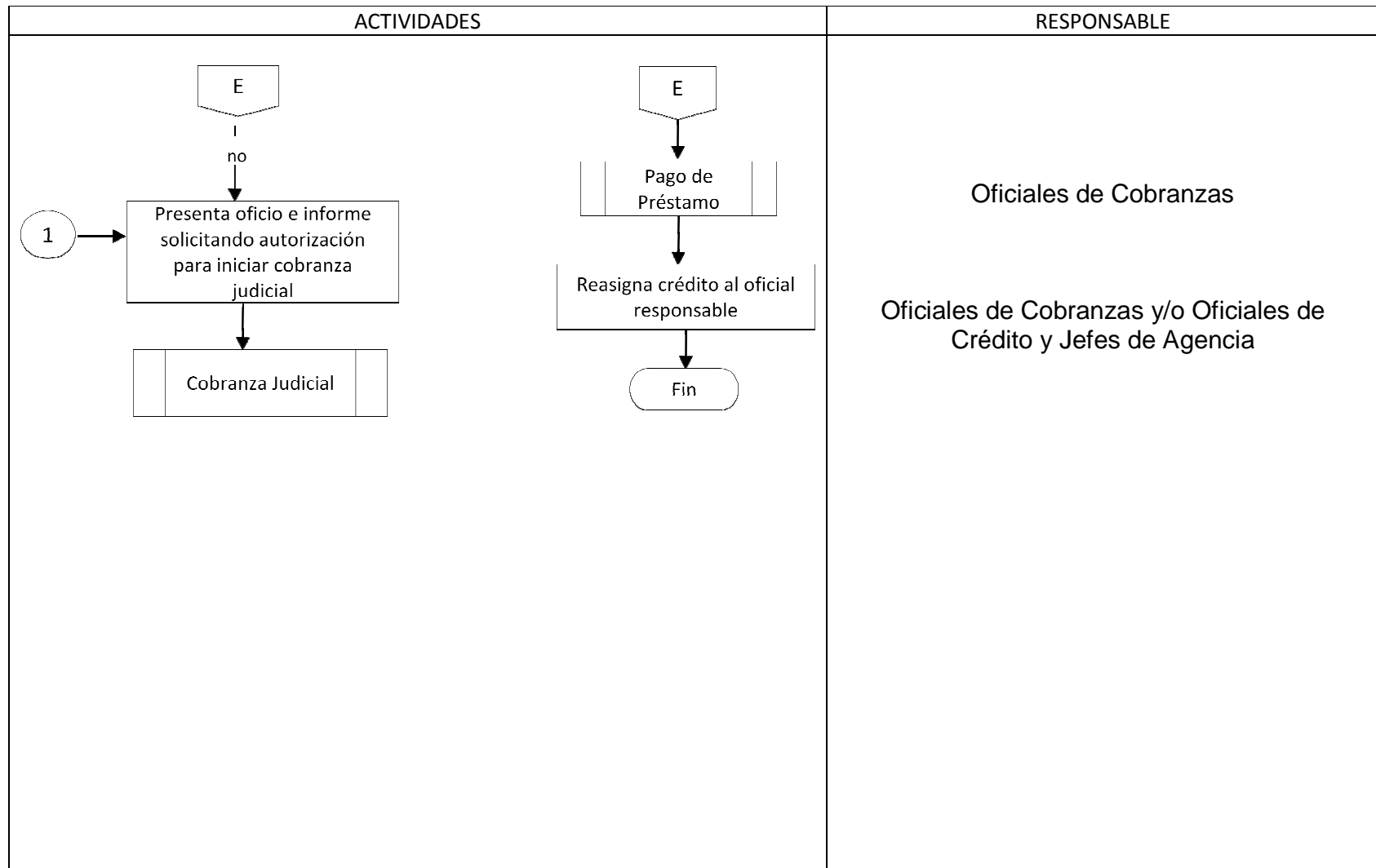
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Reporte[Genera e imprime reporte diario de créditos en mora]     Reporte --&gt; Accion[1ra. ACCIÓN revisa créditos en mora y realiza llamadas telefónicas a deudores (1 a 3 días de mora)]     Accion --&gt; Negocia[Negocia acuerdo de pago]     Negocia --&gt; Registra[Registra en el sistema resultado de la gestión y costo]     Registra --&gt; Monitorea[Monitorea acuerdo de pago]     Monitorea --&gt; A{{A}}           </pre>	<p>Oficiales de Crédito y/o Jefes de Agencia</p>   <p>Oficiales de Crédito/Jefes de Agencia/Auxiliar de crédito</p>  <p>Oficiales de Crédito/ Jefes de Agencia/Auxiliar de crédito</p>  <p>Oficiales de Crédito/ Jefes de Agencia/Auxiliar de crédito</p>  <p>Oficiales de crédito y/o Jefes de Agencia</p>











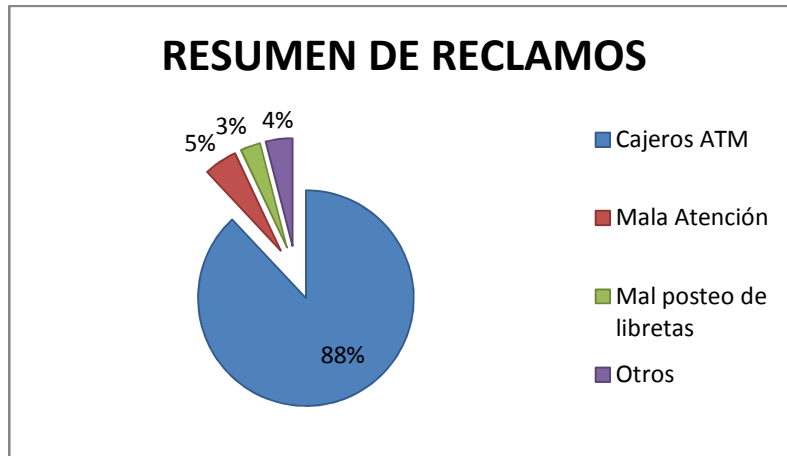


### 3. CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN – SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

La misión principal de la Cooperativa Riobamba, busca la satisfacción de los socios, atender oportunamente los requerimientos de éstos de manera cordial y eficiente con el fin de satisfacer sus necesidades y aportar a la calidad de los servicios y productos que la entidad brinda.

La unidad de quejas y reclamos de la institución en el año 2009 recibió un total de 180 reclamos que se detallan a continuación:

<b>Servicio o Producto</b>	<b>Causas del Reclamo</b>	<b>Número de Reclamos Atendidos</b>	<b>Porcentaje</b>
Cajeros ATM	Inconsistencia en los valores retirados a través de cajeros automáticos	158	88%
Mala Atención	Trato inadecuado a los socios	9	5%
Mal posteo de libretas	Diferencia entre saldo del sistema y saldo de la cartola	5	3%
Otros	Desean que la Cooperativa oferte otros servicios y/o productos	8	4%
	<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>



Se atendieron un total de 180 reclamos a través del formulario de quejas y reclamos las mismas que se han dado respuesta en su totalidad antes del plazo que determina la Superintendencia de Bancos y Seguros (15 días)

El 88% de los reclamos atendidos se originaron en el servicio de cajeros automáticos, luego de las revisiones respectivas se han determinado las soluciones y respuestas inmediatas.

Con respecto a los demás reclamos que en su conjunto suman 12% se ha realizado una investigación de las causas, con la finalidad de implementar planes de acción que permitan mitigar o eliminar las causas detectadas, de tal manera que los reclamos sean una fuente de mejora para la Institución.

Fuente: Visita a la Unidad de Quejas y Reclamos, responsable Miguel Hernández.

## INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA
Satisfacción de los socios	Mejorar la satisfacción de los socios.	Socios encuestados satisfechos/ número total de socios encuestados
Atención a quejas	Optimizar el tiempo cuando se trate de atender a los socios	Número de quejas atendidas en el año/Número total de quejas recibidas en el año
Tiempo promedio de atención a quejas	Mejorar la atención a los socios	Número de días reales de respuesta a la queja/Número total de días estimados para dar respuesta a la queja
Eficiencia de operación	Medir el grado de cumplimiento de las metas propuestas en cuanto al alcance de utilidades.	Utilidad Obtenida/ Utilidad estimada
Tiempo promedio de aprobación de créditos	Mejorar la atención a los socios	Número de días reales de aprobación/Número total de días estimados para dar aprobación a los créditos
Concesión de créditos	Medir el grado de cumplimiento de metas en cuanto al otorgamiento de créditos.	Número de créditos aprobados en el año/Número total de créditos solicitados en el año

*Elaboración: las autoras*

## APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

### SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

$$\left( \frac{\text{Socios encuestados satisfechos}}{\text{Número total de socios encuestados}} \right) \times 100 = \frac{75}{96} = 78,13\% \approx 78\%$$

El 78% de los socios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

### ATENCIÓN A QUEJAS

$$\left( \frac{\text{Número de quejas atendidas en el año}}{\text{Número total de quejas recibidas en el año}} \right) \times 100 = \frac{180}{180} = 100\%$$

Las quejas recibidas en el año fueron atendidas en su totalidad.

### TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN A QUEJAS

$$\frac{\text{Número de días reales de respuesta a la queja}}{\text{Número total de días estimados para dar respuesta a la queja}} = \frac{5}{30} = 0.16 \approx 1 \text{ día}$$

$$\frac{\text{Número de días reales de respuesta a la queja}}{\text{Número total de días estimados para dar respuesta a la queja}} = \frac{5}{15} = 0.33 \approx 1 \text{ día}$$

El promedio de respuesta de las quejas es de un día, demostrando la eficiencia del encargado de esta área por buscar el bienestar de los socios de la Cooperativa.

### TIEMPO PROMEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

$$\frac{\text{Número de días reales de aprobación}}{\text{Número total de días estimados para dar aprobación a los créditos}} = \frac{3}{2} = 1,5 \approx 2 \text{ Días}$$

Algunos de los oficiales de crédito al momento de despechar los préstamos presentan 2 días aproximadamente de tardanza en el despacho de los mismo, ocasionando malestar en algunos socios que requieren su dinero de manera rápida.

### **CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

$$\frac{\text{Colocaciones aprobadas reales en el año}}{\text{Colocaciones solicitadas presupuestas en el año}} = \frac{56,476,291}{16,581,210} = 335,15\% \approx 335\%$$

La cooperativa Riobamba ha superado las expectativas previstas en el presupuesto anual en un 235% lo que indica que las operaciones han crecido notablemente, debido a la gestión oportuna de sus autoridades.

PUNTOS  
ENCONTRADOS

### DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Recuperación de Cartera

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	No se cerciora la recepción de la notificación entregada al socio que se encuentra en mora.
<b>CRITERIO</b>	Existencia de un documento que corrobore la entrega de la notificación respectiva al socio.
<b>EFFECTO</b>	Al no realizarse un control de que la notificación haya sido entregada, el socio no podría presentarse a realizar su pago dentro del plazo establecido.
<b>CAUSA</b>	Falta de un documento que sustente que dicha notificación fue recibida por el socio.
<b>CONCLUSIÓN</b>	No se realiza un control adecuado de las notificaciones entregadas al socio y por ende su recepción.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El Jefe de Cobranzas debe implementar un documento que sirva como constancia de que la notificación fue entregada al socio.

**DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa**COMPONENTE:** Crédito

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	No se cumplen sin excepción los niveles de aprobación para la concesión de créditos.
<b>CRITERIO</b>	Cumplimiento de los niveles de aprobación para concesión de créditos sin excepción alguna.
<b>EFFECTO</b>	Inconformidad por parte de los socios al no tratar a todos por igual, incumplimiento de los valores institucionales.
<b>CAUSA</b>	Compadrazgo y manipulación de influencias, falta de políticas que sancionen dicho comportamiento.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Irrespeto a los niveles de aprobación de créditos por parte de los oficiales debido a la manipulación de influencia de algunos socios.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El Departamento de Crédito debe establecer políticas que sancionen el incumplimiento de los niveles de concesión de crédito que norma la entidad.



**DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa**COMPONENTE:** Crédito

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	Los pagarés son llenados en todas sus partes.
<b>CRITERIO</b>	Los pagarés no deberán tener los datos correspondientes al monto y plazo del crédito, ya que éstos se negociarán con la Jefe de Crédito
<b>EFFECTO</b>	Los pagarés pueden ser llenados inadecuadamente, sin un estudio previo de la capacidad de pago de los socios.
<b>CAUSA</b>	Falta de delegación de funciones y desconocimiento por parte de los oficiales de crédito del alcance de su responsabilidad.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Los pagarés son llenados en todas sus partes sin respetar los niveles de autoridad existentes en el departamento de crédito, sin considerar la capacidad de pago de los socios.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El Jefe de Crédito debe dar a conocer las responsabilidades que cada oficial de crédito tiene, para que de esta manera todos los niveles cumplan con las funciones así asignadas.

## DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Crédito

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	No todos los trámites de crédito cuentan con las respectivas firmas de responsabilidad: realizado, revisado y aprobado.
<b>CRITERIO</b>	Revisión adecuada de cada uno de los trámites previo al otorgamiento de créditos.
<b>EFFECTO</b>	Al no tener un control de los trámites de crédito antes de su desembolso, se corre el riesgo de conceder créditos a personas que no se encuentran debidamente calificadas para realizar los pagos a tiempo.
<b>CAUSA</b>	Negligencia por parte de los oficiales de crédito.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Los trámites de crédito no cuentan con todas las firmas de responsabilidad necesarias.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El Jefe de Crédito debe revisar minuciosamente las carpetas de los socios, antes de realizar el desembolso del dinero a cada uno de ellos.

## DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Crédito

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	El trámite de concesión del crédito no la realizan varias personas.
<b>CRITERIO</b>	Delegación de funciones para el departamento de crédito.
<b>EFEECTO</b>	Falta de control en las actividades para la concesión de créditos.
<b>CAUSA</b>	No existe delegación de funciones y desconocimiento de los procesos que están bajo su cargo.
<b>CONCLUSIÓN</b>	El personal de crédito desconoce el límite de responsabilidad que tiene en las actividades que realiza, no existiendo control por parte de los niveles superiores.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El Jefe de Crédito y al Jefe de Talento Humano deben dar a conocer las atribuciones que cada oficial de crédito debe cumplir.

## DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cumplimiento de la misión – Satisfacción de los Socios

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	Inconformidad del 22% de los socios encuestados en cuanto a la tasa de interés que percibe por sus ahorros.
<b>CRITERIO</b>	La tasa pasiva debe ser mayor a la tasa de inflación registrada en el país para que esta cubra las necesidades de los socios.
<b>EFECTO</b>	Desinterés de los socios en ahorrar debido a la insatisfacción que sienten con el pago de los intereses.
<b>CAUSA</b>	Falta de un análisis previo de la inflación que presenta el país, para de acuerdo a esta fijar la tasa pasiva que otorgará la institución.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Una pequeña parte de los socios encuestados se encuentran inconformes con la tasa pasiva brindada por la entidad debido a que esta no cubre la inflación existente en el país.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El Consejo de Administración debe tomar en cuenta el índice de inflación para fijar la tasa pasiva que se pagará a los socios, la misma que debe superar el 4.31% y ser menor que el 5.24%, como lo establece el Banco Central del Ecuador.

### DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cumplimiento de la misión – Satisfacción de los Socios

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	El 16% de los socios encuestados no están conformes con el tiempo de despacho de sus créditos.
<b>CRITERIO</b>	Los créditos deben ser despachados en un máximo de 2 días
<b>EFFECTO</b>	Molestia en los socios debido a que sus trámites no son desembolsados de manera eficiente.
<b>CAUSA</b>	Negligencia por parte de los oficiales de crédito en el cumplimiento de sus funciones.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Los socios se encuentran inconformes con el tiempo de despacho de sus créditos.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El Jefe de Crédito debe controlar que los Oficiales de crédito cumplan su labor en el tiempo estipulado.

### DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cumplimiento de la misión – Satisfacción de los Socios

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	El 19% de los socios encuestados considera que los trámites para solicitar un crédito son complejos.
<b>CRITERIO</b>	Los trámites para la concesión de créditos deben ser más flexibles de acuerdo a las características del socio.
<b>EFFECTO</b>	Los socios acudirán a otras instituciones financieras a solicitar créditos disminuyendo así la colocación de dinero por parte de la Cooperativa.
<b>CAUSA</b>	Desinterés por parte de los oficiales de crédito por ayudarles a los socios en los trámites pertinentes brindándoles la información necesaria.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Una pequeña cantidad de los socios encuestados muestran descontento en la complejidad de los trámites para la concesión de créditos.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El departamento de crédito, debe brindar más cortesía en su trato con los socios, brindándoles la información y facilidades pertinentes en los trámites solicitados.

### DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cumplimiento de la misión – Satisfacción de los Socios

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONDICIÓN</b>	El 41% de los socios encuestados que tienen crédito en la Institución han estado en mora alguna vez
<b>CRITERIO</b>	Se debería analizar de una mejor manera las características de los socios y de sus garantes antes de otorgar algún crédito.
<b>EFECTO</b>	La cartera vencida pueda incrementarse, corriendo el riesgo de no poder recuperarla.
<b>CAUSA</b>	Falta de un estudio adecuado por parte del departamento de crédito al momento de otorgar un crédito.
<b>CONCLUSIÓN</b>	Un porcentaje considerable de los socios que poseen crédito en la institución presentan cartera vencida.
<b>RECOMENDACIÓN</b>	El departamento de crédito debe realizar un estudio minucioso de cada uno de los socios y sus garantes para medir su capacidad de pago.

## VALORACIÓN DE RIESGO Y ACTIVIDADES

OBJETIVO	VALORACIÓN	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL
Fortalecer la Estructura Financiera, manteniendo un nivel de solvencia superior al promedio del sistema cooperativo, liquidez no menor al 16% y con una rentabilidad sobre activos no menor a la inflación en cada periodo.	EN	Especulación de problemas en el sistema financiero, debido a la inestabilidad económica.	Incentivar el ahorro de los socios y no socios a través de marketing.
Alcanzar un crecimiento sostenido con calidad, que se reflejará en una variación no inferior al 20% anual en activos, 22% anual en pasivos, 10% anual en patrimonio (posterior a la reclasificación) y una cartera en riesgo que no supere el 3%	E	Recursos económicos limitados	Cumplir las políticas establecidas en cuanto a la recuperación de cartera.
Fortalecer el clima laboral a través de la definición e implementación de una política de administración de recursos humanos que fomente la carrera profesional y especialización de los funcionarios de la Entidad	EC	Falta de capacitación para el cumplimiento de las políticas de organización.	Crear un compromiso entre todo el personal interprete la necesidad de avanzar juntos.



## VALORACIÓN DE RIESGO Y ACTIVIDADES

OBJETIVO	VALORACIÓN	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL
Implementar la nueva Estructura Orgánica Funcional y un sistema basado en procesos, para soportar el desarrollo y crecimiento institucional conforme las disposiciones normativas vigentes y exigencia del mercado financiero.	ECN	Débil comunicación interna y resistencia al cambio por parte de los empleados.	Informar al personal de los avances que se tendrían al implementar la nueva estructura.
Reforzar el posicionamiento de la imagen institucional de la Cooperativa en la mente de la ciudadanía.	EC	Falta de publicidad acerca de los productos financieros que oferta la entidad.	Trabajar en fortalecer la imagen corporativa.
Ampliar la cobertura de servicio, mediante la apertura de nuevas oficinas operativas	E	Incremento de la competencia a nivel regional.	Elevar la calidad de atención al socio.

## VALORACIÓN DE RIESGO Y ACTIVIDADES

OBJETIVO	VALORACIÓN	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL
Optimizar la utilización de la infraestructura y activos fijos de la Institución y realizar las inversiones necesarias que permitan mejorar la calidad de servicio al socio.	E	Falta de espacio físico para la correcta atención al socio ocasionando molestias al mismo.	Estudio de mercado sobre las necesidades de los socios.
Mitigar los riesgos tecnológicos de la Cooperativa y fortalecer la Gestión de Tecnología de la Información	EC	Falta de conocimiento del sistema tecnológico implementado provocando fallas en la información.	Capacitación al personal en cuanto al manejo del recurso tecnológico.

**MARCAS:**

**E**  $\Rightarrow$  Efectividad y eficiencia de las operaciones

**C**  $\Rightarrow$  Confiabilidad de la información

**N**  $\Rightarrow$  Cumplimiento de leyes y normativas aplicables

INFORME  
DE  
AUDITORÍA

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señores:

Asamblea General de Socios

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

De mi consideración:

Hemos efectuado el estudio y análisis de la gestión a través de la aplicación de varias técnicas de auditoría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., al 31 de Diciembre de 2009.

En el informe que se adjunta constan los resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la entidad.

Atentamente,

---

AUDITOR SUPERVISOR

## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Asamblea General de Socios de:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

1. Hemos efectuado el examen de Auditoria Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., al 31 de diciembre de 2009. El establecimiento y mantenimiento de una buena gestión es responsabilidad de la Gerencia de la Cooperativa. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. Nuestro análisis se realizó en base a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación de las operaciones, de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del sistema de Control Interno es la adecuada. La evaluación incluye el entendimiento y el estudio de cada uno de los componentes. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.
3. En nuestra opinión el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes en el área administrativa.

Riobamba, 24 de febrero del 2010.

---

AUDITOR SUPERVISOR

## **INFORME CONFIDENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN**

### **ANTECEDENTES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA., inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

En el año de 1985, luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el actual Gerente, asume la dirección de la organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados. Su experiencia de 31 años al servicio del sector micro-empresarial de la Provincia, le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a dudas, la Cooperativa Riobamba Ltda., ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo, lo que ha causado que la cooperativa maneje el 23% de ahorro a nivel provincial.

En la actualidad, más de 40.000 familias acceden a los servicios financieros brindados por la cooperativa, gracias a la transparencia y confianza demostrada durante su dilatada vida institucional.

El nivel Directivo de la Cooperativa está conformado por:

- Asamblea General
- Consejo de Administración

Para una adecuada administración de los riesgos propios de la intermediación financiera y efectiva organización de la Institución se ha establecido en la estructura organizacional y funcional de los siguientes Comités y Comisiones:

- Comité de Crédito;
- Comité de Administración Integral de Riesgos;
- Comisión de Calificación de Activos de Riesgo;
- Comité Gerencial;
- Comité de Auditoría;

La actividad de la Cooperativa es la prestación de servicios y productos financieros fomentando el desarrollo de los cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia.

Brinda productos financieros de préstamos, de captación de dinero y otros servicios.

## **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

- **GENERALES**

### **ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

La organización de la Cooperativa Riobamba Ltda., se base en los estatutos de la empresa los cuales fueron aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. La entidad cuenta con una estructura Orgánico Funcional dónde se reflejan los niveles de la Institución como son: Nivel Directivo, Nivel Ejecutivo, Comités, Nivel Medio, Unidades de Apoyo, e Instancias Operativas, con el detalle respectivo de sus atribuciones y deberes.

### **ADMINISTRACIÓN**

El Consejo de Administración, transmite cualquier novedad a la gerencia de la Cooperativa la misma que participa a las diferentes unidades de las decisiones tomadas a nivel directivo en bienestar de la Cooperativa, dentro de sus funciones está dictar los reglamentos internos, el orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la Ley, con el fin de mejorar la eficacia de las operaciones de la entidad.

- **ESPECÍFICOS DE CADA COMPONENTE**

Los componentes auditados fueron tres: cartera, recuperación de cartera y cumplimiento de la misión institucional.

Para los dos primeros componentes se utilizó técnicas como cuestionarios de control interno aplicados al Departamento de Crédito y Departamento de Cobranzas, respectivamente. Para el último componente se aplicó encuestas a los socios con el objetivo de medir la satisfacción de los mismos, ya que al realizar dicha evaluación se conoció el grado de cumplimiento de la misión institucional.

En el desarrollo de nuestra auditoría, se encontraron algunos puntos débiles, que deben ser atendidos lo más pronto posible, ya que de no ser así, la entidad podría verse perjudicada.

A continuación, se presenta un resumen de los puntos encontrados en cada uno de los componentes:

### **CARTERA**

	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Niveles de Aprobación de Créditos	Irrespeto a los niveles de aprobación de créditos por parte de los oficiales debido a la manipulación de influencia de algunos socios.	El Departamento de Crédito debe establecer políticas que sancionen el incumplimiento de los niveles de concesión de crédito que norma la entidad.



Contenido de los Pagarés	Los pagarés son llenados en todas sus partes sin respetar los niveles de autoridad existentes en el departamento de crédito, sin considerar la capacidad de pago de los socios.	El Jefe de Crédito debe dar a conocer las responsabilidades que cada oficial de crédito tiene, para que de esta manera todos los niveles cumplan con las funciones así asignadas.
Firmas de Responsabilidad en los expedientes de Crédito	Los trámites de crédito no cuentan con todas las firmas de responsabilidad necesarias.	El Jefe de Crédito debe revisar minuciosamente las carpetas de los socios, antes de realizar el desembolso del dinero a cada uno de ellos.
Delegación de Funciones	El personal de crédito desconoce el límite de responsabilidad que tiene en las actividades que realiza, no existiendo control por parte de los niveles superiores.	El Jefe de Crédito y al Jefe de Talento Humano deben dar a conocer las atribuciones que cada oficial de crédito debe cumplir.

## RECUPERACIÓN DE CARTERA

	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Notificaciones de Socios en Mora	No se realiza un control adecuado de las notificaciones entregadas al socio y por ende su recepción.	El Jefe de Cobranzas debe implementar un documento que sirva como constancia de que la notificación fue entregada al socio.

## CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Tasa Pasiva	Los socios se encuentran inconformes con la tasa pasiva brindada por la entidad debido a que esta no cubre la inflación existente en el país.	El Consejo de Administración debe tomar en cuenta el índice de inflación para fijar la tasa pasiva que se pagará a los socios, la misma que debe superar el 4.31% y ser menor que el 5.24%, como lo establece el Banco Central del Ecuador.
Tiempo de Despacho de los Créditos	Una pequeña parte de los socios encuestados se encuentran inconformes con el tiempo de despacho de sus créditos.	El Jefe de Crédito debe controlar que los Oficiales de crédito cumplan su labor en el tiempo estipulado.

Complejidad para la Concesión de Créditos	Una pequeña cantidad de los socios encuestados muestran descontento en la complejidad de los trámites para la concesión de créditos.	El departamento de crédito, debe brindar más cortesía en su trato con los socios, brindándoles la información y facilidades pertinentes en los trámites solicitados.
Socios en Mora	Un porcentaje considerable de los socios que poseen crédito en la institución presentan cartera vencida.	El departamento de crédito debe realizar un estudio minucioso de cada uno de los socios y sus garantes para medir su capacidad de pago.

# CAPÍTULO

## IV

CONCLUSIONES  
Y  
RECOMENDACIONES

#### 4.1. CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. se desempeña adecuadamente en términos generales, sin embargo, presenta algunos puntos débiles poco significativos, en cuanto al cumplimiento de la misión institucional.
- El contenido detallado de los componentes analizados, hallazgos realizados y evidencias encontradas, relacionadas con las observaciones y recomendaciones específicas que forman parte de este informe deben permitir a la institución llevar a cabo una transformación adecuada para cumplir con la planificación estratégica establecida.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. tiene una aceptación favorable por parte de sus socios debido a los incentivos y años de trayectoria que posee la institución.
- De los resultados obtenidos del examen de auditoría se puede determinar que la gestión administrativa mantiene un sistema de control interno, garantizando de esta manera que las operaciones se desarrollen con confiabilidad y responsabilidad.
- El nivel de recuperación de la cartera ha presentado un decremento en este año debido a la buena gestión que realizan en conjunto el Departamento de Crédito y el Departamento de Cobranzas, ya que se ha analizado adecuadamente cada una de las carpetas para el otorgamiento de crédito, garantizando así el pago puntual de las obligaciones de los socios

#### **4.2. RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda a la Gerencia poner atención a los puntos débiles poco significativos mencionados en nuestro trabajo de investigación, para de esta manera alcanzar el cumplimiento de la misión institucional, la misma que está enfocada a la satisfacción del socio.
- Se sugiere tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el Informe de Auditoría, puesto que si se aplican las mismas se podrá cumplir en su totalidad la Planificación Estratégica.
- El Departamento de Marketing debe seguir incentivando las captaciones y colocaciones de los socios por medio de estímulos, como lo ha venido realizando hasta el momento.
- La Administración de la Cooperativa ha venido desarrollándose de manera eficiente a lo largo de estos años, por lo cual recomendamos que continúen con las mismas prácticas a fin de seguir manteniendo un buen sistema de control interno, garantizando que la información así como sus operaciones sean confiables.
- Al realizar nuestra investigación nos dimos cuenta que la gestión realizada en cuanto a la recuperación de cartera vencida está dando buenos resultados en beneficio de la Cooperativa, por lo que consideramos que se debe seguir ejecutando los mismos procedimientos para dicha operación.

## RESUMEN

Hemos desarrollado el examen de Auditoría Operativa para la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Provincia de Chimborazo durante el período 2009, con el fin de establecer oportunidades de mejora y alcanzar la misión institucional.

Para la presente memoria técnica se aplicaron técnicas de investigación como la observación y análisis de documentos, a través de las cuales se pudo recopilar información necesaria para nuestra auditoría. Para el análisis de dicha información se utilizaron algunos instrumentos como la aplicación de cuestionarios de control interno y flujogramas. Además para los dos primeros capítulos se utilizaron métodos bibliográficos, tecnológicos y gráficos.

También se efectuó un programa de auditoría, donde se establecieron procedimientos para medir las operaciones de la Cooperativa, con fin de determinar hallazgos y dar solución a los problemas encontrados, con la ayuda de varias técnicas de investigación, paso a paso se llevó a cabo el levantamiento de información pertinente.

La propuesta del examen de Auditoría Operativa para la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es evaluar la misión institucional la misma que se basa en buscar la satisfacción de los socios ya que ellos son el pilar fundamental de cualquier empresa, por lo cual nos enfocamos en evaluar la recuperación de cartera y el otorgamiento de créditos, tomando en cuentas que éstas son las operaciones básicas de cualquier institución financiera.

Es por ello que se recomienda poner atención en dichos hallazgos para que en el futuro éstos no originen un impacto en sus operaciones, las mismas que se encuentran en el informe de auditoría emitido.



## SUMMARY

An operating auditory test has been conducted at Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba LTDA., in Chimborazo Province during the year 2009.

The purpose of this investigation was to establish better opportunities for reaching the institution's objective.

For the present technical document, certain investigation techniques such as observation and document analysis were used in order to compile the required information for this auditory. For that analysis, some instruments such as survey for internal control and flowchartings were also utilized in this work. It is worth mentioning that in order to write the first two chapters it was necessary to used bibliographic, technological, and graphic techniques.

The auditory program established measurement operation procedures for determining the Cooperative's operations and problems. The pertaining information compilation was obtained through a step by step system.

The purpose of this Operating Auditory at Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. is to examine the institutional objective which is mainly addressed to obtaining the business affiliates welfare because these people constitute the enterprise's milestone. This investigation has been focused on portfolio recuperation evaluation as well as on credit borrowing. It is important to mention that the financial activities mentioned earlier are the most basic operations at any financial institution.

It is recommended to pay attention to such findings so that future negative operating impacts can be avoided; this information can be found in the auditory report.

## BIBLIOGRAFÍA

- CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES, Ley de Cooperativas, 14 Ed., Quito, 2008.
- ACHIG, Lucas, “Metodología de la Investigación Social”, 2 Ed., Cuenca, 1988.
- CEPEDA, Gustavo, “Auditoría y control interno”, Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA S.A., Bogotá, 1997.
- CABALGANTE, María Vicente, “El método estadístico en la investigación”, 5 Ed., Madrid, Editorial Ciencia, 1996
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., Memoria 2008
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., Memoria 2009
- [http://www.concope.gov.ec/Ecuaterritorial/paginas/Apoyo\\_Microempresa/crear\\_empresa/paso4.html](http://www.concope.gov.ec/Ecuaterritorial/paginas/Apoyo_Microempresa/crear_empresa/paso4.html)
- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Empresarios/foda.htm>
- <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk17.htm>
- <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/Guía%20para%20realizar%20un%20Diagnostico%20FODA.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos7/auop/auop.shtml>
- Cita textual del libro de Nudman-Puyol “Manual de Auditoria Operativa”
- <http://www.geocities.com/miguelalatrisha/AUDITORIAOPERATIVA.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajos7/auop/auop.shtml>

# ANEXOS

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?				
2	¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?				
3	¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?				
4	¿Considera usted que se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?				
5	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?				

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
6	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?				
7	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?				
8	¿Se solicitan las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder un crédito?				
9	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?				
10	¿Se ha suscrito un pagaré para cada operación crediticia?				
11	¿Los pagarés son llenados en todas sus partes?				

## EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
12	¿Se realizan avalúos técnicos de las prendas o garantías hipotecadas, y se incluye croquis y fotografías de las propiedades recibidas en garantía?				
13	¿Se verifican las firmas de los socios y garantes, en todos documentos referentes al crédito?				
14	¿Todos los trámites de crédito cuentan las firmas de responsabilidad: de quien lo ha realizado, revisado, y aprobado?				
15	¿El trámite de concesión del crédito, una solo persona se encarga de todo el proceso?				

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Recuperación de Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Se entrega al socio copia de la liquidación del crédito?				
2	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?				
3	¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?				
4	¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?				
5	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?				
6	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial?				
7	¿Existen procedimientos escritos para la recepción de bienes en dación en pago?				

## EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Recuperación de Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
8	¿Se comunica al garante sobre el vencimiento del pago del socio?				
9	¿Se confirma si el socio y su garante recibieron la respectiva notificación?				
10	¿Existen políticas para el establecimiento del interés por mora?				
11	¿Existen políticas en caso de renegociación de deuda?				
12	¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?				
13	¿En la recuperación de cartera, una sola persona se encarga de todo el proceso?				

**ENCUESTA**



**OBJETIVO:** El objetivo de la presente encuesta, es para evaluar el grado de satisfacción de los socios por los servicios ofrecidos en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que más se apegue a su realidad

14. ¿Cuando usted acude a la Matriz de la Cooperativa Riobamba es atendido con rapidez?

Si

No

A veces

---

---

15. ¿Las personas que lo atienden en las instalaciones de la Cooperativa Riobamba, son amables en su trato?

Si

No

A veces

---

---

16. ¿Las instalaciones que ofrece la Cooperativa Riobamba, son adecuadas para la cantidad de socios que posee y ofrecer un servicio de calidad?

Si

No

17. ¿Los costos financieros de las operaciones crediticias, las considera usted razonables?

Si

No

18. ¿Considera usted que los empleados de la Matriz de la Cooperativa Riobamba están debidamente capacitados para la atención de los socios?

Si

No

19. ¿Se ofrecen estímulos a los socios para incentivar el depósito de sus ahorros o la inversión de los mismos?

Si

No

20. ¿Considera usted que los intereses que la Cooperativa Riobamba paga por sus ahorros, está acorde a sus expectativas?

Si

No

21. ¿Posee usted algún crédito en esta Institución?

Si

No

En caso de que su respuesta sea positiva, favor contestar las siguientes preguntas.

22. ¿El despacho de los créditos solicitados son acreditados en la mayor brevedad posible?

Si

No

23. ¿Considera usted que los trámites para la concesión de créditos son complejos?

Si

No

24. ¿Ha recibido la visita de algún perito para evaluar el bien que pretende entregar en garantía?

Si

No

25. ¿Si ha estado en mora, usted ha sido notificada para acercarse a realizar el respectivo pago?

Si

No

En caso de que su respuesta sea positiva, favor contestar las siguientes preguntas.

26. ¿Dentro de qué plazo de morosidad ha recibido la primera notificación (llamada telefónica)?

1 a 3 días

4 a 7 días

**INDICADORES FINANCIEROS****AÑO 2009****SUFICIENCIA PATRIMONIAL**

Cobertura Patrimonial de Activos 686,03%

**SOLVENCIA**

Patrimonio Téc. Constituido/Act. Y Conting. Ponderados por riesgos 20,27%

Patrimonio Téc. Secundario/por el Patrimonio Técnico Primario 36,66%

**CALIDAD DE ACTIVOS**

Morosidad Bruta Total 2,07%

Morosidad Cartera Comercial 1,07%

Morosidad Cartera Consumo 1,19%

Morosidad Cartera de Vivienda 0,45%

Morosidad Cartera de Microempresa 2,95%

Provisiones/(Cartera de crédito Improductiva) 200,75%

**COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA**

Cobertura Cartera Comercial 367,66%

Cobertura cartera Consumo 300,37%

Cobertura Cartera de Vivienda 685,33%

Cobertura Cartera de Microempresa	159,86%
-----------------------------------	---------

#### **MANEJO ADMINISTRATIVO**

Activos Productivos/Pasivos con Costos	120,06%
----------------------------------------	---------

Grado de Absorción - Gastos Operacionales/Margen Financiero	63,87%
-------------------------------------------------------------	--------

Gasto de Personal/Activo Total Promedio	3,33%
-----------------------------------------	-------

Gastos Operativos/Activo Total Promedio	5,93%
-----------------------------------------	-------

#### **RENTABILIDAD**

Rendimiento Operativo sobre activo - ROA	2,00%
------------------------------------------	-------

Rendimiento sobre Patrimonio – ROE	13,36%
------------------------------------	--------

#### **LIQUIDEZ**

Fondos disponibles/Total depósitos a corto plazo	34,75%
--------------------------------------------------	--------

Cobertura 25 mayores depositantes	409,82%
-----------------------------------	---------

Cobertura 100 mayores depositantes	338,44%
------------------------------------	---------

# FORMULARIO DE RECLAMO



## 1. DATOS DEL SOCIO

Nombre: \_\_\_\_\_ N° Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Número de Cuenta: \_\_\_\_\_  
Número de Tarjeta de Débito: \_\_\_\_\_

## 2. DATOS GENERALES DEL RECLAMO

FECHA DE RECEPCIÓN DE RECLAMO: 

/		/	

  
OFICINA DONDE SE PRESENTÓ EL RECLAMO: \_\_\_\_\_  
ÁREA QUE ATENDERÁ EL RECLAMO: \_\_\_\_\_

## 3. DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO


## 4. DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA


## 5. DATOS COMPLEMENTARIOS

VALOR DEL RECLAMO	N° TRANSACCIÓN	HORA

## 6. SEGUIMIENTO


FIRMA DEL SOCIO	RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	AUTORIZADO

# Balances

## Balance General Consolidado

Al 31 de Diciembre del 2009 - EN DÓLARES

### ACTIVOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AÑO 2.008	AÑO 2.009
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>9,984,779.25</b>	<b>21,771,031.02</b>
1101	Caja	1,791,689.26	1,989,449.28
1103	Bancos y otras instituciones financieras	8,165,231.09	19,768,761.74
1104	Efectos de cobro inmediato		
1105	Remesas en tránsito	27,858.80	12,820.00
<b>12</b>	<b>OPERACIONES INTERBANCARIAS</b>		
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>2,431,570.44</b>	<b>10,936,196.19</b>
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado	2,456,131.77	10,346,662.83
1307	De disponibilidad restringida		
1399	(Provisión para inversiones)	-24,561.33	-110,466.64
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>70,300,453.22</b>	<b>69,376,382.30</b>
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	852,814.72	1,699,355.61
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	23,349,879.88	25,358,813.61
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	5,925,405.55	6,145,277.38
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	41,103,026.76	37,680,614.60
1406	Consumo reestructurado por vencer		
1407	Vivienda reestructurada por vencer		
1408	Microempresa por vencer		2,217.00
1411	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses		9,900.17
1412	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	269,513.39	208,440.23
1413	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	14,662.02	17,142.59
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	1,017,966.48	787,877.98
1415	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses		
1416	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses		
1417	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses		
1418	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses		2,066.17
1421	Cartera de créditos comercial vencida	7,443.34	8,440.71
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	123,940.24	97,387.16
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	8,850.27	10,445.69
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	491,141.64	356,910.71
1425	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida		
1426	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	2.00	1.00
1427	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida		
1428	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida		104.40
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-2,864,193.07	-3,008,612.71
<b>15</b>	<b>DEUDORES POR ACEPTACIONES</b>		
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>613,925.90</b>	<b>714,093.89</b>
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL</b>		
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>2,387,282.43</b>	<b>2,461,424.36</b>
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>775,865.89</b>	<b>1,288,502.64</b>

## PASIVOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AÑO 2.008	AÑO 2.009
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>58,828,148.41</b>	<b>75,505,980.78</b>
2101	Depósitos a la vista	37,951,347.90	46,581,684.50
2103	Depósitos a plazo	20,351,751.74	28,678,436.16
210305	De 1 a 30 días	5,219,582.10	7,488,616.80
210310	De 31 a 90 días	5,872,749.78	8,580,257.94
210315	De 91 a 180 días	6,090,104.31	9,277,535.90
210320	De 181 a 360 días	2,366,087.89	3,004,105.51
210325	De más de 361 días	803,227.66	327,920.01
210330	Depósitos por confirmar		
2105	Depósitos restringidos	525,048.77	245,860.12
<b>22</b>	<b>OPERACIONES INTERBANCARIAS</b>		
<b>23</b>	<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>17,422.16</b>	<b>57,880.16</b>
<b>24</b>	<b>ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN</b>		
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>2,518,750.64</b>	<b>3,028,922.65</b>
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>9,660,594.81</b>	<b>9,594,939.97</b>
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	3,500,000.00	3,500,000.00
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	813,744.81	748,089.97
2607	Obligaciones con organismos multilaterales	5,141,850.00	5,141,850.00
2690	Otras Obligaciones	205,000.00	205,000.00
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>276,066.99</b>	<b>278,413.28</b>
<b>2</b>	<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>71,300,983.01</b>	<b>88,466,136.84</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>9,675,319.81</b>	<b>11,364,681.94</b>
3103	Aportes de socios	9,675,319.81	11,364,681.94
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>3,220,907.99</b>	<b>3,813,434.08</b>
3301	Legales	1,785,347.49	2,377,873.58
3303	Especiales	579,937.36	579,937.36
3305	Revalorización del patrimonio	855,623.14	855,623.14
3310	Por resultados no operativos		
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>9,724.80</b>	<b>9,724.80</b>
<b>35</b>	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>762,656.09</b>	<b>762,656.09</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	762,656.09	762,656.09
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones		
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>1,524,285.43</b>	<b>2,130,996.65</b>
3601	Utilidades o excedentes acumulados		
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>15,192,894.12</b>	<b>18,081,493.56</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>86,493,877.13</b>	<b>106,547,630.40</b>



## Estado de pérdidas y ganancias

Al 31 de Diciembre del 2009 - EN DÓLARES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AÑO 2.008	AÑO 2.009
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>		<b>11,650,897.54</b>	<b>13,195,024.43</b>
51	Intereses y descuentos ganados	10,987,641.13	12,806,843.66
52	Comisiones ganadas	424,523.09	168,650.68
53	Utilidades financieras		51,995.23
54	Ingresos por servicios	238,733.32	167,534.86
<b>EGRESOS FINANCIEROS</b>		<b>3,324,801.16</b>	<b>3,808,410.04</b>
41	Intereses causados	3,231,824.92	3,800,348.91
42	Comisiones causadas	7,765.86	8,061.13
43	Pérdidas financieras	85,210.38	
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>		<b>8,326,096.38</b>	<b>9,386,614.39</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES</b>		<b>4,459,457.83</b>	<b>5,112,159.63</b>
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>8,246.76</b>	<b>6,900.55</b>
55	Otros ingresos operacionales	8,246.76	6,900.55
<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>4,467,704.59</b>	<b>5,119,060.18</b>
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación	4,464,234.51	5,102,320.06
46	Otras pérdidas operacionales	3,470.08	16,740.12
<b>MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES</b>		<b>3,866,638.55</b>	<b>4,274,454.76</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>		<b>1,428,370.63</b>	<b>1,167,291.45</b>
44	Provisiones	985,098.40	758,273.62
4505	Depreciaciones	249,701.06	242,782.10
4506	Amortizaciones	193,571.17	166,235.73
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>		<b>2,438,267.92</b>	<b>3,107,163.31</b>
<b>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>		<b>91,201.81</b>	<b>228,301.63</b>
56	Otros ingresos	119,027.85	320,449.90
47	Otros gastos y pérdidas	27,826.04	92,148.27
48	Impuestos y participación a empleados	1,005,184.30	1,204,468.29
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>1,524,285.43</b>	<b>2,130,996.65</b>

## Informe de Auditoría Externa



Consultores Morán Cedillo Cía. Ltda.

Audidores Independientes

### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Asamblea General de Representantes y Consejo de Administración de  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

#### Informe sobre los estados financieros

1. Hemos auditado los balances generales adjuntos de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA., al 31 de diciembre del 2009 y 2008 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio de los socios y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

#### Responsabilidad de la Administración de la Cooperativa por los estados financieros

2. La Administración de la Cooperativa es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes para la preparación y presentación razonable de los estados financieros que no estén afectados por distorsiones significativas, sean éstas causadas por fraude o error, mediante la selección y aplicación de políticas contables apropiadas y la elaboración de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.
3. Tal como se explica en la nota 1, los estados financieros mencionados en el primer párrafo, fueron preparados de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de ciertas normas ecuatorianas de contabilidad y normas internacionales de información financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, por esta razón, los estados financieros no deben ser usados para otros propósitos.

#### Responsabilidad del Auditor

4. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron efectuadas de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener certeza razonable de que los estados financieros no contienen exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo. Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos destinados a la obtención de evidencia de auditoría sobre los saldos y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor e incluyen la evaluación del riesgo de distorsiones significativas en los estados financieros por fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos de la Cooperativa, relevantes para la preparación y presentación razonable de sus estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Cooperativa. Una auditoría también comprende la evaluación de que los principios de contabilidad utilizados son apropiados y de que las estimaciones contables hechas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para expresar nuestra opinión de auditoría.

#### Opinión

5. En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., al 31 de diciembre del 2009 y 2008, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con normas contables establecidas y autorizadas por Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

HLB - CONSULTORES MORÁN CEDILLO CÍA. LTDA.  
RNAE - No. 9326

Armando Briones Mendoza  
Socio  
Registro CPA. No. 23.560

Guayaquil, febrero 5 del 2010

Javier León Cruz  
Gerente de Auditoría  
Registro CPA No. 32.535



## CERTIFICA

QUE HA REALIZADO LA CALIFICACIÓN DE RIESGO CORRESPONDIENTE A

MARZO 31 DE 2009, DE:

*COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO*

*RIOBAMBA LTDA.*

HABIÉNDOLE ASIGNADO LA CATEGORÍA:

**“A-”**

QUE REPRESENTA:

La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de instituciones con mayor calificación.

El Signo (-) indica su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

  
**Ing Pilar Panchana**  
Gerente General