

LA ISO 19011 COMO UNA HERRAMIENTA DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

THE ISO 19011 AS A TOOL FOR QUALITY CONTROL AND EVALUATION IN THE POPULAR AND SOLIDARITY FINANCIAL SECTOR OF THE PROVINCE OF COTOPAXI

Milton Fernando Hidalgo Achig
mifer_7@yahoo.es
Instituto Tecnológico Vicente León, Latacunga-Ecuador

Myrian del Rocío Hidalgo Achig
myrian.hidalgo@utc.edu.ec
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador

Marcela Patricia Vizúete Achig
marcela.vizúete@utc.edu.ec
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador

María Cristina Sarzosa Troya
maria.sarzosa@utc.edu.ec
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo establecer a la norma ISO 19011 como una herramienta de control y evaluación de la calidad en el Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Cotopaxi, para lo cual se realiza un análisis de las actividades, procedimientos y procesos establecidos para el control y evaluación del funcionamiento de las instituciones financieras y complementariamente se establecen los beneficios de la

Recibido: 20 de septiembre de 2018 revisión aceptada: 6 de diciembre de 2018

Correspondiente al autor: mifer_7@yahoo.es

integración de la estructura de la ISO 19011 en los procesos de auditoría interna de las cooperativas de ahorro y crédito objeto de estudio. Obtenido como principales resultados la falta de desarrollo de mecanismos integradores por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) (entre regular de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito) que controlen y evalúen el desempeño de todos los elementos que interactúan en el funcionamiento de las instituciones financieras (economía, finanzas, talento humano, administración, vinculación con la sociedad), dándole prioridad al desempeño económico financiero de las organizaciones. De la misma forma al realizar el análisis de la estructura de la norma ISO 19011, se determinó que sus directrices y principios son aplicables tanto de nivel general en la normativa actual vigente (Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria) y a nivel específico en las actividades y procedimientos de auditoría interna de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi, pues son organizaciones que necesitan llevar a cabo auditorías de sus procesos de gestión por motivos contractuales o reglamentarios.

Palabras Claves: Control, Evaluación, Auditoría, Mejoramiento, ISO 19011

ABSTRACT

The objective of this research is to establish the ISO 10911 standard as a quality control and evaluation tool in the Popular and Solidarity Financial Sector of the province of Cotopaxi, for which an analysis of the established activities, procedures and processes is carried out. for the control and evaluation of the functioning of financial institutions and in addition, the benefits of integrating the structure of ISO 19011 into the internal audit processes of the savings and credit cooperatives under study are established. Obtained as main results the lack of development of integrating mechanisms by the Superintendencia de Popular and Solidarity Economy (SEPS) (between regular activity of savings and credit cooperatives) that controls and evaluates the performance of all the elements that interact in the functioning of financial institutions (economy, finance, human talent, administration, relationship with society), giving priority to the financial performance of organizations. In the same way, when carrying out the analysis of the structure of the ISO 19011 standard, it was found that its guidelines and principles are applicable at a general level in the current regulations (Regulation to the Organic Law of Popular and Solidarity Economy) and at a specific level in the activities and procedures of internal audit of savings and credit cooperatives in the province of Cotopaxi, may be organizations that need to carry out audits of their management processes for contractual or regulatory reasons.

Keywords: Control, Evaluation, Audit, Improvement, ISO 19011.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la Sistema Financiero Popular y Solidario en el contexto ecuatoriano se ha visto marcado por la proliferación marcada de instituciones generadoras de instrumentos financieros

evaluación para las instituciones financieras recaen sobre la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual a través del Reglamento de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en su artículo 68 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), establece que la Superintendencia dispondrá que las cooperativas se sometan a un plan de control y evaluación (regularización), cuando los estados financieros muestren pérdidas por dos semestres consecutivos; así como cuando en los informes de auditoría se establezcan serias faltas de control y evaluación interna, deficiencias financieras, administrativas u organizacionales, que pongan en peligro la sostenibilidad de la institución; adicionalmente en el momento que la Superintendencia descubriera ocultamientos de problemas en los resultados de auditoría interna o externa. En consecuencia, para evitar que las instituciones financieras incurran en estas faltas la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aplica controles y evaluación permanentes, los cuales ayudan a mejorar el rendimiento de las cooperativas de ahorro y crédito, sin embargo, dentro del contexto actual del desarrollo cooperativo es necesario integrar la característica de calidad, para que tanto los productos y servicios financieros de este tipo de organizaciones satisfagan las necesidades y requerimientos de los socios. Por tanto, el objetivo del presente estudio

con fines sociales como las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales para su permanencia y sostenibilidad necesitan del control y evaluación de sus resultados para ofrecer al público servicios y productos de calidad. Las funciones de control y

es “Establecer la ISO 19011 como una herramienta de control y evaluación de la calidad en el Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Cotopaxi”, por tanto, de esta problemática se desprenden las siguientes preguntas directrices las cuales ayudarán a entender la integración de la calidad a los actuales controles y evaluación que se realizan a las instituciones financieras:

- ¿Cuáles son las actividades, procedimientos y procesos establecidos para el control y evaluación del funcionamiento del Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Cotopaxi?
- ¿Cuáles son los beneficios de la integración de la estructura de la ISO 19011 en los procesos de auditoría interna del Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Cotopaxi?

Desarrollo

En primera instancia es necesario establecer la situación actual del Sector financiero Popular y Solidario, para entender su comportamiento e influencia dentro del contexto económico y social.

Perspectiva del sector cooperativo

En Ecuador se han establecido alrededor de 3.260 cooperativas, de las cuales, 946 son financieras y 2.313 son no financieras, estructuradas en cuatro segmentos y

dos niveles correspondientemente. De la población de cooperativas financieras clasificadas, la gran parte de instituciones se encuentran en los segmentos 1 y 2, es decir alrededor del 87,01%. Un similar escenario se desarrolla en el sector cooperativo no financiero, puesto que, del total de instituciones segmentadas en diferentes dimensiones, el 88,41% corresponde al nivel 1 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).

Cooperativas financieras

Las cooperativas financieras tienen un nivel mayor de influencia con respecto a las cooperativas no financieras, pues éstas desarrollan actividades de prestación de crédito, elemento fundamental para el desarrollo económico para los sectores menos favorecidos del Ecuador. Su fin social ha hecho que este tipo de instituciones se convierta en el motor financiero de las zonas rurales y progresivamente en el centro de las finanzas de los polos de desarrollo.

Criterios de Segmentación

Para lograr entender la forma en la cual se estructura el sector cooperativo financiero del Ecuador, se debe detallar y analizar los niveles de segmentación con el objetivo de diferenciar las dimensiones y su interacción el Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS). De forma sintetizada a continuación se describen las directrices y variables empleadas para la segmentación de las cooperativas instituidas y registradas, de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Las principales directrices utilizadas para la segmentación del sector cooperativo financiero se centran en la ubicación geográfica, el volumen de operaciones y participación en el mercado, las cuales se fundamentan en el aporte que estas puedan generar tanto a la economía del país como a la población dentro de la interacción financiera social.

Tabla 1. Intervalos de segmentación

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de Cantones)	Número de socios
Segmento 1	0 – 250.000	1	> de 700
Segmento 1	0 – 1.100.000	1	= 700
Segmento 2	250.001– 1.100.000	1	> de 700
Segmento 2	0 – 1.100.000	2 o más	Sin importar número de socios
Segmento 2	1.100.001 –	Sin importar el número de cantones en que opera	= 7.100
Segmento 3	1.100.000 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	> de 7.100
Segmento 4	9.600.000 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	= 7.100

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

En base a estas definiciones y categorizaciones se tiene una visión general de los parámetros en los cuales se desarrollan las financieras del Sistema Financiero Popular y Solidario. La información de la colocación del activo, el nivel de cobertura y el número de socios de las cooperativas ubicadas en la provincia de Cotopaxi. En relación a la ubicación, las cooperativas de ahorro y crédito al igual que las organizaciones no financieras se establecen en mayor número en las

provincias de la Sierra centro; Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi; Chimborazo.

Estas provincias concentran más de 20 organizaciones por cada 100 mil personas en edad de trabajar (PET). De la misma forma en la figura se ilustra la distribución de las cooperativas de ahorro y crédito con mayor y menor agrupación por provincias, en las cuales predominan las pertenecientes a los segmentos 1 y 2.

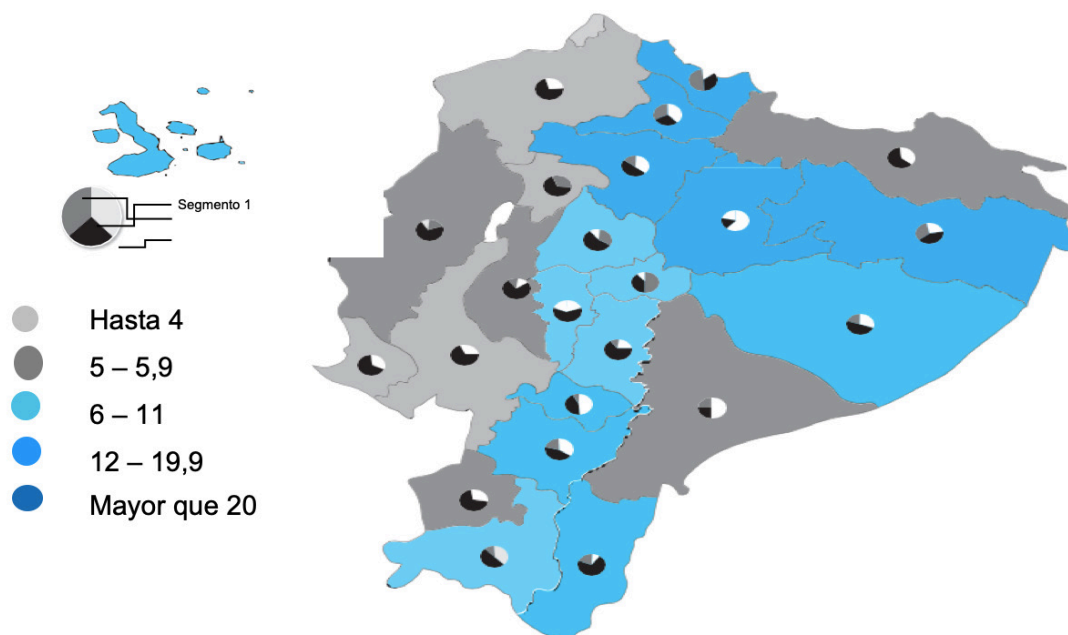


Figura 1. Distribución de cooperativas financieras por cada 100 mil PET
Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Tabla 2. Estructura de las cooperativas financieras

Segmento	Total de COAC	%
1	488	51,53
2	335	35,48
3	83	8,76
4	40	4,22
Total	946	100

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La ISO 19011 como una herramienta de control y evaluación de la calidad en el sector financiero popular y solidario de la provincia de cotopaxi

Las cooperativas financieras se centran principalmente en actividades de ahorro y crédito de estas el 51,53% pertenece al segmento uno, como se había mencionado anteriormente este es el nivel en el cual se agrupa el mayor nivel de organizaciones de acuerdo a los parámetros de formación de esta dimensión. Seguido se encuentra el segmento 2 con alrededor del 35,48%, es el segundo grupo más grande organizaciones financieras populares y solidarias en el Ecuador. Los segmentos 3 y 4 son los de

menor cuantía con el 8,76% y 4,22% respectivamente, completando el sector financiero solidario.

Cooperativas de ahorro y crédito por provincia y segmento

Induciendo en la problemática de la investigación y delimitando aún más el objeto de estudio, se debe analizar específicamente a las cooperativas que en número y en segmentos se encuentran distribuidas en la provincia de Cotopaxi.

Tabla 3. Cooperativas de ahorro y crédito por provincia y segmento

Provincia	Por Definir	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Total
Azuay	1	19	15	6	1	42
Bolívar	3	17	4	3	2	29
Cañar	2	9	5	0	1	17
Carchi	11	2	1	2	2	18
Chimborazo	19	41	13	5	2	80
Cotopaxi	6	41	23	1	2	73
El Oro	3	9	5	0	2	19
Esmeraldas	5	6	3	0	0	14
Galápagos	0	0	3	0	0	3
Guayas	34	75	18	3	1	131
Imbabura	2	12	13	5	1	33
Loja	4	22	19	4	3	52
Los Ríos	5	12	5	2	0	24
Manabí	9	28	8	3	3	51
Morona Santiago	1	0	2	1	4	8
Napo	2	2	2	1	0	7
Orellana	1	3	1	1	0	6
Pastaza	0	3	1	1	0	5
Pichincha	23	75	54	15	12	179
Santa Elena	3	4	2	0	0	9
Santo Domingo	1	4	2	0	0	7
Sucumbíos	2	3	2	0	0	7
Tungurahua	23	37	51	7	3	121
Zamorá Chinchipe	2	6	1	2	0	11
Total	162	430	253	62	39	946

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

La provincia de Cotopaxi concentra uno de los mayores grupos de cooperativas de ahorro y crédito con alrededor de 73, su desarrollo se debe a la migración y a la réplica de modelos asociativos de cooperación capaces de dinamizar pequeñas economías. La provincia objeto de estudio establece un comportamiento particular pues forma

parte fundamental del sistema económico ecuatoriano, pues es considerado centro de negocios y desarrollo agro empresarial, y este es uno de los elementos para que el número de instituciones haya crecido significativamente en este punto geográfico del país.

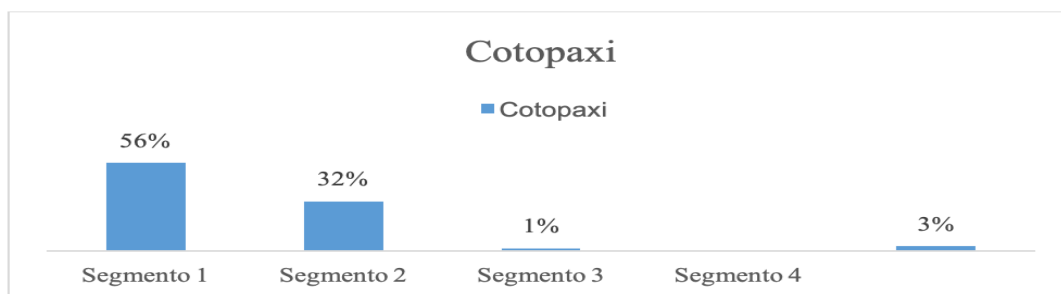


Figura 2. Estructura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotopaxi
Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

En la provincia de Cotopaxi el segmento 1 tiene una participación del 56%, siendo el grupo de cooperativas más grande de esta provincia, con activos de hasta \$ 250.000 y con cobertura de hasta 1 cantón, por su parte el segmento 2, es el segundo con mayor presencia dentro de este contexto con el 32 % del total de instituciones, es decir, que las cooperativas de ahorro y crédito de este tipo tienen un número ilimitado de socios y sus activos se ubican entre \$ 250.000 y \$ 1.100.000, teniendo cobertura en más de dos cantones. El segmento 3 y 4 tienen una participación menor con el 1% y 3% respectivamente, con activos de hasta \$ 1.100.000 y \$ 9.600.000.

Indicadores de Rendimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi

Los indicadores de rendimiento sintetizan la información cuantitativa anual, y entregan una visión global del rendimiento del sector cooperativo del país. Los indicadores de rendimiento de la perspectiva de la auditoría permiten identificar deficiencias en el funcionamiento interna de las instituciones financieras del Sistema Financiero Popular y Solidario, lo que facilita la medición de los niveles de efectividad de cada segmento del sector, en base a los instrumentos crediticios comercializados en el mercado financiero. El alcance de los indicadores incluye:

- a. La evaluación de la cartera crediticia.
- b. El comportamiento de las tasas efectivas de interés.

- c. La estructura de los costos de operación y financieros.
- d. El nivel de autosuficiencia.
- Por lo tanto, se debe comprender que:
- i. Los indicadores financieros conforman un sistema de información económica, empleada para mejorar la gestión crediticia del sector cooperativo.
- ii. Los indicadores financieros proveen información de manera concisa e inmediata.
- iii. Los servicios de micro finanzas orientados al sector del micro y pequeña empresa demandan responsabilidad en la administración. La confianza depositada por los gobiernos, entidades financieras, organismos internacionales y público en general, debe sujetarse al desarrollo de una cultura empresarial basada en estándares de desempeño.

Tabla 4. Consolidado Indicadores Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES	4%	5%	6%	11%	12%	4%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	3%	3%	4%	5%	5%	3%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	2%	2%	2%	3%	3%	2%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	5%	6%	7%	9%	9%	5%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	4%	4%	5%	6%	7%	4%
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA						
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	121%	120%	118%	122%	110%	121%
LIQUIDEZ						
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	17%	20%	23%	39%	40%	17%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO						
C A R T E R A IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	22%	25%	28%	41%	37%	22%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Actividades, procedimientos y procesos establecidos para el control y evaluación del funcionamiento del Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Cotopaxi

La primera directriz de análisis dentro del estudio son el conjunto de procesos que se han desarrollado a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria enfocadas hacia el control y evaluación de las cooperativas de ahorro y crédito. El control y la evaluación son fundamental para la estabilidad del Sistema Financiero Popular y Solidario, para lo cual la Superintendencia de Economía Popular

y Solidaria estableció un proceso integral de supervisión en base a las necesidades del sector. En este, las relaciones que se desarrollan con las instituciones controladas y la búsqueda de la mejorar continua de a través de procesos de acompañamiento y supervisión, han sido trascendentales para conseguir los resultados necesarios para su sostenibilidad. La compilación, valoración y análisis de datos e información componen el control extra situ. En este nivel se analiza aproximadamente 50 sistemas de información, entre las cuales se tiene, los balances (activos – pasivos), la cartera de depósitos, y los socios. Esta evaluación y control integra elementos de:



Figura 3. Elementos del control y evaluación de las cooperativas de ahorro y crédito
Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2018)

En los últimos cuatro años con corte a junio de 2017, se han emitido alrededor de 24 mil informes de control y evaluación (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2018), con sus respectivas estrategias para disminuir la probabilidad de riesgo en las cooperativas de ahorro y

crédito, y se desarrollaron procesos de seguimiento del cumplimiento de las acciones enfocadas en el potenciamiento multidimensional de las instituciones financieras pertenecientes al Sistema Financiero Popular y Solidario.

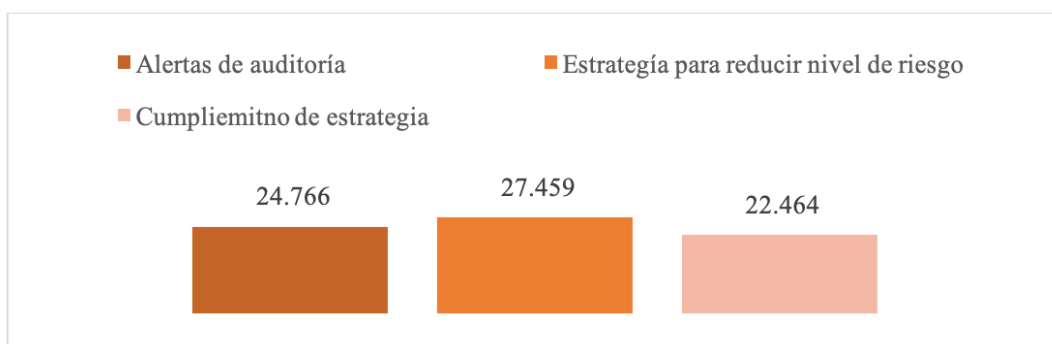


Figura 4. Estructura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotacachi
Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2018)

La supervisión in situ que realiza la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son el producto de planificación anual de control y evaluación. Esta es un proceso en el cual se da mayor importancia en las instituciones financieras. De la misma forma, para el Sector Financiero Popular y Solidario, la implementación del modelo de control y evaluación continuo y procesos in situ y extra situ, son fundamentales para mejorar el desempeño institucional.

Una de las provincias en donde más se han realizado intervenciones por parte de la SEPS es Cotacachi con alrededor de 52 instituciones intervenidas en la ciudad de Latacunga, por tanto se evidencia que particularmente en este sector desarrolla deficiencias de funcionamiento interno significativas, y por tanto requiere de un mayor control y evaluación interno para garantizar la sostenibilidad de la organización y consecuentemente el bienestar de los socios y la población.

Entre las principales causas que originan la intervención de la entidad controladora se debe a la falta de liquidez en la recuperación de la cartera de crédito, déficit patrimonial lo que origina pérdidas, mal manejo

financiero, falta de organización y control, estructura financiera inadecuada, lavado de dinero, situaciones que ha provocado incertidumbre en la población.

La SEPS asegura la transparencia, a través de la estructuración de sistemas eficientes de información, que responden a los procesos de control y evaluación de las cooperativas de ahorro y crédito. Siendo esta sistematización elemento clave para desarrollar actividades y procedimiento de supervisión. Con el mejoramiento continuo de la base datos de instituciones financieras, la recopilación de datos integrales como; información contable y financiera de las organizaciones, en conjunto con los de descubrimientos de auditorías extra situ, se logra la prevención y detección de probables transacciones conexas con el financiamiento al terrorismo y delitos de lavado de activos. En este sentido las bases de datos establecidas para el desarrollo de estadística y análisis técnicos, es un proceso clave para el control y evaluación en la búsqueda del mejoramiento de los procesos económicos, financieros y sociales que entreguen al socio un producto y servicio de calidad. De forma complementaria los procesos

del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) disminuyen los riesgos de vulnerabilidad a la seguridad y su posible efecto en las instituciones financieras. La SEPS realiza el procedimiento anual de aproximadamente 50 mil gestiones externas, dando cumplimiento a los principios de transparencia, eficacia y eficiencia. Las operaciones más comunes son el reconocimiento de firmas, autorizaciones, certificaciones y reservas de denominación. De esta forma en el año 2015, se receptaron 52.371 trámites, en el año 2016, 65.972 trámites y en el año 2017 se han receptado 25.871 trámites (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).

Las acciones para mejorar el control y evaluación del desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito se centran en la prevención de delitos concernientes al lavado de activos y financiamiento al terrorismo, los cuales son prioritarios en las visitas de trabajo de supervisión.

Sin embargo, las cooperativas de ahorro y crédito deberían incluir en sus estructuras organizativas el departamento de auditoría interna enfocadas no solo a la prevención de fraudes sino también en proporcionar confianza a los clientes (potenciales y reales) de las cooperativas de que la misma dispone de una herramienta de autoevaluación que asegura la consecución de las características de calidad de sus procesos, productos y servicios, además de introducir cambios o mejoras en los circuitos organizacionales y operativos, por lo que la auditoría no debe ser entendida como una inspección sino como una oportunidad para subsanar errores y áreas de mejora y, a continuación, analizarlos y poder subsanarlos.

En síntesis las actividades, procedimientos y procesos de control y evaluación que realiza la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como órgano regular de las cooperativas de ahorro y crédito se centran principalmente en el tratamiento de las operaciones financieras, cuyos resultados se basan en el manejo adecuado de los recursos económicos y financieros de los cuales disponen las organizaciones para cumplir con lo que establecen las leyes y reglamentos de cumplimiento financiero. En este sentido, se debe integrar elementos de amplio alcance para la obtención de productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades tanto de las cooperativas de ahorro y crédito como de los socios y de la población en general.

Beneficios de la integración de la estructura de la ISO 19011 en los procesos de auditoría interna del Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Cotopaxi

La segunda directriz de análisis es la ISO 19011 como herramienta potenciadora de la Auditoría interna de las cooperativas de ahorro y crédito que integral el Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Cotopaxi. La norma ISO 19011 como herramienta de control y evaluación, brinda un enfoque claro y sistémico al sector financiero para el proceso de auditorías siendo de gran valor para la mejora continua comprobando el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz del sistema de gestión entre otros aspectos. Proporcionando información sobre la cual una institución puede actuar para mejorar

su desempeño siendo este un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría.

La Norma ISO 19011, determina las orientaciones de la gestión de una planificación de auditoría, es decir, establece los principios de planificación y ejecución de auditoría para sistemas de gestión, en donde se puede incluir la estructura interna que desarrollan las instituciones financieras objeto de estudio. De esta forma para la implementación adecuada de una auditoría interna es necesaria la intervención de un auditor y un equipo auditor que den soporte a los procesos de control y evaluación (Organización Internacional para la Estandarización, 2015).

La norma ISO 19011 puede ayudar a las instituciones financieras a mejorar su desempeño a través del perfeccionamiento de sus procesos internos de gestión que se encuentren siendo ejecutados en la cooperativa de ahorro y crédito. En el momento que una institución financiera desarrolle un sistema de gestión y lo haya efectuado, debe ejecutar auditorías programadas para asegurar que su funcionamiento es eficaz y en el caso de encontrar inconsistencias que no permitan su correcto desempeño, generar acciones orientadas hacia su corrección inmediata. En este contexto la aplicación de las directrices de la norma ISO 19011 es necesaria.

La ISO 19011 desarrolla recomendaciones para ayudar a las instituciones estructurar un plan de auditoría que mejore el cumplimiento de los requerimientos establecidos tanto en la normativa legal vigente en cada país como en las demás

normas ISO dispuestas para la obtención de la calidad de productos y servicio (Organización Internacional para la Estandarización, 2015).

La auditoría se diferencia por desarrollar principios de aplicación que optimizan los resultados de las auditorías internas, y por tanto se asegura la veracidad de la información y datos encontrados en el proceso de revisión, análisis y síntesis. Los principios ayudan a aplicar la auditoría, en otras palabras, ofrecen instrumentos eficientes y confiables de apoyo a las políticas y procesos de gestión, generando información de cómo se debe responder en una organización para optimizar su funcionamiento y desempeño.

La ISO 19011 produce un valor agregado a las auditorías internas de las instituciones financieras, puesto que disminuye la inversión de tiempo, dinero y recursos, proporcionando un enfoque análogo para las auditorías de los sistemas de gestión que se encuentren funcionando dentro de una cooperativa de ahorro y crédito. En el entorno de la economía popular y solidaria actualmente es necesario integrar a los procesos de control y evaluación las directrices y fundamentos de la ISO 19011 puesto que a través de esta se puede mejorar y facilitar la integración de los procesos de gestión económica, financiera, administrativa y social, características de las instituciones financieras populares y solidarias.

A través, de la aplicación de las directrices de auditoría interna tanto en las cooperativas de ahorro y crédito como en la normativa de regulación y control de establecidas por la SEPS, se busca estructurar una en

una herramienta clave para que el sector financiero popular y solidario logre alcanzar los objetivos sociales y económicos para los cuales ha sido creada.

ISO 19001: 2011 generar un enfoque sobre la ejecución de auditorías internas y externas, así como sobre la gestión de planes de auditoría, por lo que se muestra como un complemento adecuado a las necesidades y requerimientos actuales de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi, que son organizaciones que necesitan llevar a cabo auditorías de sus procesos de gestión por motivos contractuales o reglamentarias.

De acuerdo a lo que señala la ISO 19001: 2011 en el apartado 4. Principios de auditoría, se determina los principios por los que debe regir las organizaciones a la hora de realizar auditoría. Las orientaciones se basan en 6 principios que a continuación se señalan:

Integridad

Es un fundamento de la profesionalidad. Los auditores y las personas que realizan la gestión de un programa de auditoría deben desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, observar y cumplir todos los requisitos legales que sean aplicables, demostrar la competencia a la hora de realizar su trabajo, desarrollar su trabajo de forma imparcial, es decir, sin estar influenciados por nada y por nadie, ser sensible a cualquier influencia que pueda ejercer su juicio mientras realiza una auditoría.

Presentación imparcial

Es la obligación de informar con veracidad y exactitud. Todos los hallazgos, conclusiones e informes tienen que reflejar con veracidad y exactitud las actividades que se realizan durante las auditorías. Se tiene que informar de todos los obstáculos que se encuentran en el camino al realizar la auditoría y las opiniones divergentes que se queden sin resolver entre el equipo auditor y la persona auditada. La comunicación tiene que ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

Ser profesional

Contar con diligencia y tener juicio a la hora de realizar la auditoría. Los auditores deben proceder con mucho cuidado, según la importancia que tenga la tarea que quieren desempeñar y la confianza que se deposite en ellos por el cliente de la auditoría y por las demás partes interesadas. Un gran factor a tener en cuenta a la hora de realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es contar con la capacidad de realizar juicios razonados con todas las situaciones de la auditoría.

Confidencialidad

Se debe realizar cuidando la seguridad de la información. Los auditores deben proceder con discreción durante la utilización y la protección de la información que ha adquirido durante la realización de la auditoría. La información de la auditoría no puede usarse de forma inapropiada para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría, de forma que pueda perjudicar al interés legítimo del auditado. El concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.

Independiente

Es la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores deben ser independientes a la actividad que se quiere auditar siempre y cuando sea posible, además existen casos en los que deben actuar de forma libre contra el conflicto de intereses. Para las auditorías internas, los auditores deben ser independientes de los responsables operativos de la sección que se desea auditar. Los auditores deben mantener la objetividad según el proceso de auditoría para asegurarse de los hallazgos y las conclusiones de la auditoría que se basan sólo en la evidencia de la auditoría.

Para las empresas pequeñas, puede que no sea posible que los auditores internos sean independientes del todo de la actividad que deben auditar, pero tiene que hacer esfuerzos para eliminar esta barrera y fomentar la objetividad.

Enfoque basado en la evidencia

Es el método racional para conseguir las conclusiones de las auditorías fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría tiene que ser verificable. En general se basa en la información que tienen disponible, ya que la auditoría se realiza durante un tiempo limitado y con recursos que tiene fin. Se tiene que aplicar una utilización apropiada para el muestreo, ya que se relaciona de forma estrecha con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos en la investigación se establece que las actividades, procedimientos y procesos que realizan tanto las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario de la provincia de Cotopaxi, como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria han sido orientados hacia el desempeño económico y financiero, es decir, se muestran como lineamientos de acción y cumplimiento que busca la disminución de los delitos financieros y por tanto no ofrecen mecanismos de control y evaluación capaces de integrar a todos los elementos de las instituciones financieras, dejando de lado la gestión del talento humano, técnica y social. En este sentido, aunque los resultados de las auditorías realizadas por la SEPS han sido efectivo, se evidencia la falta de instrumentos de amplio alcance que promuevan el mejoramiento continuo de los procesos internos de las cooperativas de ahorro y crédito.

La ISO 19011 se presenta como una herramienta dinámica capaz de integrar todos los componentes de las instituciones financieras dentro de una sola auditoría que puede arrojar resultados multinivel para la detección de inconsistencias y deficiencias internas. Por tanto su integración se muestra como una alternativa viable a nivel normativo, pues no constituye un elemento de cumplimiento y certificación, sino, una guía para las buenas prácticas de auditoría. En consecuencia, sus lineamientos pueden ser aplicados e integrados de forma general a la normativa actual vigente (Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria) y de forma específica en las actividades y procedimientos de auditoría

interna de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias . (2016). Rendición de cuentas . Obtenido de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/Informe-ilustrativo-final-de-rendici%C3%B3n-de-cuentas-CONAFIPS-2016.pdf>
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2015). Obtenido de http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2016). Diagnóstico y monitoreo de organizaciones del sector financiero popular y solidario. Obtenido de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/>
- Organización Internacional para la Estandarización. (2015). ISO 19011. Obtenido de <http://udo.mx/sgc/admin/estatico/ISO%2019011-2011.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (11 de Abril de 2011). LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2012). REGLAMENTO A LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_regla2.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2015). Serie Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/LIBRO%20FINAL.pdf/89adfabd-12a5-4efe-ad7a-b5a7f92bcc75>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2018). Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Estudios%20sobre%20EPS.pdf/03620fc8-a0ba-4156-929e-7141ec3e495b>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2018). Boletín SEPS. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Boleti%CC%81n+SEPS+N%C2%BA002-20-07-2016.pdf/3898c443-2002-49b7-9ca0-e4470b5db4ee?version=1.0>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2018). Boletines . Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadistica?boletin-financiero-sf-y-snf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Abril de 2018). Boletín Trimestral I. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024_04_2013_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6
- Torres, Paz, & Salazar. (2003). METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN. Colombia : Rev. Electrónica Ingeniería Boletín.

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La ISO 19011 como una herramienta de control y evaluación de la calidad en el sector financiero popular y solidario de la provincia de cotopaxi