



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS EN
LA COAC FERNANDO DAQUILEMA, CANTÓN QUITO,
PROVINCHA DE PICHINCHA, PERÍODO 2020”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: BRYAN ALEXANDER ATUPAÑA CONDO

DIRECTOR: Dr. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Bryan Alexander Atupaña Condo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

Yo, BRYAN ALEXANDER ATUPAÑA CONDO, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 05 de julio del 2022



BRYAN ALEXANDER ATUPAÑA CONDO

C.C: 175016061-4

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA COAC FERNANDO DAQUILEMA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2020”., realizado por el señor: **BRYAN ALEXANDER ATUPAÑA CONDO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dra. Natali del Rocío Torres Peñafiel PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		<u>05/07/2022</u>
Dr. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR(A) DE TRABAJO DE TITULACIÓN		<u>05/07/2022</u>
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria MIEMBRO DEL TRIBUNAL		<u>05/07/2022</u>

DEDICATORIA

El éxito, es la suma de pequeños esfuerzos repetidos día a día y el esmero y perseverancia de un trabajo en equipo, en razón de aquello el desarrollo de esta Tesis la dedico a mis padres, José y María, quienes han sido un pilar fundamental en el cumplimiento de mis objetivos, y por ser un ejemplo digno de superación y lucha constante, inculcándome valores y principios los cuales me han ayudado a desarrollarme como persona y como profesional; por su confianza en mí; por su inconmensurable esfuerzo para ayudarme con los recursos necesarios para poder hoy estar donde estoy.

A mis hermanos, Norma, William y Cristian, a mis sobrinos Maile y Misael, por ser mi inspiración de constancia y superación, y de ser mejor cada día, por su ayuda y por ser una de las razones para alcanzar uno de mis sueños.

BRYAN

AGRADECIMIENTO

A Dios, por regalarme vida y salud, por darme la fuerza y la sabiduría necesaria para concluir con mis proyectos y por su misericordia.

A todos los docentes de Escuela de Contabilidad y Auditoría, quienes impartieron sus conocimientos y experiencias para formarme como profesional sin dejar a un lado los principios y valores que son fundamentales para el crecimiento personal y profesional.

A los directivos, personal Administrativo y Operativo que forman parte de la Cooperativo de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., en especial a la Agencia Quito Centro, por su ayuda en el desarrollo y culminación de la investigación.

A mis amigos por su amistad y apoyo en cada etapa de formación.

BRYAN

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

<i>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</i>	<i>2</i>
<i>1.1. Planteamiento del problema</i>	<i>2</i>
<i>1.2. Formulación del problema.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3. Sistematización del problema.....</i>	<i>4</i>
<i>1.4. Objetivos</i>	<i>5</i>
<i>1.4.1. General</i>	<i>5</i>
<i>1.4.2. Específicos.....</i>	<i>5</i>
<i>1.5. Justificación</i>	<i>5</i>
<i>1.5.1. Justificación teórica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.5.2. Justificación metodológica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.5.3. Justificación práctica</i>	<i>6</i>
<i>1.6. Antecedentes de la investigación</i>	<i>6</i>
<i>1.7. Marco teórico</i>	<i>8</i>
<i>1.7.1. Economía Popular y Solidaria.....</i>	<i>8</i>
<i>1.7.1.1. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.....</i>	<i>8</i>

1.7.1.2.	<i>Sector Cooperativo</i>	9
1.7.1.3.	<i>Clasificación del sector cooperativo</i>	9
1.7.1.4.	<i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	10
1.7.1.5.	<i>Valores de las Cooperativas.</i>	10
1.7.1.6.	<i>Principios de las Cooperativas</i>	11
1.7.1.7.	<i>Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.</i>	12
1.7.1.8.	<i>Segmentos del sector cooperativo de ahorro y crédito.</i>	12
1.7.1.9.	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.</i>	13
1.7.1.10.	<i>Regulación, Control y Supervisión de las Cooperativas</i>	13
1.7.2.	<i>Auditoría</i>	14
1.7.2.1.	<i>Objetivos de la auditoría</i>	14
1.7.2.2.	<i>Tipos de Auditoría</i>	15
1.7.2.3.	<i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)</i>	16
1.7.3.	<i>Gestión</i>	18
1.7.4.	<i>Auditoría de Gestión</i>	19
1.7.4.1.	<i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	19
1.7.4.2.	<i>Diferencias entre auditoría de gestión y financiera</i>	20
1.7.4.3.	<i>Elementos de la auditoría de gestión las 5E</i>	20
1.7.5.	<i>Fases para la realización de la Auditoría de Gestión</i>	22
1.7.6.	<i>Fase I – Conocimiento preliminar</i>	22
1.7.7.	<i>Fase II – Planificación específica</i>	22
1.7.7.1.	<i>Control Interno</i>	23
1.7.7.2.	<i>Componentes del COSO ERM 2017</i>	23
1.7.7.3.	<i>Principios del método COSO ERM 2017</i>	24
1.7.7.4.	<i>Métodos para evaluar el sistema de control interno</i>	25
1.7.7.5.	<i>Riesgo de Auditoría</i>	26
1.7.8.	<i>Fase III – Ejecución</i>	27

1.7.8.1.	<i>Programas de Auditoría</i>	27
1.7.8.2.	<i>Papeles de Trabajo de Auditoría</i>	28
1.7.8.3.	<i>Técnicas de Auditoría</i>	28
1.7.8.4.	<i>Índice, Marcas de auditoría</i>	29
1.7.8.5.	<i>Hallazgos de auditoría</i>	30
1.7.8.6.	<i>Atributo de los hallazgos</i>	30
1.7.8.7.	<i>Evidencia de Auditoría de Gestión</i>	31
1.7.9.	<i>Indicadores de Gestión</i>	31
1.7.10.	<i>Fase IV – Comunicación de Resultado e informe de Auditoría</i>	32
1.7.10.1.	<i>Informe de Auditoría de Gestión</i>	32
1.7.10.2.	<i>Tipos de Informe de Auditoría</i>	33
1.7.11.	<i>Fase V - Seguimiento</i>	33
1.7.12.	<i>Cartera</i>	33
1.7.13.	<i>Cartera de créditos</i>	34
1.7.14.	<i>Cartera Vencida</i>	34
1.7.15.	<i>Cartera refinanciada vencida</i>	34
1.7.16.	<i>Cartera por vencer</i>	35
1.7.17.	<i>Cartera refinanciada por vencer</i>	35
1.7.18.	<i>Cartera que no devenga intereses</i>	35
1.7.19.	<i>Crédito</i>	35
1.7.19.1.	<i>Tipos de crédito</i>	36
1.7.19.2.	<i>Riesgo de crédito</i>	36
1.7.20.	<i>Morosidad</i>	37
1.7.21.	<i>Etapas de concesión de crédito</i>	37
1.8.	<i>Marco conceptual</i>	38

CAPITULO II

2.1.	<i>Enfoque de investigación</i>	40
2.2.	<i>Nivel de investigación</i>	40
2.3.	<i>Diseño de investigación</i>	40
2.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	40
2.3.2.	<i>Según la intervención en el trabajo de campo</i>	40
2.4.	<i>Tipo de estudio</i>	41
2.5.1.	<i>Población</i>	41
2.5.2.	<i>Muestra</i>	42
2.6.	<i>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</i>	42
2.6.1.	<i>Métodos</i>	42
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	42
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	42
2.7.	<i>Idea por defender</i>	43
2.7.1.	<i>Variable independiente</i>	43
2.7.2.	<i>Variable dependiente</i>	43
2.8.	<i>Análisis e interpretación de resultados</i>	44
2.8.1.	<i>Entrevista dirigida al Responsable de la Agencia Quito Centro</i>	45
2.8.1.1.	<i>Conclusión general de la entrevista aplicada al responsable de la agencia quito centro</i>	48
2.8.2.	<i>Entrevista dirigida a la analista de créditos de la agencia quito centro</i>	49
2.8.2.1.	<i>Conclusiones generales de la encuesta aplicada a la analista de créditos de la COAC Fernando Daquilema Agencia Quito Centro</i>	51

CAPITULO III

3.1.	<i>Diseño de la propuesta</i>	61
3.1.1.	<i>Título de la propuesta</i>	61
CONCLUSIONES		196

RECOMENDACIONES 197

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2	Clasificación del sector cooperativo	9
Tabla 2-2	Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.....	12
Tabla 3-2	Segmentos del sector cooperativo de ahorro y crédito.	12
Tabla 4-2	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	17
Tabla 5-2	Diferencias entre auditoría de gestión y financiera.....	20
Tabla 6-2	Principios del método COSO ERM 2017	24
Tabla 7-2	Simbología de diagrama de flujo.	25
Tabla 8-2	Marcas de auditoría.....	29
Tabla 9-2	Referencias de Auditoría	30
Tabla 10-2	Atributos del hallazgo.....	30
Tabla 11-2	Población	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2	Tipos de Auditoría.....	15
Figura 2-2	Pasos de la gestión.....	18
Figura 3-2	Riesgo de Auditoría.....	27
Figura 4-2	Indicadores de Gestión	32
Figura 5-2	Etapas de la concesión de crédito.....	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2	Fases de la auditoria de gestión	22
Gráfico 2-2	Componentes del COSO ERM 2017	23
Gráfico 3-3	Facilidad de procesos en colocación y recuperación de cartera.....	54
Gráfico 4-3	Actualización de políticas y procedimiento de crédito y cobranza.....	55
Gráfico 5-3	Frecuencia de capacitaciones de colocación y recuperación de créditos	56
Gráfico 6-3	Principales problemas de recuperación de cartera vencida.....	57
Gráfico 7-3	Grado de cumplimiento de planes operativos	59
Gráfico 8-3	Importancia del análisis del DATA	60

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENCUESTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA QUITO CENTRO
- ANEXO B:** ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA QUITO CENTRO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación referente a realizar una auditoría de gestión a los procesos crediticios en el COAC Fernando Daquilema, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Periodo 2020, tuvo como objetivo detectar nudos críticos en los procesos del giro del negocio y proponer mejoras las cuales permitirá elevar la eficiencia, eficacia y rentabilidad de la organización. Durante su desarrollo se aplicaron encuestas y entrevistas a funcionarios relacionados con el componente a examinar, adicional se evalúa el sistema de control interno a través del método COSO ERM 2017, en el cual los hallazgos más destacados son los siguientes: No se cumplen con los objetivo planteado en la cooperativa, los asesores de crédito no siempre cumplen con todos los requisitos que se establecen para un crédito, en la agencia no se monitorea los riesgos por nuevo personal, el equipo de computación no es el adecuado a las necesidades de la agencia, las capacitación al personal no son muy seguidas, el plan estratégico no es conocido por todos los empleados que laboran en el área de créditos, los mecanismos de comunicación no son evaluados. Como resultado de la investigación se propone actividades concretas, flexibles, concisos de fácil comprensión y adaptación por parte del personal del área analizada, con el propósito que se ejecute los procedimientos propuestos, ayudando a la organización a elevar su nivel de competitividad en los servicios financieros que ofrece. El personal que labora en el área de créditos no cumple con los requisitos para la otorgación de un crédito como lo establece el manual razón por la cual, apenas el 63,09% de la muestra analizada cumple con todos los requisitos, se recomienda a la organización la aplicación de las sugerencias denotadas en el informe final, con el fin que se tomen decisiones oportunas y favorables en bienestar de la cooperativa.

Palabras clave: <AUDITORÍA>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <HALLAZGOS>, <COOPERATIVA>, <INDICADORES>, <PROCESO CREDITICIO>, <QUITO (CANTÓN)> <PICHINCHA (PROVINCIA)>.



04-08-2022

1692-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present study focused on carrying out a management audit of the credit processes in the COAC Fernando Daquilema, located in Quito city, province of Pichincha, period 2020 in order to detect critical aspects in the business process and propose improvements which will allow to increase the efficiency, effectiveness and profitability of the company. During its development, surveys and interviews were applied to officials related to the component to be examined, additionally, the internal control system is evaluated through the COSO ERM 2017 method, in which the most outstanding findings are the following: The objectives established by the cooperative are not met, the credit advisors do not meet all the requirements established for a loan, the agency does not monitor the risks due to new personnel, the computer equipment is not adequate for the needs of the agency, staff training is not followed very closely, the strategic plan is not known by all employees who work in the credit area, communication mechanisms are not evaluated. As a result of the investigation, concrete, flexible, concise activities that are easy to understand and adapt to by the personnel of the analyzed area are proposed, with the purpose of executing the proposed procedures, helping the organization to raise its level of competitiveness in financial services. it offers. The staff that works in the credit area does not meet the requirements for granting a loan as established in the manual, which is why only 63.09% of the analyzed sample meets all the requirements, it is recommended to the organization the application of the suggestions denoted in the final report, in order to make timely and favorable decisions for the welfare of the cooperative.

Keywords: <AUDIT>, <MANAGEMENT AUDIT>, <FINDINGS>, <COOPERATIVE>, <INDICATORS>, <CREDIT PROCESS>, <QUITO (CANTON)> <PICHINCHA (PROVINCE)>.



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

En la sociedad globalizada de hoy, la auditoría de gestión resulta ser una herramienta importante a la hora de realizar una buena gestión empresarial, debido a que a través del análisis de la eficiencia y eficacia de la administración y los recursos con los que cuenta una organización, contribuye al planteamiento de estrategias que conducen al logro de los objetivos institucionales.

El presente trabajo de titulación se desarrolla en tres capítulos:

En el capítulo I del presente trabajo se habla acerca del problema que existe en la Agencia Quito Centro de la cooperativa, la cual es la razón principal para que evalúe la gestión realizada en el área de créditos, adicional se trata sobre la formulación del problema y los objetivos tanto general como específicos que sirve de base para encaminar el desarrollo del marco teórico en el cual se describió conceptos ligados a la auditoría de gestión, su importancia, fases, ventajas, de igual manera temas como el COSO ERM 2017, indicadores de gestión, tipos de cooperativas, segmentos de la cooperativa y demás.

En el capítulo II menciona sobre el marco metodológico en donde se detalla el enfoque de la investigación, nivel, diseño, el tipo de estudio, la población y muestra y todos los métodos, técnicas e instrumentos que fueron necesarios y utilizados en el desarrollo de la investigación con el fin de obtener información confiable y real, luego se habla de la idea a defender si una auditoría de gestión a los procesos crediticios en la COAC Fernando Daquilema permitirá la detección de nudos críticos en el giro del negocio.

En el capítulo III, el marco propositivo, se ejecuta la propuesta, es decir se realiza una auditoría de gestión a los procesos crediticios de la cooperativa, partiendo con las formalidades del caso, y basándose en la matriz FODA para posterior la aplicación del COSO ERM 2017, con sus respectivos indicadores y finalmente la presentación del informe final de auditoría, en el cual se expresan las respectivas conclusiones y recomendaciones, todo esto se llevó a cabo en 30 días laborables a cargo del equipo de auditoría.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, al hablar de COAC's señala:

Según estimaciones a escala mundial, en el año (2018) el número de cooperativas es de 56,904; añadiendo que, en los últimos 10 años las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el ámbito mundial han alcanzado un nivel de crecimiento notable, desarrollando procesos de gestión eficiente; sin embargo, uno de los principales problemas, a pesar de tener un sistema de control eficiente, buena gestión empresarial, correcta administración, el 40% de las Cooperativas que son 22.762 cooperativas tienen deficiencias en la administración de los créditos colocados; e, ineficiencias en el control de los recursos de la organización, lo que hace que exista una incertidumbre o la probabilidad de que suceda incumplimiento por parte de los deudores, afectando directamente a los recursos económicos de la entidad. (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, 2014; citado en Hipo S. 2019, p. 2).

La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondos de Liquidez y Fondo de Seguros Privados en el contexto latinoamericano menciona que:

Según datos de la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV) al 31 de diciembre de 2019, en América Latina y El Caribe, existen alrededor de 5.426 cooperativas financieras, de las cuales 2.096 son supervisadas por una Superintendencia o el Banco Central. El monto total de activos del sector es de USD 121.331 millones que representan el 2,85% del sistema financiero latinoamericano. Otras cifras importantes del sistema cooperativo latinoamericano son el volumen de cartera que a 2019 ascendió a USD 79.410 millones, el patrimonio que alcanzó los USD 25.915 millones y los depósitos sumaron USD 75.690 millones; con un total de socios de 41,96 millones. (Coporacion del Seguro de Depositos, Fondos de liquidez y Fondo de Seguros Privados, 2021, p. 5)

Por otro lado (Arzbach, 2021, pp. 3-4), las crisis bancarias acontecidas en América Latina en las décadas de los 80 y 90, acabaron por mostrar, la necesidad de elevar los esfuerzos por mantener los sistemas financieros latinoamericanos sanos, sólidos y solventes, introduciendo, por ejemplo, reglas sobre el riesgo operativo y con su búsqueda por una mayor solvencia y liquidez de los bancos y una mayor calidad de su patrimonio responsable. Dicho proceso mejoró la situación

génesis de varios de los sectores financieros en América Latina al inicio de la crisis sanitaria generada por el Covid-19, la cual generó una revisión casi inmediata de las normas; dando paso a reclasificaciones de cartera, períodos de gracias, etc.; estas opciones transitorias conllevan para el futuro nuevos retos importantes en términos de rentabilidad y de solvencia para las organizaciones.

En el caso ecuatoriano, la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondos de Liquidez y Fondo de Seguros Privados advierte que:

En términos de presencia geográfica, las entidades se encuentran concentradas mayoritariamente en la región Sierra con 391 COAC y las 4 mutualistas (77,15%), seguida por las regiones Costa e Insular con 98 COAC (19,14%) y, la región Amazónica con 19 COAC (3,71%). En la región Sierra o Interandina se destacan cuatro provincias que concentran el mayor número de cooperativas y son: Pichincha con 105 (26,58%), Tungurahua con 78 (19,75%), Chimborazo con 51 (12,91%) y Cotopaxi con 47 (11,90%). Las cuatro provincias antes mencionadas, en conjunto, representan 71,14% de las entidades ubicadas en la referida región. En la región Costa e Insular cuatro provincias presentan el mayor número de entidades: Guayas con 34 COAC (34,69%), Manabí con 32 COAC (32,65%), Los Ríos con 11 COAC (11,22%) y El Oro con 10 COAC (10,20%). Las cuatro provincias concentran 88,78% del total de entidades de la región. En este contexto, a marzo de 2021 el sector registró una morosidad [cartera improductiva / cartera bruta] a nivel nacional de 12,55%. Sin embargo, bajo la óptica de agrupación por regiones denota que la Sierra registra un índice de morosidad promedio del 12,89%, seguida por la Costa y Región Insular, que en conjunto representan en promedio con 11,72% y, por la Amazonía con 9,87%. Al evaluar el comportamiento de la cartera improductiva, medidos por el indicador de morosidad se evidencia que la línea de Microcrédito presenta el mayor índice de morosidad (6,81%), seguida de Consumo Prioritario (3,83%) e Inmobiliario (2,17%). (Coporacion del Seguro de Depositos, Fondos de liquidez y Fondo de Seguros Privados, 2021, pp. 6-8)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una institución financiera, dedicada a actividades de intermediación financiera, perteneciente al segmento uno, según lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entidad que ha venido creciendo constantemente con el transcurso de los años y que impulsa el desarrollo socio económico de la población rural y urbana del pueblo Ecuatoriano, teniendo una participación activa en 19 de las 24 provincias del país, considerada además, una persona obligada a llevar contabilidad según los parámetros establecidos por el Servicio de Rentas Internas.

Po otro lado, en base a la entrevista obtenida con el responsable operativo de la Agencia Quito Centro se pudo identificar que la principal problemática radica en la situación de fuerza mayor que aconteció en el mundo entero como lo es, la crisis Sanitaria por el Covid-19, razón por la cual se presenta las siguientes falencias:

- Incumplimiento de los objetivos planteados dentro de la planificación estratégica, en lo referente al proceso de colocación y recuperación crediticia lo que provoca un bajo nivel de eficiencia y eficacia.
- La inadecuada administración de la cartera de créditos promueve un alto porcentaje de deudores que no han cumplido con sus compromisos afectando a la liquidez.
- Incumplimiento de las normas internas en cuanto al proceso de colocación y recuperación de cartera de crédito lo que genera el aumento del índice de morosidad.

Razón por la cual es necesaria la auditoría de gestión a los procesos crediticios, la misma que generará soluciones a dichos problemas, y por ende mejorará la eficiencia, eficacia y economía en lo que respecta al proceso de créditos de la cooperativa.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo la Auditoría de Gestión a los procesos crediticios en la COAC Fernando Daquilema, cantón Quito, provincia de Pichincha, Período 2020 permitirá la detección de nudos críticos en los procesos del giro del negocio?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cómo afecta el incumplimiento de la planificación estratégica de créditos en la eficiencia y eficacia de la cooperativa?
- ¿De qué forma, la inadecuada administración de la cartera de créditos ha afectado a la liquidez de la organización?
- ¿Cuál es el impacto que ha tenido la organización, respecto al incumplimiento de las normas internas en cuanto a los procesos crediticios?

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Realizar una Auditoría de Gestión a los procesos crediticios en la COAC Fernando Daquilema, cantón Quito, provincia de Pichincha, Período 2020, mediante la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos que permita la detección de nudos críticos en los procesos del giro del negocio.

1.4.2. Específicos

- Elaborar el marco teórico a través de fuentes bibliográficas que permitan una adecuada fundamentación teórica de la presente investigación.
- Estructurar el marco metodológico a través de la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan la recopilación de información consistente, pertinente y relevante, de tal forma que sus resultados sean reales y objetivos.
- Presentar el informe de auditoría de gestión y el plan de acción como consecuencia de la ejecución de diferentes fases de auditoría las mismas que permitan la detección de nudos críticos en los procesos del giro del negocio.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica desde el carácter teórico, ya que se aprovechó el material bibliográfico existente sobre Auditoría de Gestión, de diferentes fuentes bibliográficas con el fin de fundamentar teóricamente el trabajo.

1.5.2. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica desde el carácter metodológico por el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación las cuales permitirán la recopilación de la información necesaria para el desarrollo del trabajo de titulación.

El apartado metodológico es importante pues identifica el alcance del estudio en relación con su tipo, alcance y métodos a utilizar en relación con el tema, lo que facilita y justifica la utilización de herramientas con el fin de que los resultados de la investigación sean lo más reales y confiables posibles.

1.5.3. Justificación práctica

La presente investigación se justifica desde el punto de vista práctico ya que permite determinar la situación actual y futura de la institución financiera, permitiendo así la detección de nudos críticos en los procesos del giro del negocio, además de aprovechar al máximo sus fortalezas y oportunidades para lograr sus objetivos.

1.6. Antecedentes de la investigación

Corte y Inga (2019, pp. 148 -150), en su tesis denominada “Auditoría a la Gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, por el periodo fiscal 2017” menciona que, a pesar de demostrar un buen rendimiento económico y financiero durante el periodo 2017, se puede evidenciar que existen deficiencias administrativas que de cierta manera limitan la consecución de los objetivos planteados respecto al área de créditos, entre las cuales se puede destacar que; el manual de crédito no contempla la realidad que posee la cooperativa, en razón de que por falta de las evaluaciones continuas para identificar debilidades y poderlas modificar a tiempo, ocasiona que no se logre cumplir con los debidos controles durante el proceso crediticio, por otro lado como resultado del análisis que se llevó a cabo a los créditos que fueron concedidos en el periodo 2017, se pudo detectar que apenas 46 créditos cumplen con todos los requisitos que establece el manual, a causa de no poseer una sola normativa que especifique los requisitos para cada producto de crédito, ocasionando que el riesgo de crédito aumente y el elevado índice de morosidad fue también producto a la falta de supervisión a la unidad de créditos, provocando que la cooperativa termine con una cartera improductiva de \$ 171.234,00; adicionalmente de que esto generar gastos por recuperación de la cartera en mora y el aumento del riesgo crediticio y en la provisiones.

Como se aprecia, la auditoría de gestión, dentro de las organizaciones, constituye una herramienta esencial para una adecuada gestión administrativa, debido a que ayuda al control y detección de falencias y debilidades que suelen presentarse con frecuencias en las organizaciones por lo que en la investigación se busca identificar estas falencias y proponer soluciones a las mismas.

Pilamunga (2020, p. 125) en su tesis denominada “Evaluación a la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kulki Wasi Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2018” concluye manifestando que: el índice de morosidad que existe en la cooperativa es del 5,06%, mismo que no cumple con los parámetros que establece en su política interna de un 4%, incumpliendo además con lo establecen los organismos de control como los es

la SEPS; al analizar el ciclo de créditos de la cooperativa se logra identificar una serie de problemáticas como, el incumplimiento de metas, el elevado índice de morosidad y la falta de observación respecto a las políticas internas, lo cual genera ineficiencia en los procesos de colocación de créditos de la entidad; así como también dentro del proceso de colocación de cartera existen varias falencias relacionadas principalmente con la falta de un reglamento institucional que regule los procesos de evaluación y concesión de créditos y adicional la falta de normas o políticas respecto a la recuperación de cartera vencidas, mismas que afectan de manera directa la consecución de objetivos.

En la investigación se puede apreciar una vez más, que el problema principal que aqueja a las cooperativas de ahorro y crédito, es el proceso que se lleva a cabo para emitir un crédito a los socios y/o clientes, así como también el alto índice de morosidad, por lo que se vuelve a recalcar la importancia de la auditoría de gestión en las instituciones.

Hipo (2019, p. 162) en su tesis denominada “Auditoría de Gestión al Departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2018” el mencionado autor concluye que: al ejecutar la investigación se llevó a cabo el diagnóstico situacional del área de créditos de la cooperativa con el propósito de determinar las debilidades y proponer la toma de decisiones en razón de corregir dichas falencias; además se evaluaron los procesos y operaciones que se desarrollan en el área de créditos de la cooperativa con el objeto de constatar si se están cumpliendo a cabalidad los lineamientos establecidos para lograr mayor productividad en esta unidad, adicional se desarrollaron y ejecutaron evaluaciones a manera de entrevistas y encuestas al jefe de créditos y los asesores, información que sirvió para determinar el nivel de confianza y riesgo en el control interno aplicado a través del método COSO II al proceso de crédito; por último se pudo identificar los hallazgos o falencias tras el desarrollo del examen, en el cual existe el incumplimiento de la aplicación del manual de créditos respecto a la colocación de los mismos, así como la falta de evaluación y eliminación de riesgos, lo que contrajo un efecto negativo para el desarrollo económico de la cooperativa

En esta propuesta se identifica que, mediante el diagnóstico se evaluaron varios aspectos financieros a través de la observación directa, encuesta y reforzándola con la aplicación del método COSO II y la utilización de indicadores, que, identificaron claramente que el problema principal era el incumplimiento de requisitos para la concesión de créditos y la falta de una evaluación y mitigación de riesgo, por lo que se analizó tanto el efecto como las causas del problema. Para el desarrollo de la investigación dentro del proceso de auditoría se aplicará tanto el método COSO ERM 2017, así como también los indicadores de gestión, como parte del diagnóstico, con el cual se tendrá una base sólida para el diseño de estrategias.

1.7. Marco teórico

1.7.1. Economía Popular y Solidaria.

La Economía Popular y Solidaria se define como, la forma de organización económica, en la cual sus integrantes ya sea de manera individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de: producción, intercambio, comercio, financiamiento y consumo de bienes y/o servicios con el objeto de satisfacer necesidades y a la vez generar ingresos, tomando al ser humano como sujeto y fin de sus actividades, buscando además el buen vivir y la armonía con la naturaleza. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria., 2014, p. 4)

En conclusión, la economía popular y solidaria, es una agrupación de recursos, capacidades y actividades de varias instituciones que se regulan o norman, la disponibilidad de los recursos en la realización de actividades de producción, comercialización, financiamiento, intercambio, etc., con principios de solidaridad, buscando satisfacer las necesidades tanto colectivas como individuales de sus nichos de mercado y obtener como contraparte ingresos por los servicios prestados.

1.7.1.1. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

La Economía Popular y Solidaria la integran las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria., 2014, p. 7).

El sector económico popular y solidario, está integrado por cooperativas financieras y no financieras, estas a su vez, están integradas por otras organizaciones, por ejemplo, de ahorro y crédito, vivienda, consumo, transporte, producción y etc. (Iza, 2018, p. 4)

Entonces, la economía popular y solidaria en cuanto a su forma de organizaciones se compone de tres principales sectores, el cooperativo, el asociativo y el comunitario; en el sector cooperativo se integran cooperativas entendidas como una sociedad de personas que de manera voluntaria se han unido con el fin de satisfacer necesidades tanto económicas, sociales y culturales siendo un claro ejemplo de esto sector las cooperativas de ahorro y crédito, de consumo, de producción, vivienda y de servicios. Respecto al segundo sector, es integrada por asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas similares o de cierta manera complementarias, su unidad, se da con el propósito de producir, comercializar y consumir bienes y/o servicios

necesarios, de forma solidaria y autogestionada. Y, por último, el sector comunitario, que son organizaciones que tienen un vínculo en cuanto a su territorio, familia, identidades étnicas, culturales de género, etc., que a través de un trabajo mancomunado tienen por objetivo la producción, comercialización, distribución y consumo de bienes y/o servicios.

1.7.1.2. Sector Cooperativo

El sector cooperativo es, el conjunto de cooperativas comprendidas como la unión de personas que de manera voluntaria se han anexado, con el objeto de satisfacer necesidades de varios indoles como lo es, económicas, sociales y culturales que tienen en común, a través de una organización conjunta y democrática, con personería jurídica de derecho privado e interés social. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria., 2014, p. 10)

En el sector cooperativo se integran cooperativas entendidas como una sociedad de personas que de manera voluntaria se han unido con el fin de satisfacer necesidades tanto económicas, sociales y culturales siendo un claro ejemplo de esto sector las cooperativas de ahorro y crédito, de consumo, de producción, vivienda y de servicios, además se caracterizan por su gestión democrática y su personalidad jurídica en el campo del derecho, generalmente este sector es privado.

1.7.1.3. Clasificación del sector cooperativo

Las Cooperativas constituyen según a la actividad principal que vayan a desarrollar, donde pertenecen a uno solo en las siguientes agrupaciones:

Tabla 1-2 Clasificación del sector cooperativo

Clasificación	Concepto
Cooperativas de Producción	Aquellas en las que sus socios se dedican a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
Cooperativas de consumo	Aquellas que tienen por objeto dotar a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; por ejemplo: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía
Cooperativas de vivienda	Las cooperativas de vivienda tienen por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización, en beneficio de sus socios

Cooperativas de ahorro y crédito	Su objetivo es brindar servicios de intermediación financiera.
Cooperativas de servicios	Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

Fuente: (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria., 2014, p. 11)

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

1.7.1.4. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades formadas por personas naturales o jurídicas que se unen de manera voluntaria bajo parámetro de la Ley Orgánica de la SEPS y disposiciones emitidas la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con el objeto de desarrollar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad con sus socios. (Superintendencia Economía Popular y Solidaria, 2014 citando en Gaylla, 2019, p. 11)

En conclusión, las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades que tiene como un objetivo social, el cual es satisfacer las necesidades financieras o económicas de sus socios, clientes o terceros mediante el desarrollo de las actividades propias al giro del negocio, como lo es la otorgación de créditos, siempre y cuando el aspirante a dicho crédito cumpla con los requisitos establecidos por la institución en la que presenta la solicitud de crédito.

1.7.1.5. Valores de las Cooperativas.

Los valores de las cooperativas son: autoayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad que, en la tradición de los fundadores, los socios de las cooperativas sostienen los valores éticos de honestidad, apertura, responsabilidad social y preocupación por los demás. (Sánchez & Cárdenas, 2009, citando en Guamán, 2018, p. 26)

Las cooperativas, poseen una gama de principios que les caracteriza de las demás formas de organización, convirtiéndolas así en el mejor modelo económico para lograr una sociedad más justa y sostenibles, estos valores corresponden a la ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y la solidaridad, además de tener una influencia fuerte de sus fundadores en canto al compromiso ético con la honestidad, la transparencia, la responsabilidad social y la empatía.

1.7.1.6. Principios de las Cooperativas

Los principios cooperativos son pautas generales, por medio de las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores de:

- Asociación Voluntaria y Abierta: las cooperativas son sociedades voluntarias y abiertas a todas las personas que tienen la capacidad de utilizar los servicios que brinda y están dispuestos a aceptar las responsabilidades al asociarse, incluyendo las no discriminaciones por razón de raza, políticas, religiones, género, etc.
- Control democrático por los socios: estas organizaciones son democráticamente gestionadas por sus mismos socios, los cuales participan activamente en el planteamiento de políticas y en la toma de decisiones.
- Participación económica de los socios: estos aportan de manera igualitaria en la formación del capital de su cooperativa y la gestionan democráticamente y por lo general los socios suelen percibir una retribución limitada, sobre el capital suscrito como condición para asociarse.
- Autonomía e independencia: las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda gestionadas por sus socios, en el caso de intervención en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos o captan capital del exterior, lo hacen siempre en términos que aseguren el control por parte de los socios y mantienen su autonomía cooperativista.
- Educación, capacitación e información: las cooperativas abastecen de educación y capacitación a sus socios, representantes, administradores y empleados de tal forma que puedan contribuir de manera efectiva al desarrollo de sus organizaciones.
- Cooperación entre cooperativas: las cooperativas fortalecen al movimiento cooperativo trabajando mancomunadamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- Compromiso con la comunidad: las cooperativas trabajan siempre buscando el desarrollo sostenible de la comunidad en la cual desarrollan sus actividades de intermediación, sobre todo si son cooperativas comunales o de pequeños pueblos en donde el objetivo es crear fondos de inversiones comunes e insumos de siembra, herramienta, etc. (Sánchez y Cárdenas, 2009, citando en Guamán, 2018, pp. 26-28)

1.7.1.7. Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo con el tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 2-2 Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
5	Hasta 1.000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos y cajas comunales

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, p. 1)

Elaborado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021).

1.7.1.8. Segmentos del sector cooperativo de ahorro y crédito.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su catastro de entidades activas actualizado a junio del 2021, en el Ecuador existen 513 Cooperativas de Ahorro y Crédito las cuáles:

Tabla 3-2 Segmentos del sector cooperativo de ahorro y crédito.

Segmento 1	43 cooperativas de Ahorro y Crédito
Segmento 2	48 cooperativas de Ahorro y Crédito
Segmento 3	91 cooperativas de Ahorro y Crédito
Segmento 4	156 cooperativas de Ahorro y Crédito
Segmento 5	174 cooperativas de Ahorro y crédito
Total	513 cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidario, 2021, pp. 1-17)

Elaborado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

1.7.1.9. Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una institución financiera, dedicada a actividades de intermediación financiera, perteneciente al segmento uno, según lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entidad que ha venido creciendo constantemente con el transcurso de los años y que impulsa el desarrollo socio económico de la población rural y urbana del pueblo Ecuatoriano, teniendo una participación activa en 19 de las 24 provincias del país, considerada además, una persona obligada a llevar contabilidad según los parámetros establecidos por el Servicio de Rentas Internas.

A nivel nacional existen 43 cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno, la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda. posee su matriz en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, perteneciente a las Zona 3 juntamente con la provincia de Cotopaxi, Tungurahua y Pastaza con un activo total de 314.325.02; pasivo 282.705.91 y patrimonio 31.620.111; además cuenta con un total de 128.871 de socios; y actualmente cuenta con 19 agencias al nivel nacional.

1.7.1.10. Regulación, Control y Supervisión de las Cooperativas

En cuanto a la regulación, control y supervisión de las cooperativas, esta función la ejercen las superintendencias que son, organismos técnicos creados para la vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y de los servicios que prestan las entidades tanto del sector público como privado, con el objeto de que estas actividades y servicios siempre se encuentren sujetas al ordenamiento ciudadano. (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008, p. 75)

La superintendencia de economía popular y solidaria es uno de los organismos de regulación, control y supervisión, en cuanto al sector cooperativo por el hecho mismo de formar parte de las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria, es así como la supervisión y control externo de las cooperativas, resulta ser un punto clave para que los socios cooperativos tengan la confianza en su participación, además del estado y personas interesadas que de una u otra manera tratan de interactuar en términos económicos, sociales y culturales con este sector y puedan utilizar la información emitida por el ente regulador para los fines pertinentes.

1.7.2. Auditoría

La auditoría se define como la actividad que consiste en la revisión y verificación de las cuentas anuales, estados financieros u otros documentos contables, elaborados bajo el marco normativo de las NIIF que resulten para su aplicación. (Ley de Auditoría de Cuentas, 2015, p. 20)

La auditoría, en el contexto de la economía y el mundo empresarial, es el proceso de evaluación minuciosa de una sociedad u organización, con el propósito de conocer sus características específicas, así como sus fortalezas y debilidades. (Gualán, 2020)

Una auditoría consiste en la evaluación de un tema en específico con el fin de expresar una opinión acerca de este, corroborando o no, que ha sido fielmente presentado, la auditoría tiene varios campos de aplicación dependiendo el tema objeto del análisis, es así, que por ejemplo podemos mencionar la auditoría de estados financieros, auditoría de gestión, auditoría de cumplimiento, etc. (Cubero, 2016, p. 13)

En base a las definiciones antes mencionadas, se concluye manifestando que la auditoría es un examen especializado, llevado a cabo por un profesional ya sea de manera dependiente o independiente a la organización y sus operaciones diarias, con el objetivo de emitir un dictamen o un informe, según sea el caso y como parte de dicho examen proponer actividades correctivas a las debilidades encontradas al finalizar este proceso.

1.7.2.1. Objetivos de la auditoría

El propósito fundamental de las primeras auditorías era detectar desfalcos y determinar si las personas en posiciones de confianza estaban actuando e informando de manera responsable. (Cubero, 2016, p. 8)

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar el grado de cumplimiento de los deberes y atribuciones que se hayan asignado.
- Evidenciar si las funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Establecer si los objetivos y metas han sido logrados
- Verificar si la información gerencial producida es correcta y confiable.
- Comprobar si se han cumplido con las disposiciones legales aplicables. (Durán, 2012 citado en Hipo, 2019, p. 8)

1.7.2.2. Tipos de Auditoría

Para Amador (2008, citado en Hipo, 2019, p. 9) la auditoría se clasifica por:



Figura 1-2 Tipos de Auditoría

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander. (2021)

a) Según su origen

Según su origen la auditoría se clasifica en interna que es una actividad de aseguramiento y consultoría objetiva y de manera independiente diseñada para mejorar las operaciones de una empresa, ayudando a la misma a alcanzar sus objetivos institucionales y además aportando un enfoque sistemático y disciplinado con el propósito de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de riesgos, control y gobierno. (The Institute of Internal Auditors, 2017, p. 4)

La auditoría externa se define como un trabajo en el cual un contador profesional expresa una opinión sobre los estados financieros corroborando o no si estos se encuentran preparados bajo el marco de presentación de estados financieros, este trabajo se lleva a cabo conforme con las Normas de Internacionales de Auditoria, a diferencias de la auditoría interna, esta se caracteriza porque los auditores no son empleados de la organización. (The Institute of Internal Auditors, 2017, p. 4)

b) Según el área

La auditoría de cumplimiento es un examen de carácter objetivo, técnico y profesional de las operaciones, procesos y actividades de los instrumentos de gestión, que tiene como propósito determinar en qué medida las organizaciones han observado y cumplido con la normativa aplicable, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas en el ejercicio de sus funciones. (Controlaría General de la República, 2014, p. 7)

La auditoría de Gestión consiste en un examen al proceso administrativo, tanto las actividades de apoyo, financieras y operativas además de evaluar el control interno y la gestión, por lo general este tipo de auditorías se la realizan con el fin de medir el grado de ejecución de programas y

proyectos y si estos se realizaron acorde a los criterios de las cinco “E” de la gestión. (Controlaría General de la República, 2014, p. 7)

La auditoría informática se encarga de revisar y evaluar las actividades de tipo funcional, así como el hardware y el software de acuerdo con lineamientos, dentro de una organización. (Hipo, 2019, p. 10)

La auditoría financiera es considerada un método por el cual se examina y analiza la información financiera, dicha auditoría podrá ser realizada por un auditor interno o externo a la empresa. (Estupiñán, 2012., citado en Elizalde, 2018, p. 3).

La auditoría de control interno es la evaluación del control interno, con el objetivo de determinar la calidad de estos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si estos son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. (Hipo, 2019, p. 10)

c) Según su especialidad

La auditoría fiscal es el proceso sistemático de obtener y evaluar la evidencia acerca de las afirmaciones y hechos relacionados con los acontecimientos de carácter tributario, con el fin de evaluar tales declaraciones a la luz de los criterios establecidos y comunicar los resultados a quien corresponda. (Ramírez et. al., 2019: p. 1),

La auditoría ambiental es la estrategia de evaluación y control de la calidad, la eficacia y la rentabilidad de los procesos y productos de una determinada institución. (García 2002., citado en Alaña et. al., 2017: p. 144)

La auditoría laboral es aquella que constituye una técnica del control de la gestión sociolaboral dentro de una empresa, dicho control se realiza mediante métodos y procedimientos de trabajo previamente establecidos, mediante un proceso sistemático y documentado realizado de manera objetiva. (Contreras, 2010, p. 7)

1.7.2.3. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Son lineamientos que señalan los cursos de acción o la manera de seguir los procedimientos y las clasifica así:

Tabla 4-2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Normas generales o personales	Normas de ejecución del trabajo	Normas de preparación del informe
a. Entrenamiento técnico y capacidad profesional. b. Independencia. c. Cuidado y diligencia profesional.	a. Planteamiento y Supervisión. b. Estudio y Evaluación del Control Interno. c. Evidencia Suficiente y Competente.	a. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. b. Uniformidad en la Aplicación de Principios. c. Razonabilidad en las Revelaciones d. Opinión del Auditor.

Fuente: Falconi, O., 2006, Contabilidad y Negocios; Lima, pp. 17-19

Elaborado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

Normas generales o personales

- a) Entrenamiento técnico y capacidad profesional. – esta norma establece que la auditoría debe ser llevada a cabo por una persona que posea un entrenamiento técnico y criterio como auditor.
- b) Independencia. - Un auditor debe siempre mantener una posición mentalmente independiente y una capacidad imparcial de criterio en el desarrollo de la profesión.
- c) Cuidado y diligencia profesional. – hace referencia a la responsabilidad que recae sobre cada una de las personas involucradas dentro de una organización de auditoría independiente y a la vez, impone el cumplimiento de las normas relativas al trabajo y al informe que se debe cumplir.

Normas de ejecución del trabajo

- a. Planteamiento y supervisión. - El trabajo de auditoría siempre debe tener una planificación adecuada, así como también se debe supervisar el trabajo que realiza el personal de apoyo de una manera apropiada.
- b. Estudio y evaluación del control interno. – en el desarrollo de la auditoría como parte de esta, se debe estudiar y evaluar de forma apropiada la estructura y correcto funcionamiento del control interno, la misma que servirá para la planificación, establecer la naturaleza, duración y alcance de las pruebas que se vayan a realizar en la auditoría.
- c. Evidencia suficiente y competente. – En el proceso se debe obtener evidencia suficiente para proveer una base razonable que sustente la emisión de una opinión sobre la situación que se está analizando, mediante las diversas herramientas, instrumentos de auditoría como lo es la observación directa, inspección, indagación, confirmaciones, etc.

Normas de preparación del informe

- a. Aplicación de principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). – Al elaborar el informe, este deberá expresar si los estados financieros han sido preparados acorde a los principios y normas que regulan la elaboración de los mismos, como los son los PCGA,

NIC, NIIF, etc. mismo que deberá ser de conocimiento del auditoría incluyendo sus métodos de aplicación.

- b. **Consistencia.** – Una de las características que el informe debe presentar, son aquellas circunstancias en la cuales los principios y normas antes mencionados no se han logrado observar de manera uniforme comparando el periodo actual con relación al periodo precedente, lo que permite y agiliza la comparación de estados financieros.
- c. **Revelación suficiente.** – Los estados financieros inicialmente se entenderán que presentan información razonable y apropiada de tal manera que se pueda confiar para su interpretación, a menos que el informe redactado por un profesional de auditoría indique lo contrario.
- d. **Opinión del auditor.** - el dictamen deberá expresar una opinión respecto si los estados financieros tomados en su conjunto contienen o no información razonable, el objeto de esta norma es evitar malas interpretación en cuanto al grado de responsabilidad que se está aceptando.

En conclusión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´S) son principios esenciales de la auditoría, a los que el desempeño del auditor en el desarrollo del trabajo de auditoría debe enmarcarse, para dar seguridad y garantizar la calidad del trabajo que realiza el profesional contable.

1.7.3. *Gestión*

La gestión se define como un conjunto de procedimientos y acciones que son llevados a cabo para alcanzar un determinado objetivo. (Westreicher, 2020)

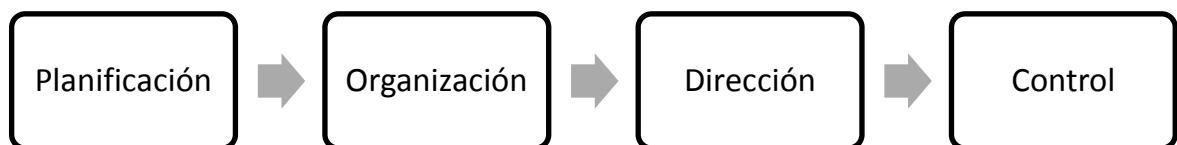


Figura 2-2 Pasos de la gestión
Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Es (Pérez, 2008), una actividad, comprendida como una formalidad necesaria para conseguir algo en específico o simplemente resolver un asunto, generalmente de carácter administrativo o que implica documentación.

Por lo antes mencionado, la gestión no es más que un conjunto de procedimientos, acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseos, es decir se refiere a todos aquellos tramites que se realizan con la única finalidad de resolver alguna situación.

1.7.4. Auditoría de Gestión

Tiene como fin examinar la actividad tanto administrativa, de apoyo, financiera, operativa, así como también examinar el control interno y la gestión, a través del trabajo de un equipo multidisciplinario, la ejecución de una auditoría de gestión permite a las organizaciones medir la ejecución de programas y proyecto a fin de determinar si todo eso se lo realiza con base en los principios y criterio de las “E” de auditoría. (Bravo M., Bravo S., López J., 2018, p. 7)

Es una técnica novedosa de asesoramiento que ayuda al análisis, diagnóstico y establecimiento de recomendaciones a las organizaciones, con el propósito de lograr con éxito una estrategia. (Redondo et. al., 1996: p. 2)

Tomando como base la definición de los autores anteriores, se puede concluir que: la auditoría de gestión es un examen que nos permite la evaluación correcta; uso y aplicación de todos los recursos disponibles de una entidad, para de esta manera contribuir con la gerencia para una adecuada toma de decisiones con mira a cumplir los objetivos institucionales planteados.

1.7.4.1. Objetivos de la Auditoría de Gestión

El objetivo básico de la auditoria de gestión está en relación directa con la misión y la visión, siendo así que ayuda a:

- A verificar que la organización administrativa responda de manera adecuada a los objetivos y necesidades institucionales.
- Agregar valor a la empresa.
- Comprobar que los recursos tanto humanos, financieros, materiales, y los que disponga la organización sean usados de manera eficiencia, eficaz y económica.
- Verificar que la organización esté cumplimiento con la normativa tanto interna como externa que la rige.
- Ayuda a comprobar que el sistema de información y comunicación institucional es integral y genera información adecuada, correcta y sobre todo oportuna. (Cordero, P., 2016 citado en Uguña P., & Villa A., 2016, p. 59)

Podemos concluir manifestando que el objetivo de la auditoría de gestión es la verificación de la existencia de políticas, planes, programas, objetos, metas y que se lleve a cabo su correcto cumplimiento, además pretende determinar la efectividad con que dichos programas y planes impactan al cliente o usuario y verificar la adopción y aplicación de controles para asegurar el uso de los recursos.

1.7.4.2. Diferencias entre auditoría de gestión y financiera

Tabla 5-2 Diferencias entre auditoría de gestión y financiera.

Aspecto	Auditoría Financiera	Auditoría De Gestión
Estados Financieros	Son un fin	Son un medio
Objetivos	Emitir una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros	Ayudar a la administración a aumentar su economía, su eficiencia y su eficacia
Insumos	Emplea los estados financieros, y los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.	Emplea los planes estratégicos, los presupuestos.
Control Interno	Está orientado a lograr estados financieros confiables en el marco legal.	Evalúa el control interno en forma integral, relacionado con el cumplimiento de metas y objetivos.
Las personas que la realizan	Participan fundamentalmente profesionales en el área económica.	Participa un equipo multidisciplinario integrado por profesionales de las especialidades afines a la actividad que se audita.
Las recomendaciones orientan a	Mejora el sistema contable.	Erradicar las causas de las desviaciones y al logro de las metas y los objetivos de la organización,

Fuente: Armas García, R. D., (2008) Auditoría de gestión. p.15

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

En conclusión, la auditoría financiera examina los estados financieros y a través de estos, las operaciones financieras realizados de carácter contable, con el propósito de emitir una opinión objetiva e independiente de los estados financieros, en contraparte la auditoría de gestión examina las prácticas de gestión, con el fin de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se maneja los recursos con los que cuenta una empresa y el logro de los objetivos planteados.

1.7.4.3. Elementos de la auditoría de gestión las 5E

Eficiencia

Se refiere a la relación existente entre los recursos que fueron consumidos y los productos que fueron obtenidos independientemente del giro del negocio de la empresa. (Revelo, 2011, p. 50)

Es la capacidad de tener a disposición algo o alguien para conseguir un efecto predeterminado. (Rojas et. al., 2017: p. 3)

Eficacia

Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos de los programas de manera continua y los resultados esperados por cualquier organización. (Ortiz, 2014, p. 42)

Economía

Se refiere al uso idóneo de los recursos tanto en cantidad como en calidad en un momento dado, y lugar establecido, es decir adquirir o producir algo al menor costo posible. (Ortiz, 2014, p. 42)

Consiste en disminuir lo más posible el costo de los recursos usados para realizar algo, un programa, un proyecto o una actividad, sin dejar a un lado la calidad que esta demanda. (Hipo, 2019, p. 15)

Ética

Es definida como una teoría en cuanto se refiere a la reflexión y argumentación sobre los actos que libremente se realizan y los motivos de la acción. (Betancur, 2016, p. 110)

Es la disciplina que define los principios y normas a las cuales debe alinearse el desarrollo de la actividad o el comportamiento humano para ser considerado realmente humano. (Paredes, 2015, p. 11)

Ecología

Es la inclinación por proteger el ambiente, debido a los fenómenos como la globalización, siendo un tema de interés común entre los países en razón de que, sus gobiernos promulgan leyes y reglamentos cada vez más estrictos respecto al cuidado y protección del ambiente. (Hipo, 2019, p. 16)

1.7.5. Fases para la realización de la Auditoría de Gestión



Gráfico 1-2 Fases de la auditoría de gestión

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

1.7.6. Fase I – Conocimiento preliminar

En esta fase el objetivo es ubicar a la empresa en su realidad actual y sus proyecciones a futuro, comprendiendo los factores internos como el sistema administrativo, operaciones, programas, proyectos que deberán auditarse y los factores externos, sentando bases para un desarrollo óptimo de las siguientes fases de la auditoría. (Cubero, 2016, p. 141)

En conclusión, el conocimiento preliminar es la fase en la cual el auditor debe conocer la actividad principal de la institución, sus planes, objetivos, metas, sistema de administración, etc. para a partir de ello poder continuar con las siguientes fases del trabajo de auditoría.

1.7.7. Fase II – Planificación específica

Esta fase de la auditoría se centra en cada uno de los componentes y subcomponentes de manera particular, dirigiendo sus esfuerzos de auditoría a las áreas o procesos que representan un riesgo alto y que, por lo tanto, podrían afectar de gran manera que la organización cumpla sus objetivos. (Cubero, 2016, p. 159)

La planificación específica tiene como propósito principal la evaluación del control interno por componente, y así mismo, calificar los riesgos de la auditoría seleccionando los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de la ejecución.

1.7.7.1. Control Interno

Es conjunto de acciones, planes, normas, políticas, etc., considerado parte principal dentro de una organización, en la cual prevalecen: el talento humano, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y sus manuales, promoviendo así la eficiencia y permite que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos sin problemas. (Castro et. al., 2019: p. 3)

Comprende tanto el plan de la organización, como también, todos los métodos y medidas que en conjunto se adoptan en una organización, para proteger sus activos, que sus datos contables sean exacto y confiables, y promoviendo la eficiencia operacional e incentiva el cumplimiento de las políticas preestablecidas. (Mantilla, 2018)

En conclusión, el control interno es el conjunto de métodos, planes y procedimientos acogidos por la institución, con el objetivo de salvaguardar los recursos y que se cumplan los objetivos de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la institución.

1.7.7.2. Componentes del COSO ERM 2017



Gráfico 2-2 Componentes del COSO ERM 2017

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

- Gobierno y cultura.- El gobierno se refiere al tono de la organización, de cierta forma se establecen responsabilidad de supervisión, con lo que respecto a la gestión de riesgos empresariales mientras que la cultura son los valores éticos, comportamientos, comprensión y grado de tolerancia del riesgo de la entidad.
- Estrategia y objetivos.- trabajan juntos dentro del proceso de planeación estratégica, por una parte, el riesgo se encuentra definido y alineados con la estrategia en cambio los

objetivos ponen la estrategia en práctica, y a la vez sirve como una herramienta de identificación, evaluación y respuesta al riesgo.

- c) Desempeño.- Son los riesgos que podrían repercutir de manera negativa tanto en el logro de las estrategias como en los objetivos del negocio.
- d) Revisión.- Cuando se busca evaluar el desempeño de una entidad en particular, esta puede considerar que también funcionan los componentes de gestión de riesgos empresariales implantados tomando como factor primordial el tiempo, los cambios sustanciales y considerandos las revisiones necesarias.
- e) Información, comunicación y reporte.- Se evalúan los medios de comunicación, en el contexto de obtener y compartir información que resulta ser necesarias tanto de fuentes internas como externas y fluyendo a todas las direcciones a través de toda la organización. (Deloitte Touche Tohmatsu Limited, 2017, p. 23)

1.7.7.3. Principios del método COSO ERM 2017

Tabla 6-2 Principios del método COSO ERM 2017

Gobierno y cultura	Estrategia y objetivos	Desempeño	Revisión	Información, comunicación y reporte
1. La Junta Directiva ejerce supervisión sobre los riesgos	6. Analiza el contexto empresarial	10. Identifica riesgos	15. Evalúa los cambios sustanciales	18. Aprovecha la información y la tecnología
2. Establece estructuras operativas	7. Define el apetito al riesgo	11. Evalúa la severidad de los riesgos	16. Revisa los riesgos y el desempeño	19. Comunica los riesgos de información
3. Define la cultura deseada	8. Evalúa estrategias alternativas	12. Prioriza los riesgos	17. Propone mejoras en la gestión de riesgos empresariales	20. Informes sobre riesgos, cultura y desempeño
4. Demuestra compromiso con los valores éticos	9. Formula los objetivos empresariales	13. Implementas las respuestas al riesgo		
5. Atrae, desarrolla y retiene individuos competentes.		14. Desarrollar un portafolio de riesgos		




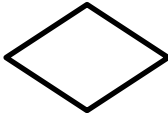



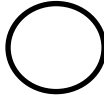
Fuente: (Deloitte Touche Tohmatsu Limited, 2017, p. 24)



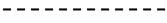
Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

1.7.7.4. Métodos para evaluar el sistema de control interno.

- Método descriptivo o narrativo.- este método consiste en realizar una descripción de manera escrita de todas las características del control que se realizan a las actividades y operación relacionadas con los departamentos, personas, operaciones, registros, etc., este método es más recomendable aplicarlo en pequeñas empresas.
- Método de cuestionario. – En este método se estructuran de manera previa una serie de preguntas de carácter técnico y por áreas de operación, las mismas que deberán ser redactadas de una manera clara y sencilla y que resulte comprensible para las personas a quienes se vaya a aplicar este método.
- Diagrama de flujo o flujograma. – es una representación gráfica y simbólica de una serie de procesos de manera cronológica y sistemática que permite identificar de manera clara la secuencia de procedimientos, división de responsabilidad, distribución de documentos y demás a través del uso de flechas, cuadros, figuras geométricas, etc. (Morales, 2017, p. 25)

Tabla 7-2 Simbología de diagrama de flujo.

SIMBOLO	DESCRIPCION
	Inicio o final de diagrama
	Realización de una actividad
	Realización de una actividad contratada
	Análisis de situación y toma de decisión
	Actividad de control
	Documentación (Generación, consulta, etc.)
	Base de datos
	Conexión o relación entre partes de un diagrama

	Auditoría
	Indicación del flujo del proceso
	Limite Geográfico

Fuente: (Procesos de Manufactura, 2018)

Elaborado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

Como conclusión se menciona que los métodos de control interno tienen como finalidad obtener información e identificar las áreas críticas, además también de realizar un análisis de los diferentes procesos que se vayan a someter al examen, así como también describir los procesos o estructuras e identificar los circuitos importantes dentro de la organización con el fin de encontrar los cuellos de botellas sobre los cuales se va a realizar el estudio.

1.7.7.5. Riesgo de Auditoría

Este se fundamenta en la opinión del auditor, y se da cuando existe una opinión inapropiada de que los estados financieros preparados por una empresa han sido elaborados de una manera errónea. (Castro, et. al., 2019, p. 4),

Representa el riesgo de que el auditor encargado emita una opinión inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión presentada para el análisis respectivo está elaborada de manera errónea de una manera importante lo que impide una toma de decisiones acertada para la buena gestión de la empresa. (Cartaya, 2014, p. 34)

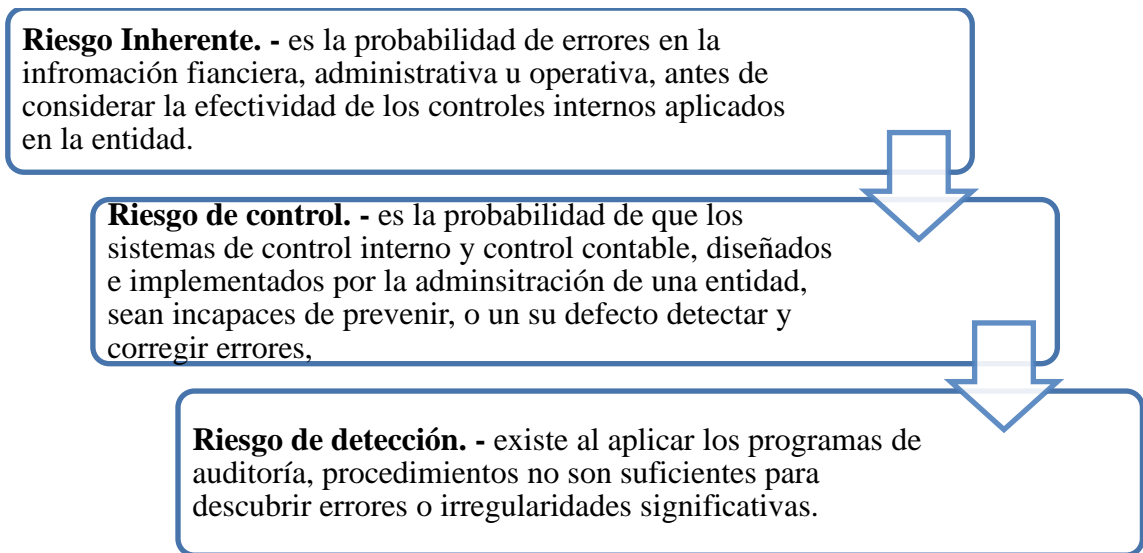


Figura 3-2 Riesgo de Auditoría

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

1.7.8. Fase III – Ejecución

Esta fase inicia con la aplicación del o los programas específicos que fueron elaborados en la fase anterior, continua con el análisis de la información, la verificación de los resultados y la identificación de hallazgos los mismo que deberán estar sustentados a través del análisis de sus atributos para posterior poder emitir una conclusión. (Uguña y Villa 2016, p. 26)

En esta fase de la ejecución se pone en marcha el plan de auditoría y los procedimientos planificados con el fin de obtener evidencia suficiente que respalde la elaboración del informe y la opinión como auditores.

1.7.8.1. Programas de Auditoría

Es un plan de acción en el que se documenta cuáles fueron los procedimientos que se ejecutaron de una manera cronológica, sistemática y ordenada en una auditoría y en un tiempo determinado pactado entre el auditor y la empresa, para verificar que la organización objeto de auditoría cumple con las regulaciones internas y externas. (Banco Finandina, 2020)

Es decir, un programa de auditoría es una guía de procedimiento que se deben aplicar en el tiempo que dure el trabajo de auditoría, en el mismo siempre se detallará, el área involucrada, los responsables de llevar a cabo dicho procedimiento, la fecha de ejecución, y su respectiva marca de auditoría.

1.7.8.2. Papeles de Trabajo de Auditoría

Son un conjunto de documentos, mismas que contiene datos e información que fue obtenida por el auditor, como resultado de sus revisiones, además estos documentos evidencian las pruebas, procedimientos aplicadas, para posterior servir de sustento para emitir las observaciones, recomendaciones, opinión y conclusiones del informe. (Egúsqüiza, 2006, pp. 36-37)

Con respecto al archivo de los papeles de trabajo, estos deberán ser archivados de tal manera que faciliten un acceso rápido a la información contenida en los mismos, y para el efecto esto se clasifican el archivo permanente y archivo corriente, el primero corresponde a información que es válida en el tiempo, es decir que no se refiere exclusivamente a un solo periodo, mientras que el archivo corriente recoge la información relacionada con la auditoría específica de un periodo, como por ejemplo, los programas de auditoría, información general, asientos de ajuste, reclasificaciones, cédulas analíticas, sumarias, etc. (Cardozo, 2006, citado en Hipo, 2019, p. 29)

En conclusión, los papeles de trabajo son todas las cédulas y documentos que son elaborados u obtenidos por el auditor durante la ejecución de cada una de las fases de auditoría, así como la evidencia de los análisis, comprobaciones, verificaciones e interpretaciones, además de la descripción de las pruebas realizadas y sobre las cuales sustenta la opinión de la situación a través del informe

1.7.8.3. Técnicas de Auditoría

Respecto a las técnicas de auditoría, se puede mencionar las siguientes:

- Estudio General.- en esta técnica se realiza la apreciación de las características generales de la empresa, sus cuentas, operaciones, etc.
- Análisis.- se centra en el estudio de los componentes de algo general, por ejemplo, al estudio de las cuentas o rubros que se presentan en los estados financieros para determinar debilidades o alguna situación negativa respecto a la información presentada.
- Inspección.- se trata de la verificación física de las cuentas que tienen una representación material, dentro de los estados financieros, por ejemplo, efectivo, inventarios, etc.
- Confirmación.- Es la técnica que usa el auditor para ratificar la autenticidad de los saldos y operaciones para poseer la condición de información sobre la validez de la misma.
- Investigación.- Se trata de recopilar información a través de entrevistas o diálogos con los funcionarios y empleados clave de la organización.

- Observación.- es una forma de inspecciones un poco menos formal que por lo general se aplica para verificar como se desarrollan en la práctica ciertas operaciones.
- Calculo.- Se trata de la verificación de cuentas u operaciones que se determinan en base a cálculos precisos. (Alatrística, 2019)

Por lo anteriormente citado se pudo determinar que las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y elementos que el auditor utiliza para la obtención de información y comprobar sus afirmaciones y la legalidad de los datos que le permite emitir una opinión.

1.7.8.4. Índice, Marcas de auditoría

Los índices, son claves de tipo alfabético, numérico o una combinación de ambas, la cuales permiten la clasificación y ordenamiento los papeles de trabajo de una manera lógica y sistemática, facilitando para el auditor, la identificación, localización y consulta de los datos que se encuentran en dichos documentos. (Hernandez & León, 2001, p. 36)

Las marcas, son símbolos utilizados por el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditoría que se ejecutaron en el desarrollo del trabajo de auditoría y por lo general estas se registran con lápiz rojo. (Hernandez & León, 2001, p. 43)

Tabla 8-2 Marcas de auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
SCE	Solicitud de confirmación enviada
I	Inspeccionado
S	Totalizado

Fuente: (Hipo, 2019, p. 33)

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

Tabla 9-2 Referencias de Auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
PA	Programa de Auditoría
CCI	Cuestionario de Control Interno
HH	Hoja de hallazgos
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente

Fuente: (Hipo, 2019, p. 33)

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

Conclusión, las marcas de auditoría sirven para abreviar una o más palabras que tienen como objetivo resumir una característica especial del examen para de cierto modo agilizar el proceso, a través de caracteres alfanuméricos que permiten mantener un orden en los papeles de trabajo.

1.7.8.5. Hallazgos de auditoría

Se refiere a toda información que, a criterio del auditor le permite la identificación de hechos o circunstancias relevantes y que de cierta manera inciden en la gestión de una entidad bajo examen y que, por lo tanto, merecen ser comunicados en el informe a las partes involucradas. (Tobón, 2016, p. 7)

Se refiere a cualquier acontecimiento deficiente y relevante que se identifique a través de la aplicación de procedimientos de auditoría en las áreas sujetas a examen o revisión. (Rey, 2013, p. 92)

En conclusión, el hallazgo en auditoría resulta ser toda información que, a juicio del auditor, esta le permite la identificación de hechos o circunstancias importantes que de cierto modo influyen en la gestión de recursos en la entidad, de modo tal que deber ser comunicados en el informe final.

1.7.8.6. Atributo de los hallazgos

Tabla 10-2 Atributos del hallazgo

Condición	Es la situación encontrada por el auditor respecto a un área examinada
Criterio	Son parámetros de comparación, tienen que ver con la normativa aplicable.
Causa	Son las razones fundamentales para la cual se originó la desviación.
Efecto	Es el impacto negativo que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo.

Fuente: (Hipo, 2019, p. 35)

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

1.7.8.7. Evidencia de Auditoría de Gestión

Es la información usada por el auditor para llegar a las conclusiones en las que basa su opinión. (Guía Practica de fisclaizacion de los OCEX, 2016, p. 2)

En auditoria es importante la evidencia que genera el auditor debido a que, esta sirve para corroborar o contradecir las afirmaciones que presentan los estados financieros, además de ser la base para emitir una opinión, en este sentido existen varios tipos de evidencia como, por ejemplo, el examen físico, confirmaciones, documentación, observación directa, consulta, recalcuro, procedimientos analíticos, etc. (Blog Auditoria, 2009, pp. 1-2)

En síntesis, la evidencia representa la comprobación verdadera de los hallazgos durante el desarrollo del trabajo de auditoría, en el sentido de que a través de esta en auditor puede llegar a conclusiones y serán la base para que pueda elaborar su informe final, por lo que la evidencia deberá ser suficiente, competente y relevante.

1.7.9. Indicadores de Gestión

Son medidas usadas para determinar el éxito de un proyecto o una empresa, por lo general estos suelen establecerse por los altos mandos de una organización, y son posteriormente usados de manera continua, para evaluar tanto desempeño como los resultados obtenidos. (Slideshare.net, 2013, p. 3)

De lo antes mencionado podemos concluir que un indicador es una herramienta que muestra la relación entre una variable cualitativa y cuantitativa que esta a su vez nos permite observar la situación y las tendencias de cambio con respecto a metas previstas o esperadas.

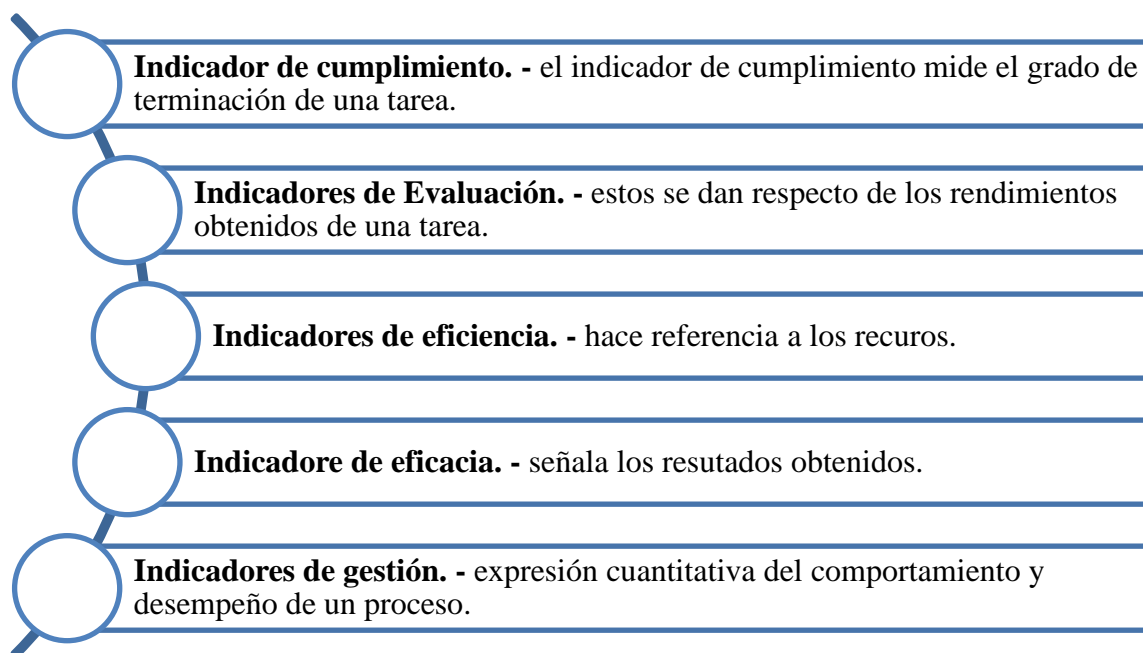


Figura 4-2 Indicadores de Gestión
Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

1.7.10. Fase IV – Comunicación de Resultado e informe de Auditoría

Es considerada la última fase de la auditoria, sin embargo, no es del todo cierto debido a que la comunicación debe ser ejecutada durante todo el proceso, pero para efectos de la comunicación de resultados al término de la auditoria la misma se la realizara de la siguiente manera:

- a) Primero se prepara el borrador del informe el mismo que contendrá todos los resultados obtenidos al término de la auditoria y deberán ser comunicados mediante conferencia final por lo auditories responsables.
- b) El borrador del informe deberá incluir los comentarios, conclusiones y recomendaciones los mismos que deberán estar sustentados por los papeles de trabajo y demás documentos que respalden el análisis o los procedimientos realizados por el auditor. (Manual de Auditoria Gubernamental , 2012, pp. 130-133)

1.7.10.1. Informe de Auditoría de Gestión

Constituye el producto final del trabajo del auditor, en el cual se presentan las observaciones, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos, y en el caso de auditoría financiera, el correspondiente dictamen sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, los criterios de evaluación utilizados y cualquier otra consideración que juzgue relevante para la comprensión del mismo. (Manual de Auditoria Gubernamental , 2012, pp. 133)

De acuerdo con Zanabria, (2002, p. 1), es el documento mediante el cual el equipo de auditoría expone el resultado final de su trabajo, a través de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas durante la fase de ejecución, con el fin de brindar suficiente información a los funcionarios de la entidad auditada para la toma de decisiones optima.

1.7.10.2. Tipos de Informe de Auditoría

Existe una variedad de tipos de informes para presentar, dependiendo siempre del destino y propósito que se le quiera dar al mismo, además del efecto que se quiere llegar a dar con su presentación, los más representativos son:

- Informe general.- este tipo de informe consta de un responsable de la preparación del informe, introducción, antecedentes, técnicas empleadas, diagnostico, propuesta de acción, estrategias de implementación, seguimiento a las recomendaciones, las conclusiones y recomendaciones respectivas, y los índices, cuadros, gráficos, anexos y demás documentos considerados auxiliares o de apoyo al informe presentado.
- Informe ejecutivo.- este informe consta de: responsable encargada de preparar el informe, periodo de revisión, objetivos, alcance, la metodología utilizada, síntesis de la relación entre los resultados y los logros obtenidos, y las conclusiones resaltando aspectos prioritarios y propuesta de acción. (Franklin B., 2007, citando en Hipo, 2019, pp. 39-41)

1.7.11. Fase V - Seguimiento

Esta fase comprende el diseño, la implementación y la evaluación, lo que nos dará como resultado una matriz de implementación de recomendaciones llegando así al fin del proceso. Con posterioridad y como consecuencia del auditoría de gestión realizado se deberá realizar el seguimiento correspondiente. (Ortiz, 2014, p. 28)

1.7.12. Cartera

Es una conjugación de las inversiones hechas de manera individual o conjunta, en la que se registran una amplia gama de transacciones financieras (Ochoa, 2009, citado en Bedón, 2015, p.58).

Es la mezcla de varios activos, que tomados de forma combinada ofrecen un menor riesgo a que se invirtiera en alguno de ellos de forma individual. (Ochoa, 2009, citado en Bedón, 2015, p.58)

Lo anterior permite establecer que al hacer referencia al termino cartera en finanzas, se refiere al conjunto documentos registrados contablemente en la cuenta del activo los cuales registran diversos tipos de transacciones acorde a la oferta establecida y la demanda por parte de los clientes.

1.7.13. Cartera de créditos

Es la combinación de documentos que protegen las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el titular principal de dicho documento se provisiona el derecho de hacer válidas los deberes estipulados en la misma. (Largo, 2015)

Corresponde al grupo del activo que refleja el saldo de los montos efectivamente abonados a los acreditados, además es una cuenta en la cual se registran los diversos productos capitalizados por los servicios ofertados. (Martínez, 2011, citado en Bedón, 2015, p.53)

1.7.14. Cartera Vencida

Corresponde a una porción de la cartera total de una institución financiera, caracterizándose porque cuyo plazo ha llegado al vencimiento sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente por la operación realizada. (Fernández y Martínez 2011, citado en Parra, 2016, p.18)

Son aquellos créditos a favor de las instituciones financieras que por su distintivo de estar vencidos se dificulta su pago, estas deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro de los 90 días desde su fecha de vencimiento. (Alarcón, X., 2009, citado en Parra, 2016, p.18)

En conclusión, cartera vencida es la cartera de crédito o todos los documentos que expiró el tiempo previsto de pago para el que fue emitido, esto de acuerdo con las políticas y condiciones acordadas con el cliente en un principio.

1.7.15. Cartera refinanciada vencida

Comprende aquellos créditos cuyos plazos y/o montos establecidos en el contrato original han sido modificados o cambiados, debido principalmente a dificultades o adversidades en la capacidad de pago del deudor. (Lenin, 2014, citado en Bedón, 2015, p.43)

Es decir, es la cartera vencida e improductiva que ha entrado en un proceso de renegociación con el fin de dar cumplimiento, y esta a su vez no es pagada por parte del deudor a pesar de las nuevas concesiones de crédito.

1.7.16. Cartera por vencer

Es aquella que se singulariza porque cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía es decir que aún no cumple el plazo necesario para ser considerada cartera vencida. (Sanchez, 2015, p. 11)

En conclusión, la cartera por vencer es aquella cuyos plazos están por finiquitar, o próximos a vencer, los mismo que fueron establecidos al momento de establecer un crédito.

1.7.17. Cartera refinanciada por vencer

La cartera refinanciada por vencer es aquella que ya venció sus plazos de pago, pero a través de la otorgación de un crédito, con nuevas condiciones tanto en la tasa de interés como en los plazos se refinancia la deuda que por lo general se extiende el plazo de cumplimiento de las obligaciones. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2013, citado en Bedón, 2015, p.45)

1.7.18. Cartera que no devenga intereses

Está estructurada por los créditos comerciales, en las cuales cuyas cuotas aun sin considerarse vencidas, poseen una cuota que ya se considera vencida y por lo tanto dejan de percibir intereses. (Sanchez, 2015, p. 24)

De lo antes mencionado se concluye que la cartera que no devenga intereses es aquella que ya fue reestructurada y refinanciada y después de varios procesos de negociación al acreedor no cumple con sus obligaciones, convirtiéndose la cartera de crédito en un activo improductivo porque dejó de generar intereses y ahora solo genera gastos.

1.7.19. Crédito

Es un contrato a través de cual una persona natural o jurídica obtiene una cierta cantidad de dinero de manera temporal a cambio se deberá abonar a nombre de la institución financiera cuotas que estan estructuradas por el capital a pagar más los intereses que genera el servicio financiero adquirido. (Arthur, A., 2011, citado en Bedón, 2015, p.48).

Para James, el crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado (James 2002, citado en Bedón, 2015, p.48).

1.7.19.1. Tipos de crédito

- Crédito de consumo prioritario.- son los que obtiene personas naturales para fines distinto de los empresariales o profesionales, esta categoría incluye también las tarjetas de créditos y los créditos que otorgan los almacenes de electrodomésticos.
- Crédito para vivienda.- se otorga exclusivamente a personas naturales y es destinada a la adquisición, construcción, ampliación y remodelación de viviendas, siempre y cuando el crédito sea de uso personal y el deudor no posea más de una vivienda.
- Crédito ordinario.- es un crédito de libre destinación, y es otorgado al socio en base en el monto de sus aportaciones sociales.
- Crédito comercial. – Esta enfocada a personas naturales, y las Pymes que desean cubrir cualquier necesidad al momento de adquirir o pagar los bienes o servicios que prestan además de cubrir necesidad de salud, educación viajes etc.
- Crédito para educación.- Aquel que está destinado para personas que deseen mejorar sus niveles de educación académica o mejorar profesionalmente.
- Crédito productivo.- este tipo de crédito financia la operación o ampliación de negocios con capital de trabajo o la adquisición de activos que ayuden a mejorar la rentabilidad del negocio. (Bedón, 2015, pp. 48-50)

1.7.19.2. Riesgo de crédito

Es la posibilidad de caer en pérdidas, como resultado del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador 2014, citado en Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, p.3)

Es la incertidumbre inherente, en cuanto a la distribución de los posibles rendimientos de inversiones realizadas. (Samaniego, 2008 citado en Bedón, 2015 p.54)

1.7.20. Morosidad

Constituye una de las más significativas señales sobre crisis financieras que se presentan en una institución financiera, es así como un aumento relevante en la morosidad puede ocasionar problemas de rentabilidad y liquidez, incluso se puede relacionar con pérdidas y déficit. (Uyen, G., 2001, citado en Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, p.5)

1.7.21. Etapas de concesión de crédito

Son cada una de las fases o etapas (Dagos, 2005, citando en Bedón, 2015, p. 54), que una institución financiera tiene que cumplir para poder otorgar un crédito a una tercera persona demandante de un monto de dinero determinado acorde a los tiempos y montos establecidos, siendo así las siguientes

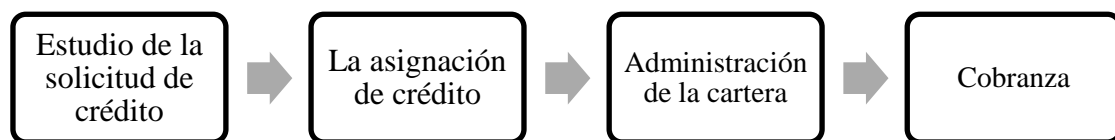


Figura 5-2 Etapas de la concesión de crédito

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

- Estudio de la solicitud de crédito. – Esta etapa consiste en verificar los datos proporcionados en la solicitud de crédito e investigar las cinco Cs del crédito.
- La asignación del crédito. - para decidir si se otorga o se niega la solicitud se cuenta con tres herramientas: los resultados obtenidos de la investigación del solicitante, la aplicación las políticas de crédito y en el correcto criterio de quien tiene como función la toma de decisión.
- Administración de la cartera. - Al conceder el crédito, de manera automática se genera la cartera cuya administración técnicamente se basa en que a la cartera es necesario la aplicación de las fases de la administración que son: planificar organizar, dirigir y controlar.
- Cobranza. - es un proceso a través del cual se tramita el cobro de una cuenta por el pago de un servicio prestado, aplicando a estas estrategias para una cobranza más efectiva. (Dagos, 2005, citando en Bedón, 2015, pp.56, 57)

1.8. Marco conceptual

Auditoría: es el proceso de evaluación minuciosa de una sociedad u organización con el ánimo de conocer sus características específicas, así como sus fortalezas y debilidades. (Gualán, 2020)

Gestión: “La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.” (Westreicher, 2020)

Auditoría de gestión: es una técnica de asesoramiento que ayuda al análisis, diagnóstico y establecimiento de recomendaciones a las empresas, con el propósito de conseguir con éxito una estrategia. (Redondo et. al., 1996, p. 2)

Control Interno: comprende el plan de la empresa, métodos y medidas que se adoptan en un negocio para proteger sus activos, verificando la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promoviendo así la eficiencia y adherencia a las políticas preestablecidas. (Mantilla, 2018)

Riesgo: Posibilidad de que se acontezca una desgracia, de que alguien o algo sufra algún daño. (Oxford Languages, 2021)

Eficiencia: “Relación entre los recursos consumidos y los productos obtenidos”. (Revelo, 2011, p. 50)

Eficacia: Es el grado con que son logrados de forma continua los objetivos y los efectos esperados de cualquier organización. (Revelo, 2011, p. 52)

Hallazgo de la auditoría: Se refiere a toda información que a consideración del auditor le permite identificar hechos o circunstancias relevantes que repercuten en la gestión de una entidad que necesitan ser comunicados en el informe final. (Tobón, 2016, p. 7)

Indicadores de Gestión: son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización, estos suelen establecerse por los jefes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente para evaluar el desempeño y los resultados. (Slideshare.net, 2013, p. 3)

Estrategia: “Significa uso y asignación de recursos” (Münch, 2017, p. 40)

Políticas: Son las guías para orientar las acciones, criterios generales para la toma de decisiones (Münch, 2017, p. 45).

Crédito: Es un contrato a través de cual una persona natural o jurídica obtiene una cierta cantidad de dinero de manera temporal a cambio se deberá abonar a nombre de la institución financiera cuotas que están estructuradas por el capital a pagar más los intereses que genera el servicio financiero adquirido. (Arthur, A., 2011, citado en Bedón, 2015, p.48).

Cartera de crédito: Es la combinación de documentos que protegen las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el titular principal de dicho documento se provisiona el derecho de hacer válidas los deberes estipulados en la misma. (Largo, 2015)

Morosidad: Constituye una de las más significativas señales sobre crisis financieras que se presentan en una institución financiera, es así como un aumento relevante en la morosidad puede ocasionar problemas de rentabilidad y liquidez, incluso se puede relacionar con pérdidas y déficit. (Uyen, G., 2001, citado en Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, p.5)

CAPITULO II

2.1. Enfoque de investigación

El enfoque mixto representa un conjunto de “procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias.” (Hernández & Baptista, 2017, p. 534)

En la presente investigación se empleará un enfoque mixto dado que se pretende realizar un levantamiento de información cualitativa al realizar un diagnóstico de la institución y un enfoque cuantitativo porque se pretende manejar datos estadísticos en el proceso.

2.2. Nivel de investigación

La investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos o comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández & Baptista, 2017, p. 98)

La presente investigación se va a realizar de manera directa a los procesos crediticios debido a que se van a realizar las practicas preprofesionales en la institución lo que facilitará la recopilación de información

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente

Un estudio no experimental son los que “se realizan sin la manipulación deliberadas de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (Hernández & Baptista, 2017, p. 152)

La investigación será no experimental pues no se afectará a ninguna de las variables, es así como solo se analizan a las mismas para observar cómo se han venido desarrollando.

2.3.2. Según la intervención en el trabajo de campo

La investigación transversal o transeccional recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández & Baptista, 2017, p. 154)

La investigación será transversal pues se recolectará información una sola vez en un periodo determinado de tiempo.

2.4. Tipo de estudio

La investigación aplicada trata de resolver un problema concreto, la investigación documental se basa específicamente en la información acumulada en documentos. (Morán & Alvarado, 2018, p. 8)

En relación con el estudio documental, puesto que está conformado por el marco teórico, es fundamental que existan los diferentes términos con sus respectivas definiciones para el mejor entendimiento de quienes corresponda y así constituir el propósito de la investigación

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

La población es el “conjunto de todos los casos, que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández & Baptista, 2017, p. 174), para la investigación será el personal dentro de la empresa.

Tabla 111-2 Población

Personal	No.	%
Jefe de Agencia	1	5,26%
Supervisor Operativo	1	5,26%
Asesores de crédito	6	36,84%
Analista de crédito	1	
Asesores de captación	1	5,26%
Secretaria de créditos	1	5,26%
Chofer	1	5,26%
Cajeros	1	5,26%
Daqui móviles	4	21,05%
Conserje	1	5,26%
Balcón de servicios	1	5,26%
Total	19	100,00%

Fuente: (Fernando Daquilema, Agencia Quito Centro., 2021)

Realzado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

2.5.2. Muestra

La muestra es el “subgrupo del universo o población de la cual es recolectan los datos y debe ser representativo de esta” (Hernández & Baptista, 2017, p. 173), Considerando que la población es pequeña no se requerirá la utilización de una muestra, y se aplicará los instrumentos de recolección de datos a toda la población.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

El método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares para llegar a conclusiones cuya aplicación será de carácter general. El método deductivo es un razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. (Morán & Alvarado, 2018, p. 12)

Los métodos por aplicar son el inductivo y deductivo, inductivo al crear premisas que apoyan una conclusión general y deductivo, al identificar aspectos generales de la gestión y desglosarlos en partes más simplificadas para su estudio.

2.6.2. Técnicas de investigación

Las técnicas en las ciencias sociales se definen como “un conjunto de reglas de operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos”. (Morán & Alvarado, 2018, p. 47) Las técnicas aplicadas serán la encuesta, la entrevista, la observación directa y la aplicación de indicadores.

2.6.3. Instrumentos

Un instrumento puede entenderse como “el dispositivo conector que permite captar los datos que se obtendrá para después de analizarlos” (Morán & Alvarado, 2018, p. 47)

Los instrumentos utilizados en la investigación serán:

- Cuestionario
- Guías de Entrevistas

2.7. Idea por defender

Una auditoría de gestión a los procesos crediticios en la COAC Fernando Daquilema permitirá la detección de nudos críticos en el giro del negocio.

2.7.1. *Variable independiente*

Auditoría de gestión a los procesos crediticios

2.7.2. *Variable dependiente*

Detección de nudos críticos en el giro del negocio.

2.8. Análisis e interpretación de resultados

La agencia Quito centro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. cuenta con 19 funcionarios, que como podemos observar en la tabla siguiente, gran parte de las funciones específicamente 7 de ellos laboran en el área de créditos, existe un jefe de agencia, un supervisor operativo, un asesor de captaciones, un chofer, un cajero, cuatro Daqui- móviles y un conserje.

Tabla 1-3 Población

Personal	No.	%
Jefe de Agencia	1	5,26%
Supervisor Operativo	1	5,26%
Asesores de crédito	6	36,84%
Analista de crédito	1	5,26%
Asesores de captación	1	5,26%
Secretaria de créditos	1	5,26%
Chofer	1	5,26%
Cajeros	1	5,26%
Daqui-móviles	4	21,05%
Conserje	1	5,26%
Balcón de servicios	1	5,26%
Total	19	100,00%

Fuente: (Fernando Daquilema, Agencia Quito Centro., 2021)

Realzado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Para obtener información más precisa y clara de la Agencia Quito Centro de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. se utilizó técnicas de recolección de información, una de ellas es la entrevista, misma que se realizó al jefe de Agencia y a la Analista de Créditos, este instrumento está elaborado en base a preguntas abiertas para que el entrevistado pueda dar su punto de vista y criterio, de esta manera la información recolectada es más específica.

Por otro lado, la encuesta se la aplicó a los 6 trabajadores que laboran en el área de créditos de la Cooperativa, la misma que está diseñada con preguntas cerradas, donde cada uno de los empleados tendrá la posibilidad de aportar con su respuesta en base a algunos factores de la Cooperativa.

2.8.1. Entrevista dirigida al Responsable de la Agencia Quito Centro

GUÍA DE ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE AGENCIA

Objetivo: Recolectar información importante sobre los procesos crediticios a través de la aplicación de entrevistas y encuestas que permita identificar debilidades.

Pregunta 1. - ¿Existe un manual de gestión de colocación y recuperación de cartera? ¿Cuándo fue su última actualización?

R.- Obviamente tenemos nosotros un manual de créditos con el que se ha venido trabajando desde casi inicios del trabajo de la institución, las actualizaciones se hacen conforme a los requerimientos del mercado, a las condiciones en las que nuestros socios se presentan y obviamente tomamos bastante en consideración la competencia, conforme a como el mercado de créditos se va desarrollando, pues, cada institución presenta nuevas oportunidades o a su vez falencias que se van encontrando, por lo cual la institución toma la decisión o actualiza, cambia o reforma en algunos muy pocos casos su manual de créditos, en este caso la última actualización de créditos que tenemos se lo hizo en el mes de Octubre de 2021, esa fue la última actualización del manual de créditos en la que se consideró varios aspectos, por cuestiones de la pandemia mismo que aún no termina, hemos extendido plazos, hemos tratado de bajar las tasas de interés para en este sentido ser más beneficioso a nuestros socios.

Pregunta 2. - ¿Considera usted que el manual es suficiente para un desempeño óptimo del personal? ¿Si su respuesta es no, que cambios sugiere?

R.- Obviamente que el manual es una herramienta fundamental, el manual es de hecho nuestra herramienta principal de créditos, pero considero que parte fundamental también para otorgar un crédito o para las funciones que un asesor de créditos realiza, también es el criterio y el conocimiento, la experiencia que va adquiriendo en el día a día, en el campo de trabajo el asesor.

Pregunta 3. - ¿Cuál es el proceso de aprobación de un crédito?

R.- El proceso de aprobación de un crédito, de acuerdo nuestro manual, empieza desde la prospección, en este caso es desde el ingreso de la solicitud, este puede ser desde que un socio o un posible socio viene a averiguar cuáles son nuestros requisitos, que es lo que se necesita, si aplica o no aplica, en esta última parte nosotros aplicamos lo que es la revisión del buró de créditos, obviamente con el consentimiento firmado de parte de los posibles socios o de nuestros ya socios, en este sentido sería:

La prospección

El ingreso de la documentación

Validación de esta

Se realiza una inspección in situ, que incluye la evaluación económica y una vez recopilada toda esa información y además una entrevista que se realiza en la visita, se llega a un comité de crédito que está conformado por un analista, un asesor y el asesor proponente del crédito, en esta etapa se puede presentar un comité ampliado, cuando el analista propiamente piensa o considera que, dentro de ese comité, dos de las tres personas no están de acuerdo.

Pregunta 4.- ¿Cuáles considera usted que son las debilidades de la agencia en el ámbito de colocación y recuperación de cartera?

R.- Debilidades en si en la colocación, casi que se puede decir que no existe debilidades, más que hay ocasiones, se considera una mala colocación cuando no existe o no se hizo un análisis prudente de ese posible crédito, esa podría ser una falencia, un mal análisis o no considerar todos los ámbitos y ambientes o instrumentos que se presentan al momento de instrumentar el crédito. Ahora en la cobranza la lógica es que una mala colocación conlleva a una recuperación forzosa, o una recuperación en mora, un crédito bien colocado, es una recuperación automática, es lo que dice la lógica, pero en realidad hay varios factores que cambian esta realidad o esta perspectiva de crédito, puede ser un crédito muy bien analizado, muy bien instrumentado que cumpla con todas las condiciones pero siempre hay un factor externo que no puede controlar el asesor y ni siquiera el propio solicitante, entonces varios ámbitos, varios factores, en su mayoría externos que no se puede controlar, por ejemplo cambio bruscos en los precios en el mercado, en los productos, con un mercado totalmente cambiado, antes de pandemia y post pandemia, entonces ahora se hace un nuevo análisis conforme a la realidad de los mercados.

Pregunta 5. - ¿Qué parámetros se toman en cuenta para la fijación del presupuesto y metas del área de créditos?

R.- los parámetros para la fijación de metas siempre están basados, primero que nada históricos, segundo y muy importante conforme a los objetivos que tiene la institución, cada año se realiza un POA, en el cual hacemos presupuestos anuales, en la que queremos llegar a cumplir el objetivo que se tiene, recordando que el objetivo es a largo plazo, entonces la visión, siempre tenemos que alcanzar esa visión, entonces conforme al requerimiento para alcanzar esa visión se van cambiando los objetivos pero estos no deben estar alejado de la realidad.

Pregunta 6.- ¿Como evalúa el cumplimiento del presupuesto y metas de créditos de la agencia?

R.- la evaluación es sencilla, nosotros fijamos número de operación y también se fijan montos, entonces nosotros estamos evaluando o midiendo el monto de colocación, el numero operaciones nuevas colocadas, el número total de operaciones y el riesgo que maneja cada asesor, esas son las formas de evaluación.

Pregunta 7.- ¿Con que frecuencia se evalúa las gestiones realizadas por los asesores de crédito y cobranza? ¿Mediante que se evalúa?

R.- En la semana dos veces, obviamente que es una evaluación total, pero desde mi instancia como responsable de agencia, la evaluación yo la voy controlando diario, evaluó el monto, la cartera, la morosidad, todo se les evalúa y a ellos se les comunica mediante los diferentes medios electrónicos.

Pregunta 8. - ¿Cómo afecta el incumplimiento de la planificación estratégica de créditos, en la eficiencia y eficacia de la cooperativa?

R.- Obviamente que la falta de cumplimiento a la metodológica que se tiene que aplicar, afecta directamente con la consecución de los objetivos, es decir si todos cumpliéramos o lleváramos a carta cabal la manera estratégica de trabajar no tendríamos ningún inconveniente, conseguiríamos los objetivos en el tiempo y los plazos establecidos, pero al momento no se están cumpliendo, por lo que mencione anteriormente, hay varios factores que afectan e influyen en no alcanzar o no poder concretar esa metodología que se pensaba aplicar.

Pregunta 9.- ¿De qué forma, la inadecuada administración de la cartera de créditos ha afectado a la liquidez de la organización?

R.- Directamente la liquidez nunca ha sido afectada por una mala administración de cartera o una mala gestión, la liquidez se ve afectada es de otra manera, no se ha tenido problemas de liquidez, ya que mediante las captaciones que hemos tenido de los DPF, además tenemos un producto que se llama Daqui móvil que se encarga de captar o recaudar, los ahorros de nuestros socios a diario, entonces eso nos aventaja todos los días sobre las demás cooperativas o instituciones que en muchos casos cuentan con este mismo servicio, pero la acogida que tiene la institución al momento es bastante grande, entonces eso nos permite a nosotros tener todavía una base muy fuerte de liquidez, y la gestión de la cartera directamente no representa un problema para la liquidez, por el contrario una cartera bien colocada, sigue colocándose de igual o mayor manera ahí es cuando se genera un problema de liquidez cuando nosotros no tenemos los fondos disponibles seguir colocando.

Pregunta 10.- ¿Cuál es el impacto que ha tenido la organización, respecto al incumplimiento de las normas internas en cuanto a los procesos crediticios?

R.- Como en toda institución pienso que siempre hay faltas a la normativa, porque de hacerse todo acorde a la normativa, no digo que no se están aplicando, tenemos otras agencias en las que también se ha verificado mediante la auditoría interna, el control interno, y también la auditoría externa, entonces se ha visto que se realiza los procesos y procedimientos conforme a la normativa, los procesos y procedimientos se lo realiza, pero siempre hay excepciones, pequeñas excepciones en el camino, siempre se obvia o muchas veces se omite pasos, pero siempre enmarcados en nuestra normativa, nunca con el afán de que esta la normativa y nosotros vamos hacer lo que queremos.

CONCLUSIÓN GENERAL

La cooperativa como tal si cuenta con un manual de colocación y recuperación de cartera, ambos manuales por separado, con respecto a la actualización de los mismos, cabe recalcar que para la actualización, reforma u otra modificación se deben tomar en cuenta varios aspectos, como son las condiciones del mercado, las condiciones en las que se encuentran nuestros socios, y además la competencia, siendo así que la última actualización de dichos manuales se los realiza en el mes de Octubre del presente año y el cual fue de aplicación inmediata para el mejoramiento de nuestros procesos por ejemplo se contemplaron factores como la pandemia en la cual se tuvo que extender los plazos y además una baja de tasa de interés a los créditos, todo esto en beneficio de los socios. Sin duda que el manual es pieza fundamental para un correcto proceso de créditos y cobranza sin embargo no se puede dejar a un lado las funciones que un asesor posee, tales como su criterio, su capacidad de análisis, su conocimiento y como no su experiencia en el área que hace que se puede desenvolver de una manera óptima en el trabajo.

El proceso de aprobación de un crédito inicia con la prospección, se ingresa la documentación se verifica la validez y autenticidad de esta, posteriormente se hace una inspección in situ del solicitante, en la que se incluye la evaluación económica y una vez recopilada toda esta información se pone a conocimiento del comité de crédito, que está conformado por un analista, un asesor y el asesor proponente en la cual mediante una reunión se decidiría si se aprueba o no un crédito.

Las posibles debilidades, se puede mencionar que quizá no se realizó un análisis prudente por parte del asesor, no se considera varios aspectos que son importantes, ahora en la cobranza se dice que una mala colocación conlleva a una recuperación forzosa.

Las metas para el área de créditos se basan primero en datos históricos, y segundo se plantean conforme a los objetivos que tiene la institución como tal, y la visión que se tiene, además el cumplimiento de estas metas se evalúa tomando en cuenta los montos, el número de operaciones nuevas el número de total de operación y el riesgo que maneja cada asesor y dichas evaluaciones se la realizan dos veces a la semana.

El incumplimiento de metodología afecta directamente a la consecución de objetivos, por aspecto que está directamente relacionados y otros aspectos colaterales que impiden que se cumplan los objetivos en el plazo y tiempo establecido.

Como toda institución, existen procesos que se omiten al momento de otorgar un crédito, proceso que en muchas ocasiones resultan incensarios en algunos casos, pero estos van apegados a lo que dice la normativa, no se realiza nada a libre albedrío.

2.8.2. Entrevista dirigida a la analista de créditos de la agencia quito centro

GUÍA DE ENTREVISTA AL ANALISTA DE CRÉDITOS

**Pregunta 1.- ¿Existe un manual de gestión de colocación y recuperación de cartera?
¿Cuándo fue su última actualización?**

R.- Si existe ambos manuales, la última actualización fue el 30 de noviembre del 2021 que estamos ejecutándolo a partir de este mes de diciembre.

Pregunta 2.- ¿Considera usted que el manual es suficiente para un desempeño optimo del personal? ¿Si su respuesta es no, que cambios sugiere?

R.- Si todo el personal sabemos ejecutar bien el manual es suficiente para poderlo realizar de forma adecuada.

Pregunta 3.- ¿Cuál es el proceso de aprobación de un crédito?

R.- Mediante la presentación de documentos, el asesor proponente gestiona o tramita el proceso de crédito, él va a desarrollar todo el levantamiento de información y presenta al comité de crédito, que es el comité que puede realizar la aprobación de crédito mediante el análisis que se realizó.

Pregunta 4. - ¿Cuáles considera usted que son las debilidades de la agencia en el ámbito de colocación y recuperación de cartera?

R.- En el ámbito de la colocación es que antes teníamos el sitio geográfico muy limitado, entonces antes todo el centro se podía colocar, pero como no se tenía definida el área geográfica los asesores se movilizaba al sur o al norte, y la recuperación de cartera se tuvo problemas a raíz del paro, desde ese entonces se empezó a deteriorarse la cartera y también con lo de la pandemia, esos dos puntos afectaron radicalmente a la recuperación de la cartera.

Pregunta 5.- ¿Desde su experiencia cual es la razón principal para que los socios caigan en mora?

R.- El sobreendeudamiento que tienen los socios, al momento que la cooperativa otorgo el crédito solo trabajaba con una institución y con una entidad financiera más, entonces al momento que volvemos a revisar el buró de crédito ellos trabajan con cinco o seis instituciones entonces ellos no pueden pagar en una sola institución porque ya se sobre endeudaron.

Pregunta 6.- ¿Con que frecuencia se evalúa las gestiones realizadas por los asesores de crédito y cobranza? ¿Mediante que se evalúa?

R.- Cada semana se evalúa, cada siete días, se evalúa mediante el comité de mora.

Pregunta 7.- ¿Solicita usted a los asesores de crédito una planificación diaria del trabajo?

R.- Si, el rutero que deben manejar diariamente.

Pregunta 8.- ¿Qué tipo de análisis realizan a los socios para otorgarles el crédito?

R.- El primero las 5 C's del crédito, que sería:

- El carácter

- La capacidad
- la voluntad de pago
- Algunos aspectos colaterales.

Eso se pueden tomar en cuenta al momento de hacer el levantamiento de información y también al momento de la aprobación.

Pregunta 9.- ¿En qué casos una operación de crédito se considera restringida? ¿De presentarse el caso que acciones se toman?

R.- Se niega el crédito, porque no se completa los documentos o su capacidad de pago no es suficiente para el momento que está solicitando y también porque no tiene una estabilidad o una idea clara de la inversión en la que va a realizar.

Pregunta 10.- Al momento de otorgar créditos, ¿se omiten algún tipo de requisito por el hecho de ser Directivos, miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y Vigilancia, Gerente, Miembros del Comité de Crédito, ¿jefe Operativo y otros funcionarios?

R.- No, todo socio es por igual no tienen preferencias ninguno.

Pregunta 11.- ¿Cuál es el proceso metodológico de la gestión de cobranzas?

R.- Llamadas preventivas de 1 a 5 días antes, de 1 a 5 días posteriores a la fecha de pago llamadas y notificaciones, esas son las gestiones de un cobro

*2.8.2.1. Conclusiones generales de la encuesta aplicada a la analista de créditos de la COAC
Fernando Daquilema Agencia Quito Centro*

CONCLUSION GENERAL

Existe ambos manuales, tanto para la colocación y la recuperación de la cartera de créditos hace un mes que fue su última actualización y su aplicación ha sido inmediata en toda la institución, el manual es suficiente siempre y cuando el personal que lo va a aplicar lo ejecuta de una manera adecuada y consiente.

El proceso para la aprobación parte desde la presentación de documentos, en esta instancia el asesor tramita el crédito, él es el encargado de todo el levantamiento de información y presentación al comité de crédito que dicho comité tiene la facultad de aprobación o negación de un crédito, algunas debilidades en el área de créditos, es que tiempo atrás el sitio geográfico de acción era muy limitado, en ese sentido inclusive no se podían cumplir con las metas fijadas en la colocación de créditos por asesor, y con respecto a la gestión de cobranza la raíz del problema inicia con el paro sufrido años atrás, es desde ahí que inicia a tener problemas graves la cartera y muchos más con la pandemia que se ha venido sufriendo estos últimos años.

Unas de los principales problemas para que un socio caiga en mora, es el sobreendeudamiento es decir que un socio tiene obligaciones financieras con más de una institución lo que cual pone en duda y el socio selecciona su prioridad para cancelar dichas obligaciones.

Las evaluaciones a los asesores de crédito se lo realizan cada semana, mediante el comité de mora, y diariamente se evalúa a través del rutero que cada asesor maneja.

El principal análisis que se realiza al momento de otorgar un crédito son las 5C's del crédito, que son el carácter, la capacidad, la voluntad de pago, aspectos colaterales y el capital, sin embargo existen operaciones de crédito consideradas como restringidas y en esos casos simplemente se niega el crédito ya sea porque la documentación está incompleta o porque su capacidad de pago no es suficiente o inclusive si el socio o tiene una idea clara de que, en que va invertir el dinero, además cabe mencionar que todos, inclusive funcionarios de rangos superiores o inferiores son tratados por igual y sometidos al mismo análisis que cualquier otro socio.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ASESORES DE CREDITO Y GESTORES DE COBRANZA DE LA AGENCIA QUITO CENTRO

INDICACIONES: Lea atentamente y marque con una X la respuesta que considere es la correcta.

OBJETIVO: Recolectar información importante sobre los procesos crediticios a través de la aplicación de entrevistas y encuestas que permita identificar debilidades.

Pregunta 1.- ¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos?

Tabla 1-3 Existencia de manual de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

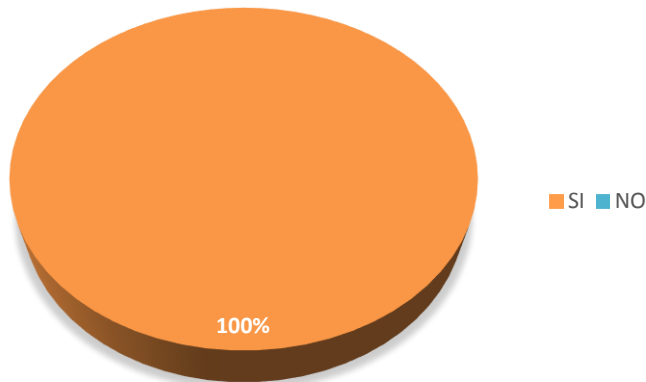


Gráfico 1-3 Existencia de manual de créditos

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Análisis. - Se puede observar que, del total de funcionarios encuestados, el 100% afirma que la empresa cuenta con un manual de créditos, lo que representa una ventaja grande frente a sus competidores y evita que los procesos se llevan a cabo aleatoriamente sino más bien se realizan acorde a normas, guías ya preestablecidas por los altos cargos de la empresa.

Pregunta 2.- ¿Conoce usted las políticas y procedimientos de la actividad crediticia de la cooperativa?

Tabla 2-3 Conocimiento de las políticas y procedimientos de créditos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

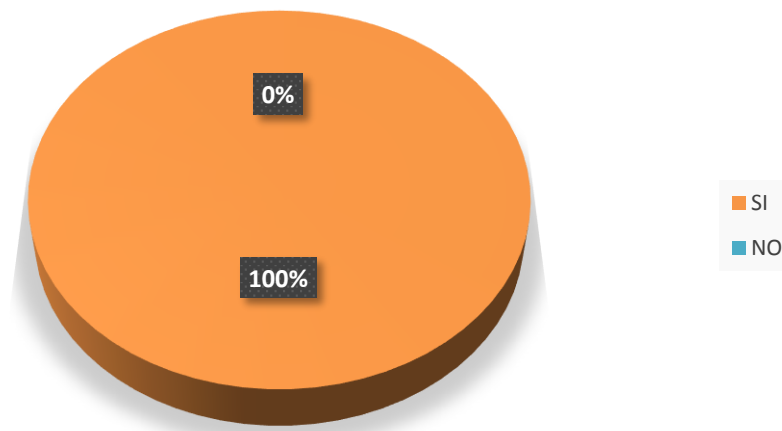


Gráfico 2-3 Conocimiento de las políticas y procedimientos de crédito

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Análisis. – Como se puede identificar, de todo el personal encuestado el 100% de los asesores de créditos conoce las políticas y procedimiento de su campo de acción, es de vital importancia que tengan un conocimiento solido de los procedimientos que se debe realizar para el otorgamiento de un crédito, evitando así errores que pueden afectar de manera directa la institución como puede ser un alto índice de morosidad, etc.

Pregunta 3.- ¿El manual de crédito de la COAC contiene procesos que facilitan la colocación y recuperación de la cartera de créditos?

Tabla 3-3 Facilidad de procesos en colocación y recuperación de cartera

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83,33%
NO	1	16,67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

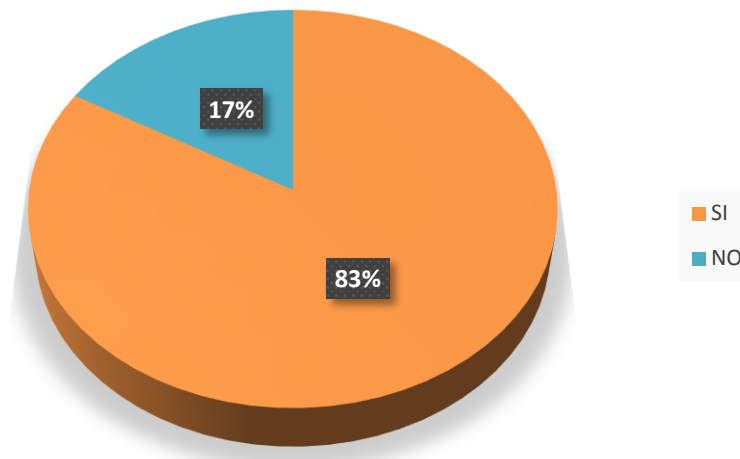


Gráfico 3-3 Facilidad de procesos en colocación y recuperación de cartera

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Análisis. – Como se puede observar en el gráfico del total de funcionarios que fueron encuestado, resulta que, el 83,33% de ellos considera que el manual de colocación y recuperación de cartera contiene procesos que facilitan lo antes mencionado sin embargo el 16,67% considera que no lo son. El manual de colocación y recuperación de cartera debe o debería contener procesos que faciliten hasta cierto grado el proceso crediticio, sin embargo, de no ser el caso, considero que se debe poner de manifiesto las inconsistencias que considere merecen un cambio, así como también la propuesta al cambio en el proceso crediticio.

Pregunta 4.- ¿Considera usted que se debería actualizar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza?

Tabla 4-3 Actualización de políticas y procedimiento de crédito y cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83,33%
NO	1	16,67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

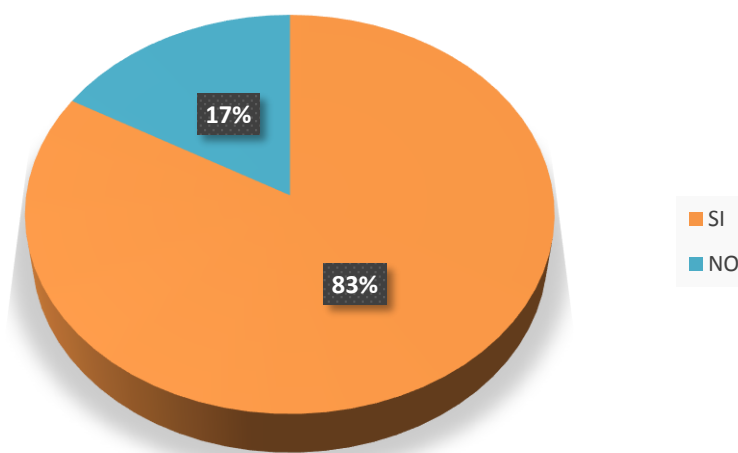


Gráfico 4-3 Actualización de políticas y procedimiento de crédito y cobranza

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Análisis. – El gráfico anterior refleja que el 83,33% de los encuestado considera que el manual colocación y recuperación de cartera necesita una actualización, mientras que el 16,67% de los funcionarios considera que no es necesario una actualización. Se deduce que el manual en ciertos procesos quizá se consideren incensarios, es así como también se debería proponer una actualización a dichos manuales, siempre apegados a la realidad en que vive la organización y bajo unos análisis rigurosos de procesos.

Pregunta 5.- ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro de la institución para el correcto cumplimiento de los procesos de colocación y recuperación de cartera de créditos?

Tabla 5-3 Frecuencia de capacitaciones de colocación y recuperación de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	33,33%
CASI SIEMPRE	1	16,67%
A VECES	3	50,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

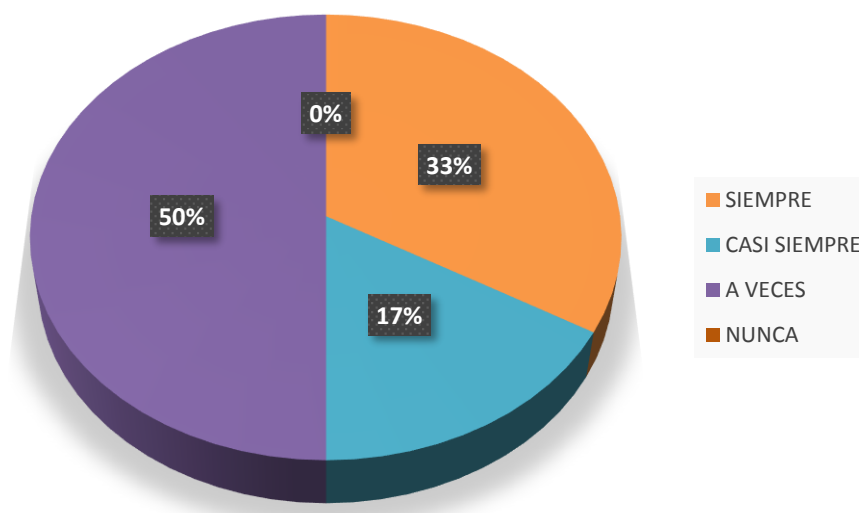


Gráfico 5-3 Frecuencia de capacitaciones de colocación y recuperación de créditos

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Análisis. – Según se identifica en el gráfico el 50% de los encuestados manifiesta que solamente a veces se realizan capacitaciones al personal del área de créditos, el 33,33% dice que siempre se realizan capacitación y el 16,67% pone de manifiesto que casi siempre se realizan las capacitaciones. La capacitación que realiza la organización a sus funcionarios hablando en el área de créditos podría considerar una debilidad para el incumplimiento de los procesos crediticios, sin embargo, la responsabilidad de capacitarse y prepararse no depende solamente de la institución si no también del personal encargado, para que pueda cumplir de una manera óptima sus funciones.

Pregunta 6.- ¿Cuáles son los principales problemas en la gestión de la recuperación de la cartera vencida?

Tabla 6-3 Principales problemas de recuperación de cartera vencida

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Políticas y reglamentos no socializados	1	12,50%
Bajos sueldos del personal encargado	1	12,50%
Inexistencia de indicadores financieros y semáforos de alerta	0	0,00%
Poco o ninguna frecuencia de realización de auditorías de gestión del proceso de colocación y recuperación de cartea	0	0,00%
Otras	6	75,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

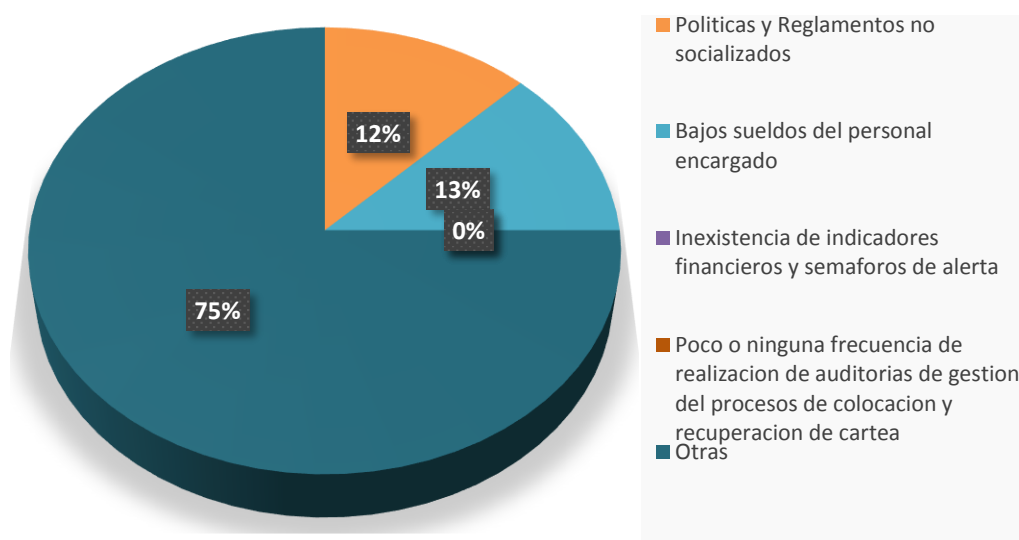


Gráfico 6-3 Principales problemas de recuperación de cartera vencida

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Análisis. - Del gráfico anterior se puede apreciar que el 75% de los encuestados considera que hay otros problemas que se tiene en la recuperación de la cartera que están fuera de los ítems planteados, el 12,50% considera que le problema son las políticas y procedimientos no socializados, y el 12,50% que los bajos sueldos del personal encargado motivan esta problemática. De entre esas otras consideraciones de los encuestados podemos mencionar que unos de los problemas es que no existe un departamento de cobranza como tal, la falta de motivación del personal, factores externos como el COVID 19, el incumplimiento de políticas de concesión de créditos, la mala generación de cartera de crédito.

Pregunta 7.- Detalle la gestión que realiza con una cartera vencida.

Tabla 7-3 Gestión de una cartera vencida

ENCUESTADO	RESPUESTA
ASESOR 1	1-5 días; llamada 6-15 días; visitas; 1ra notificación 16-30 días; visitas; 2da notificación 31-60 días; visitas; 3ra notificación 60 en adelante; visitas extrajudiciales
ASESOR 2	Gestión de llamadas Gestión de notificaciones por el asesor Gestión de notificaciones por el abogado
ASESOR 3	Llamadas preventivas Llamadas vencidas Notificaciones Notificaciones extrajudiciales Proceso legal
ASESOR 4	Llamadas preventivas 5 días antes Llamadas de 1 a 5 días de atraso 1er notificación 5 días 2da notificación 16 días 3ra notificación 30 días Cobranza extrajudicial Cobranza judicial (demanda)
ASESOR 5	Prevención Seguimiento Gestión de campo
ASESOR 6	Notificaciones, llamadas, visitas, demanda y seguimiento.

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Interpretación. - luego de la recolección de información, podemos concluir que básicamente el proceso de gestión de cobranza parte de una gestión preventiva en la cual se pretende comunicar al socio que la cuota de su crédito esta próxima a vencer, desde el día uno se considera cartera vencida y continua con llamadas para comunicar el retraso en la cuota, posterior a esto se inicia el proceso de notificación judicial y extrajudicial terminado con una demanda en caso de que no se llegue a ningún acuerdo de cancelación del crédito por parte del socio, todo esto proceso lo lleva a cabo un abogado externo de la agencia.

Pregunta 8.- ¿En qué grado se dan cumplimiento a los planes operativos?

Tabla 8-3 Grado de cumplimiento de planes operativos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfactorio	0	0,00%
Satisfactorio	1	16,67%
Poco satisfactorio	3	50,00%
Nada satisfactorio	2	33,33%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

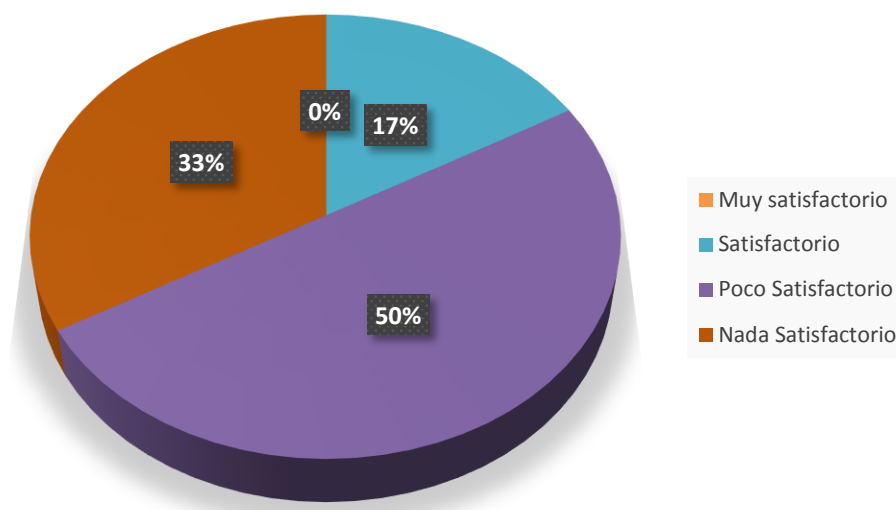


Gráfico 7-3 Grado de cumplimiento de planes operativos

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Análisis. – Del gráfico anterior deducimos que el 50% de los encuestado considera que el cumplimiento de los planes operativos se da en un nivel poco satisfactorio en el área de créditos, el 33,33% en un nivel nada satisfactorio y el 16,67% en un grado satisfactorio, El grado de cumplimiento poco satisfactorio en el área de créditos representa una alerta para el presente análisis, ya que puede significar que no se está cumplimento los objetivos en el área mencionada, lo que provoca también debilidades en el proceso.

Pregunta 9. - ¿Cree usted que es importante analizar y emitir un informe mensual sobre el DATA de su cartera?

Tabla 9-3 Importancia del análisis del DATA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0,00%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a los asesores de crédito y cobranza.

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

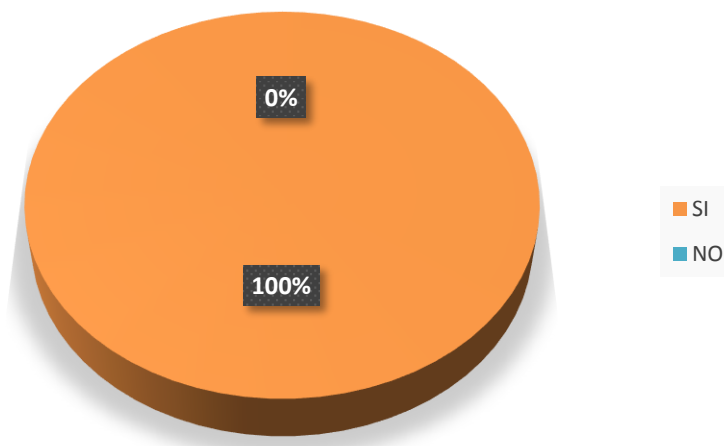


Gráfico 8-3 Importancia del análisis del DATA

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander., (2021)

Análisis. - el 100% de los encuestados considera que es de suma importancia que se emita un análisis mensual del DATA de la cartera de cada uno de los asesores de crédito de la agencia, la emisión de este análisis de manera mensual permitirá a quien corresponda un mejor control de este departamento, además de mostrar cual es el desempeño de cada uno de los asesores y si se están o no cumpliendo las metas planteadas para cada uno de ellos.

CAPITULO III

3.1. Diseño de la propuesta

3.1.1. Título de la propuesta

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA COAC FERNANDO DAQUILEMA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2020”.

ACBA
Auditor Independiente



CONVOCATORIA

Quito, 04 de enero del 2022

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., tenemos el agrado de convocar a personas naturales y personas jurídicas debidamente calificadas como Auditores Externos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; a presentar sus propuestas de servicios para llevar a cabo una Auditoría de Gestión a los procesos de crédito de nuestra Agencia Quito Centro, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

Atentamente,

Dr. Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

BASE DE LA CONVOCATORIA

Objetivos

Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de créditos mediante el uso de instrumentos, técnicas y herramientas de auditoría para identificar debilidades.

Alcance

El alcance de la presente auditoría de gestión a los procesos de crédito, en la agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., para el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

REQUISITOS

- a) Encontrarse registrado como auditor externo en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- b) Encontrarse habilitado en el Registro Único de Proveedores del Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP.
- c) Certificado de cumplimiento Tributario.
- d) Presentar el nombramiento vigente del representante legal debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- e) Presentar el Certificado del Registro Único de Contribuyentes - RUC.
- f) Presentar los contratos y actas entrega - recepción o certificados conferidos por las contratantes, que acrediten la experiencia de la compañía auditora externa independiente en auditorías de gestión concluidas dentro los últimos tres (03) años, tanto en el sector público como privado.
- g) Presentar el detalle del personal de auditoría de la compañía, que incluya: nombres completos, número de cédula de ciudadanía, cargo o función que desempeña, títulos académicos o semestre y carrera que se encuentra cursando. El personal de auditoría acreditará conocimiento en Normas Internacionales de Auditoría.
- h) Presentar las hojas de vida del personal de auditoría con la documentación que demuestre la experiencia en auditorías de gestión, la impresión del Historial del Tiempo de Trabajo por Empresa emitido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS y/o facturas que acrediten la relación de dependencia y/o la prestación de servicios profesionales, así como los certificados de capacitación.

- i) Presentar los títulos de tercer nivel de contador público autorizado, registrado en la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación - SENESCYT, de al menos uno de los socios, como del gerente de auditoría y personas de nómina de auditoría.

REQUISITOS PARA POSTULAR:

Los requisitos para que las Sociedades de Auditoría puedan participar en la presente convocatoria, deberán acreditar obligatoriamente lo siguiente:

- a) Experiencia del equipo de Auditoría propuesto de cinco años en la ejecución de auditorías en el sector Público y Privado.
- b) Constancia de habilitación Profesional del colegio profesional respectivo.
- c) Pertenecer a una firma auditora nacional o internacional.

CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS:

Las propuestas se presentarán separadamente en sobre cerrado, los documentos de la propuesta no deben presentar tachaduras, correcciones, borrones o enmendaduras que den lugar a interpretaciones o inducir a error.

CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA.

La propuesta deberá contener:

- a) Metodología y Plan de trabajo a aplicar en la realización de la auditoría, objeto de la contratación, debiendo establecerse el Cronograma de actividades de la Sociedad Auditora, señalando fechas y tiempos en su ejecución.
- b) Acreditar contar con Representación Internacional de una Firma de Auditoría del Exterior con Certificado vigente a la fecha de presentación de las propuestas.
- c) Declaración jurada de no tener antecedentes policiales penales o judiciales.
- d) Copia simple de la Constancia y/o Contratos de trabajo que acrediten la experiencia del postor en la actividad.
- e) Copia simple de las Constancias o Contratos de trabajo que acrediten la experiencia del postor en auditorías a organismos e Instituciones Internacionales o Proyectos Financiados por estos.

Los auditores a la firma del contrato otorgarán a favor de la entidad, una carta fianza incondicional, irrevocable, solidaria y de realización automática en el país a solo requerimiento de la entidad, sin beneficio de excusión, emitida por una entidad bancaria o financiera autorizada por la Superintendencia de bancos y seguros por el adelanto de honorarios profesionales, válida hasta la fecha de entrega del último informe de auditoría del periodo 2020.

PROPUESTA ECONÓMICA:

La propuesta económica deberá contener la totalidad de la oferta en dólares estadounidenses, sin contemplar el impuesto de ley.

LUGAR DE LA AUDITORÍA

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

Agencia Quito Centro - José López 5-97 entre Hno. Miguel y Mejía frente al C.C. NUEVO AMANECER

PLAZOS.

El plazo previsto para la realización de la presente auditoria no excederá de ninguna manera de treinta (30) días laborables contados a partir de la fecha de la firma del Contrato y la entrega por parte de la COAC “Fernando Daquilema” de la información a los auditores.



INFORME DE AUDITORÍA:

Informes de Auditoría emitido en el Idioma Español, bajo las normas internacionales y nacionales de auditoria vigentes

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS:

Las Propuestas Técnicas y Económicas se presentarán al Correo Electrónico:

www.coopdaquilema.com hasta el día 06 de enero de 2022 a la 13:30 horas, la información de selección del ganador le será comunicada únicamente a la empresa seleccionada, el día 06 de enero del 2022, Así mismo, las propuestas se podrán presentar en físico en la Agencia Quito Centro - José López 5-97 entre Hno. Miguel y Mejía frente al C.C. Nuevo Amanecer o en la matriz ubicada en Veloz N° 24 – 16 entre Larrea y España - Riobamba

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA	PT 1/4
---	--	--------------------

Quito, 06 de enero de 2022

Dr. Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA

Presente. –

Tenemos el agrado de enviarle nuestra propuesta de servicios de Auditoría de Gestión de los procesos de créditos en la Agencia Quito Centro por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, la misma que ha sido elaborada para cumplir con los requerimientos y demás disposiciones legales que regulan las actividades de su distinguida organización.

Información General de la Firma Auditora

1. Antecedentes



"Se fundó en el año 2015 gracias a la iniciativa de dos colegas auditores, con la finalidad de brindar servicios de auditoría, consultoría y capacitación al sector empresarial. Alrededor de 6 años hemos trabajado arduamente en el desarrollo profesional de nuestro grupo de auditores. Es así, que en el transcurso del tiempo hemos ganado reputación en las distintas áreas de la Auditoría, mediante la prestación de servicios de calidad, confiabilidad, eficacia y eficiencia para con nuestros clientes.

Desde nuestros inicios, la firma ha contado con clientes potenciales tanto en el sector público como privado, lo cual ha permitido fortalecer nuestra empresa.

2. Misión

Somos una firma de Auditores que ponemos al servicio de personas naturales y jurídicas nuestros conocimientos especializados en auditoría, en todos sus campos de aplicación y en los múltiples sectores de la economía, generando confianza y satisfacción respecto a las necesidades de nuestros clientes.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 06/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 06/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA	PT 2/4
---	--	--------------------

3. Visión

Ser la Firma Auditora más reconocida y preferida por las empresas en el mercado ecuatoriano, por la excelente prestación de sus servicios, acompañados de independencia mental y ética profesional.


4. Valores Corporativos

- **Honestidad:** En todas nuestras actuaciones está presente la honradez, la sinceridad y la integridad
- **Confidencialidad:** Toda la información es manejada con absoluta reserva profesional la cual implica el compromiso de no revelar ninguna información confidencial obtenida durante el desarrollo de la prestación del servicio.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con los deberes y obligaciones con clientes y comunidad en general.
- **Excelencia:** Nuestra cultura de mejoramiento continuo, innovación, liderazgo y perseverancia nos permiten superar las expectativas de nuestros clientes y alcanzar los objetivos corporativos.
- **Trabajo en equipo:** Entre los integrantes de nuestra firma se comparten conocimientos, experiencias y esfuerzos, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de los objetivos de nuestra organización.

5. Equipo de Auditoría

NOMBRES	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria	Jefe de Equipo
Bryan Alexander Atupaña Condo	Auditor Junior

Realizado Por: BAAC	Fecha: 06/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 06/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA	PT 3/4
---	--	--------------------

6. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

Nuestra metodología se fundamenta en el modelo de Control Interno Coso ERM 2017, partiendo de los objetivos estratégicos de la organización, así como de los procesos definidos como estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales son evaluados dentro la perspectiva de Desempeño. El enfoque para utilizar en el desarrollo de nuestra Auditoría está basado en riesgos con el fin de concluir sobre el aseguramiento de la información financiera y los procedimientos de la entidad, para cumplir con el enfoque de nuestra organización, aplicamos una metodología dividiendo el encargo de auditoría en cinco etapas, Fase I : Conocimiento Preliminar; Fase II: Planificación Específica; Fase III: Ejecución; Fase IV: Comunicación de resultados e informe de auditoría; Fase V: Seguimiento.

7. Objetivo

Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de créditos mediante el uso de instrumentos, técnicas y herramientas de auditoría para identificar debilidades.

8. Alcance

El alcance de la presente auditoría de gestión a los procesos de crédito, en la agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., para el período comprendido del 01 d enero al 31 de diciembre del 2020.

9. Plazo


El trabajo lo hemos planeado desarrollar en 30 días laborables

10. Honorarios y Formas de Pago

Se fija sus honorarios de acuerdo con el tiempo estimado de intervención del equipo de auditoría externa los mismos que se establecerán en el contrato de prestación de servicios de auditoría.

Basado en esta política y teniendo en cuenta las características del presente trabajo hemos estimado nuestros honorarios en \$ 5.000,00 + IVA (Cinco mil dólares) pagaderos en tres cuotas cada una, así:

Realizado Por: BAAC	Fecha: 06/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 06/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORIA DE GESTION DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORIA	PT 4/4
---	--	--------------------

FORMA DE PAGO	TOTAL	%
Firma del contrato	2.500,00	50%
Entrega del informe borrador	1.500,00	30%
Entrega del informe final	1.000,00	20%
TOTAL	5.000,00	100%

11. Productos por entregar

Informes de Auditoría emitido en el Idioma Español, bajo las normas internacionales y nacionales de auditoría vigentes

Dr. Alberto Patricio Robalino
SUPERVISOR

Realizado Por: BAAC	Fecha: 06/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 06/01/2022

Quito, 10 de enero de 2022

Doctor.

Alberto Patricio Robalino

REPRESENTANTE LEGAL DE “ACBA” AUDITOR INDEPENDIENTE

Presente. -

De nuestra consideración:

Por este medio confirmamos que se ha resuelto autorizar la realización de la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito en la Agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 a fin de iniciar el correspondiente trabajo, notificándole que la oferta del servicio ha sido aceptada mediante reunión del Consejo de Vigilancia; mismo que fue aprobado por lo que solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor; nuestro personal colaborará y participará activamente durante el proceso.



Aprovecho la oportunidad para expresarle mis consideraciones y agradecimientos por su trabajo profesional.

Atentamente,

Dr. Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



 	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES</p>	<p>CSP 1/3</p>
---	--	----------------------------------

En la ciudad de Quito, a los 12 días del mes de enero del año 2022, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, se celebra el presente contrato entre Dr. Mariano Morocho, en su carácter de presidente del Consejo de Vigilancia, que a partir de ahora se denominará “CONTRATANTE” y por otra parte a considerar al Dr. Patricio Robalino, representante de la firma auditora como "AUDITOR", quienes convienen en celebrar un Contrato Civil de Prestación de Servicios Profesionales del tenor siguiente

Primera. - Antecedente. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., ha solicitado los servicios de auditoría según el consejo de vigilancia y en conformidad con lo dispuesto en el Art. 28, del Capítulo Tercero “Del Consejo de Vigilancia”, de los Estatutos Sociales de la Institución, sobre la disposición de realizar una auditoría externa, cumpliendo con las normas vigentes y lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria, en el cual se llevará a cabo dicho examen comprendido en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

Segunda. - Objeto del Contrato. -



Por el presente el “AUDITOR” se obliga a cumplir la labor de Auditoría de Gestión a los procesos de crédito en la Agencia Quito Centro, al período comprendido del 1 enero al 31 de diciembre del 2020, en cumplimiento al art. 68, 123, 155 y 156 del reglamento de aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria y de conformidad con la propuesta que aceptó "CONTRATANTE". Para efecto la descripción de funciones se considera incorporado al presente trabajo.

Tercera. - Metodología del Trabajo. -

Nuestra metodología se fundamenta en el modelo de Control Interno Coso ERM 2017, partiendo de los objetivos estratégicos de la organización, así como de los procesos definidos como estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales son evaluados dentro la perspectiva de Desempeño.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 12/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 12/01/2022



 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	CSP 2/3
---	---	--------------------------

El enfoque para utilizar en el desarrollo de nuestra Auditoría está basado en riesgos con el fin de concluir sobre el aseguramiento de la información financiera y los procedimientos de la entidad, para cumplir con el enfoque de nuestra organización, aplicamos una metodología dividiendo el encargo de auditoría en cinco etapas, Fase I : Conocimiento Preliminar; Fase II: Planificación Específica; Fase III: Ejecución; Fase IV: Comunicación de resultados e informe de auditoría; Fase V: Seguimiento.

Cuarta. - Derechos y Obligaciones de las partes. -

El “AUDITOR” conforme lo requiere las Normas Internacionales de Auditoría, realizará indagaciones específicas a la Administración de "CONTRATANTE.", a las personas involucradas con el desempeño de la entidad y sobre la efectividad de la estructura del control interno. Además, dichas normas establecen que “CONTRATANTE” debe obtener una carta de representación de la Administración de “AUDITOR” sobre datos relevantes de la entidad.

Quinta. - Honorarios. -

Las partes de mutuo acuerdo han pactado como honorarios profesionales la suma de cinco mil. Para el pago en tres partes las cuales son:

FORMA DE PAGO	TOTAL	%
Firma del contrato	2.500,00	50%
Entrega del informe borrador	1.500,00	30%
Entrega del informe final	1.000,00	20%
TOTAL	5.000,00	100%

Sexta. - Plazo. -


El plazo del presente contrato será de 30 días laborables.

Séptima. - Domicilio, Jurisdicción y Competencia

"ACBA" Auditor Independiente, declara domicilio principal en la provincia de Pichincha, ciudad de Quito, Barrio San José de Guamaní Caupicho, en la Av. Leónidas Dublés E7 – S55, en donde recibirán toda clase de comunicaciones, notificaciones y correspondencia en general.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 12/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 12/01/2022




 Auditor Independiente	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES</p>	<p>CSP 3/3</p>
--	--	----------------------------------

Para constancia de todas estipulaciones antes descritas y de la condición para que sea reconocida judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato en la ciudad de Quito.

Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR

Dr. Mariano Morocho
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA

Realizado Por: BAAC	Fecha: 12/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 12/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CARTA DE PRESENTACIÓN	CP 1/1
---	--	--------------------

Quito, 13 de enero del 2022

Dr. Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio del presente, le comunicamos que, de acuerdo con su autorización para llevar a cabo una Auditoría de Gestión a los procesos de crédito en la Agencia Quito Centro, correspondiente al período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, se tendrá como finalidad presentar un informe de auditoría. El mismo que se fundamentará en las normas y técnicas de auditoría, se llevará a cabo mediante pruebas de campo, revisión de documentos, análisis de los procesos y aplicación de indicadores y nos permitirá obtener evidencias suficientes y pertinentes para sustentar nuestras conclusiones y recomendaciones.

Equipo de Auditoría

La responsabilidad de la Auditoría de Gestión estará a cargo de:

NOMBRES	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria	Jefe de Equipo
Bryan Alexander Atupaña Condo	Auditor Junior

Duración


La duración será aproximadamente de 30 días laborables desde la fecha de la firma del contrato. Seguros de tener una respuesta favorable a nuestra petición le agradecemos de antemano.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE DE EQUIPO

Realizado Por: BAAC	Fecha: 13/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 13/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CARTA DE COMPROMISO	CC 1/1
---	--	--------------------

Quito, 13 de enero del 2022

Dr. Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar la aceptación y entendimiento de este compromiso para efectuar una Auditoría de Gestión a los procesos de crédito en la Agencia Quito Centro, período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, con el objetivo de profundizar las operaciones y procedimientos, para emitir una opinión sobre la eficiencia, eficacia y economía; y detectar debilidades. Por supuesto, estaremos atentos a cualquier indicio de estas irregularidades e inmediatamente las haremos conocer para los correctivos correspondientes

Por tal motivo, la auditoría se efectuará de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Dichas normas requerirán que la auditoría sea diseñada y efectuada para medir el nivel de eficiencia, eficacia y economía de las actividades y funciones.

No obstante, cualquier asunto significativo relacionado con los procesos a ser evaluados que surja durante el examen, será comunicado en las conclusiones y recomendaciones del informe.


Esperando una colaboración total de su personal y confiando en la disposición de la documentación e información que se requiera para desarrollar el trabajo de auditoría.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE DE EQUIPO

Realizado Por: BAAC	Fecha: 13/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 13/01/2022



	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020</p>	<p align="center">APP</p>
---	---	----------------------------------

3.1.2. Archivo Permanente

ARCHIVO PERMANENTE



Entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Quito Centro
Dirección:	José López 5-97 entre Hno. Miguel y Mejía frente al C.C. NUEVO AMANECER
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión
Periodo:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

Realizado Por: BAAC	Fecha: 13/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 13/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 HOJA DE INDICES DE PAPELES DE TRABAJO	HI 1/2
---	--	-------------------



ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE	
ÍNDICE	SIGNIFICADO
PT	Propuesta de trabajo de auditoría
AP	Aceptación de la propuesta
CPS	Contrato de presentación de servicios profesionales
CP	Carta de presentación
CC	Carta compromiso
APP	Archivo permanente
ACT	Archivo corriente
HI	Hoja de índices
HM	Hoja de marcas y simbología
PA	Programa de Auditoría
OT	Orden de trabajo
NIE	Notificación de inicio de examen
CI	Carta de inicio
CRI	Carta de requerimiento de información
VP	Visita preliminar
MP	Memorando de planificación
PEA	Programa Específico de auditoría
FL	Flujogramas
MF	Matriz FODA
CMII	Cuadro de Mando Integral
MML	Matriz de Marco Lógico
CCI	Cuestionario de control interno
HH	Hoja de hallazgos
CG	Carta Gerencial
NCA	Notificación de cierre de auditoría
IAF	Borrador del informe de auditoría




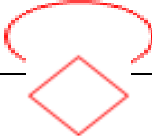




Realizado Por: BAAC	Fecha: 13/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 13/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 HOJA DE INDICES DE PAPELES DE TRABAJO	HI 2/2
---	--	--------------------


CIA	Convocatoria a los involucrado de auditoría
LBI	Lectura del borrador de informe de auditoría
IFA	Informe final de auditoría
CI	Capítulo I
CII	Capítulo II
CIII	Capítulo III
PE	Plan de acción
BAAC	Bryan Alexander Atupaña Condo
JCSL	Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria
APR	Alberto Patricio Robalino

Realizado Por: BAAC	Fecha: 13/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 13/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 HOJA DE MARCAS Y SIMBOLOGÍA	HI 2/2
---	---	-------------------------

SIGNIFICADO	MARCAS
Verificado	✓
Incompleto	¥
Debilidad	D
Inicio/Fin	
Proceso	
Documento	
Continúa en la misma página	
Decisión	
Dirección de Flujo	
Archivo	
Nudos Críticos	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 13/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 13/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA 1/2
---	---	-------------------

OBJETIVO GENERAL


- Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de créditos mediante el uso de instrumentos, técnicas y herramientas de auditoría para identificar debilidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la existencia y ejecución del plan de capacitación mediante el análisis de documentación y flujogramas para determinar el nivel de cumplimiento.
- Evaluar el cumplimiento de la planificación estratégica mediante el uso de indicadores de gestión y flujogramas para verificar el nivel de eficiencia y eficacia.
- Evaluar la administración de la cartera de créditos a través del uso de flujogramas para identificar nudos críticos.
- Verificar el cumplimiento de normas internas de crédito mediante la revisión de expedientes de crédito y flujogramas para identificar debilidades.
- Evaluar el estado de equipo de computación mediante el uso de métodos cualitativos y cuantitativos para identificar debilidades.



CRONOGRAMA GENERAL											
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REF	MESES							
				S1	S2	S3	S4	S5	S6		
FASE II: PLANIFICACIÓN											
1	Elabore la planificación de Auditoría de Gestión	BAAC	PA								
2	Solicite una orden de trabajo de auditoría de gestión para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020	BAAC	OT								
3	Realice la visita preliminar	BAAC	VP								
4	Realice una entrevista al jefe de Agencia	BAAC	EG								
5	Elabore la notificación de inicio de examen de todos los involucrados en la auditoría	BAAC	NIA								
6	Elabore la carta de requerimiento de información	BAAC	CRI								
7	Elabore el memorando de planificación	BAAC	MP								
8	Elabore un programa de auditoría específico	BAAC	PEA								

Realizado Por: BAAC	Fecha: 14/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 14/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA 2/2
---	---	-------------------

FASE III: EJECUCIÓN										
9	Aplique los programas específicos de auditoría.	BAAC	APE							
10	Elabore la hoja de hallazgos	BAAC	HH							
11	Elabore la carta gerencial	BAAC	CG							
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA										
12	Prepare el borrador de informe de auditoría.	BAAC	BIA							
13	Realice la convocatoria a los involucrados	BAAC	CIA							
14	Realice la lectura del borrador de auditoría en audiencia pública.	BAAC	LBI							
15	Elabore el dictamen	BAAC	ED							
16	Elabore el informe final de auditoría	BAAC	EIF							
FASE V: SEGUIMIENTO										
17	Elabore la matriz estratégica de seguimiento y cumplimiento de recomendaciones	BAAC	PAC							

Realizado Por: BAAC	Fecha: 14/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 14/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 ORDEN DE TRABAJO	OT 1/2
---	---	--------------------

Quito, 17 de enero del 2022

Oficio # 001-FD

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE DE EQUIPO “ACBA” AUDITOR INDEPENDIENTE

Presente. –

De mi consideración

Sírvase realizar una auditoría de gestión a los procesos de crédito en la agencia Quito Centro, del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, la indicada auditoría se efectuará con el objeto de determinar lo siguiente:

Objetivo general

- Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de créditos mediante el uso de instrumentos, técnicas y herramientas de auditoría para identificar debilidades.



Objetivos específicos

- Revisar la existencia y ejecución del plan de capacitación mediante el análisis de documentación y flujogramas para determinar el nivel de cumplimiento.
- Evaluar el cumplimiento de la planificación estratégica mediante el uso de indicadores de gestión y flujogramas para verificar el nivel de eficiencia y eficacia.
- Evaluar la administración de la cartera de créditos a través del uso de flujogramas para identificar nudos críticos.
- Verificar el cumplimiento de normas internas de crédito mediante la revisión de expedientes de crédito y flujogramas para identificar debilidades.
- Evaluar el estado de equipo de computación mediante el uso de métodos cualitativos y cuantitativos para identificar debilidades.

Para el efecto deberá realizar la visita al departamento, con la finalidad de elaborar planes y programas para su aprobación correspondiente, documentos que se utilizarán en el desarrollo de la auditoría.

El tiempo estimado para la ejecución de este trabajo será de 30 días laborables, incluyendo el borrador del informe y tendrá como operativos los siguientes:

Realizado Por: BAAC	Fecha: 17/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 17/01/2022


 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 ORDEN DE TRABAJO	OT 2/2
---	---	--------------------

NOMBRE	CARGO
DR. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria	Jefe de equipo
Bryan Alexander Atupaña Condo	Auditor Junior

Atentamente:

Dr. Mariano Morocho
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA

Realizado Por: BAAC	Fecha: 17/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 17/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 VISITA PRELIMINAR	VP 1/7
---	--	--------------------

Fecha de inicio: 17 /01/2022

Fecha de finalización: 17/01/ 2022

DATOS DE LA INSTITUCIÓN

Nombre de la entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Quito Centro.
Dirección:	José López 5-97 entre Hno. Miguel y Mejía frente al C.C. NUEVO AMANECER
Ubicación:	Quito – Ecuador
Correo electrónico:	https://www.coopdaquilema.com/
Teléfono:	03 2962706 – 0990311440
Horario de trabajo:	08h30 – 17h30



INFORMACIÓN GENERAL

RESEÑA HISTÓRICA

Entre los años 1985 – 1989 un grupo de albañiles oriundos de varias comunidades de Cacha cansados de los abusos, maltratos y la exclusión social y económica que sufrían como emigrantes en la ciudad de Riobamba, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominado Fondo Rotativo, con el afán de ayudarse mutuamente y trabajar en forma conjunta con el propósito de mejorar sus condiciones de vida.

Desde su constitución hasta el año 2003, la Cooperativa desarrolló actividades encaminadas al desarrollo comunal de la Parroquia de Cacha; con esta intervención la cooperativa pudo ejecutar varios proyectos de desarrollo social entre los principales: Proyecto de Ganadería, Producción Textil, Producción de Especies Menores, Asesoría a distintas Cajas Comunales de Ahorro y Crédito. Este esfuerzo tuvo resultados positivos desde el punto de vista de desarrollo integral; sin embargo, el no especializarse en una sola área fue su debilidad.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 17/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 17/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 VISITA PRELIMINAR	VP 2/7
---	--	--------------------

A partir de este año y debido a la migración de casi un 80% de la población de Cacha a las principales ciudades del país, los directivos de esta cooperativa proponen reformar su estatuto y razón social a Cooperativa de Ahorro y Crédito, mejorar su estructura administrativa y operativa e inician su ampliación de cobertura proponiendo instalar agencias y sucursales en las principales ciudades de mayor concentración migratoria de la población indígena del Ecuador.

Al inicio la cooperativa comenzó con el apoyo económico, social, moral y personal de la comunidad de Cacha quienes unieron sus capitales para adquirir los equipos y muebles de oficina necesarios para que funcione, a un inicio como Caja de Fondo Rotativo en la parroquia de Cacha y en lo posterior llegar a ser Cooperativa la misma que tubo reconocimiento legal el 25 de Julio de 2005 llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en la Larrea y Orozco esquina junto a la Plaza Roja y la Concepción. Iniciaron su actividad en la ciudad de Riobamba con cuatro empleados siendo como aporte de la constitución.


Además, desde el 2018 se logra pertenecer al segmento 1 del sistema cooperativista del país, con una calificación de riesgos A-; para el 2020 se logra tener 17 agencias física ubicada estratégicamente en las principales ciudades del Ecuador, para el 2021 se tiene ya 19 agencias a nivel nacional.

De manera específica la Agencia Quito Centro es una de las primeras agencias que abrieron sus puertas para atención a socios y clientes lleva ya funcionando 14 años, sus dos primero años funciono en las calles García Moreno N9- 80 “FIERPI”; para posterior trasladarse a las oficinas actuales ubicadas en las calles José López 5-97 entre Hno. Miguel y Mejía frente al C.C. NUEVO AMANECER.

¿QUIÉNES SOMOS?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país, realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con sus socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 17/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 17/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 VISITA PRELIMINAR	VP 3/7
---	--	--------------------

MISIÓN

Somos una cooperativa de Ahorro y crédito, con principios y valores cristianos comprometidos con la satisfacción y desarrollo económico y social de nuestros socios y clientes.

VISIÓN

Al 2023, ubicarnos entre las 10 primeras cooperativas de ahorro y crédito del país con enfoque intercultural basado en principios y valores cristianos.


PRINCIPIOS

- Principios cristianos
- Randi Randi (reciprocidad)
- Participación social y comunitaria
- Interculturalidad
- Espíritu corporativo.

VALORES CORPORATIVOS

- Solidaridad
- Transparencia
- Ética y moral
- Proactividad
- Trabajo en equipo

Realizado Por: BAAC	Fecha: 17/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 17/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 VISITA PRELIMINAR	VP 5/7
---	--	--------------------

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

Actividades de recepción de depósitos y/o similares y la concesión de créditos o préstamos de fondos.



NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Ahorro a la vista
- Ahorro programado
- Inversiones plazo fijo
- Microcrédito
- Crédito de vivienda
- Crédito de consumo
- Crédito agropecuario
- Crédito iglesias
- Gestión de pagos
- Daqui giros
- Daqui móviles
- Pago del bono de desarrollo humano
- Pago de servicios básicos
- Pago del RISE

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Parroquia:	Velasco
Calle:	Veloz
Número:	24-16
Intersección:	Larrea y España
Referencia ubicación:	Atrás del colegio Maldonado edificio tres pisos color tomate
Teléfono:	032962706
Celular:	0969154343

Realizado Por: BAAC	Fecha: 17/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 17/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 VISITA PRELIMINAR	VP 6/7
---	---	-------------------------

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- Anexo movimiento internacional de divisas (MID)
- Anexo relación de dependencia
- Anexo reporte de operaciones y transacciones económicas financieras
- Anexo transaccional simplificado
- Declaración del impuesto a la renta_ sociedades
- Declaración del IVA
- Declaración de retenciones en la fuente:

BASE LEGAL DE FUNCIONAMIENTO

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Instituciones Financieras
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Estatutos Sociales
- Reglamento Interno

Realizado Por: BAAC	Fecha: 17/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 17/01/2022

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

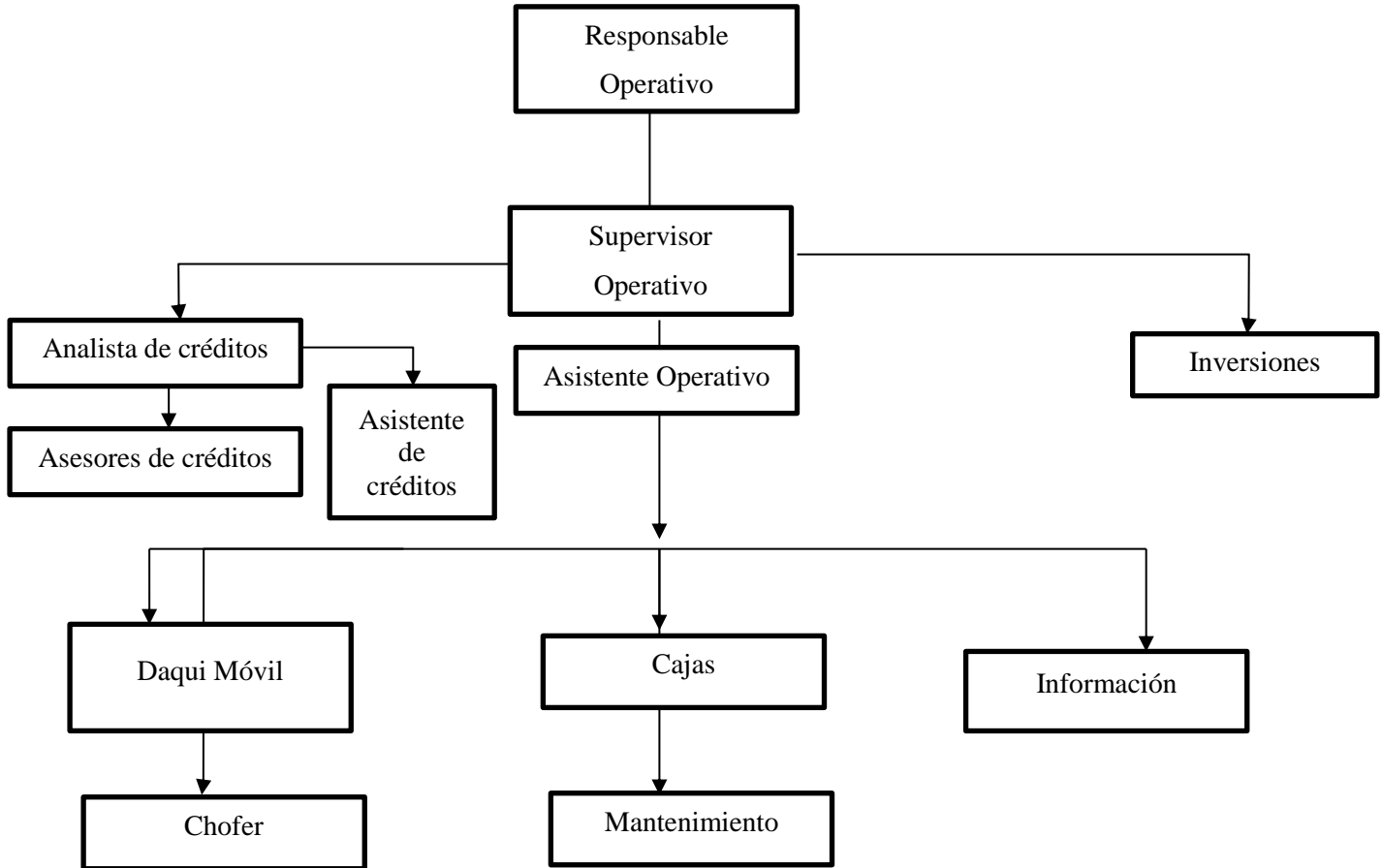




Gráfico: Organigrama Estructural

Elaborado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

Realizado Por: BAAC	Fecha: 17/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 17/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CARTA DE INICIO DE EXAMEN	CIE 1/4
---	---	--------------------------

Quito, 18 de enero del 2022

Dr.

Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio de la presente y en calidad de jefe de Equipo de Auditoría, me permito comunicar a usted que se dará inicio la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito en la Agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.; al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 conforme a la orden de trabajo #001-FD, contrato de servicio profesionales, carta compromiso y propuesta de trabajo, anteriormente aceptada.

Solicito a usted su apoyo y total colaboración por parte de la Administración de la Cooperativa para llevar a cabo y llevar a un buen término la auditoría cumpliendo con los objetivos y procedimientos en el tiempo programado.


Agradezco de forma anticipada su atención a al presente.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE DE EQUIPO

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CARTA DE INICIO DE EXAMEN	CIE 2/4
---	---	--------------------------

Quito, 18 de enero del 2022

Pstr.

Pedro Valdez

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio de la presente y en calidad de jefe de Equipo de Auditoría, me permito comunicar a usted que se dará inicio la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito en la Agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.; al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 conforme a la orden de trabajo #001-FD, contrato de servicio profesionales, carta compromiso y propuesta de trabajo, anteriormente aceptada.

Solicito a usted su apoyo y total colaboración por parte de la Administración de la Cooperativa para llevar a cabo y llevar a un buen término la auditoría cumpliendo con los objetivos y procedimientos en el tiempo programado.


Agradezco de forma anticipada su atención a al presente.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE DE EQUIPO

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CARTA DE INICIO DE EXAMEN	CIE 3/4
---	---	--------------------------

Quito, 18 de enero del 2022

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE GENERAL

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio de la presente y en calidad de jefe de Equipo de Auditoría, me permito comunicar a usted que se dará inicio la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito en la Agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.; al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 conforme a la orden de trabajo #001-FD, contrato de servicio profesionales, carta compromiso y propuesta de trabajo, anteriormente aceptada.

Solicito a usted su apoyo y total colaboración por parte de la Administración de la Cooperativa para llevar a cabo y llevar a un buen término la auditoría cumpliendo con los objetivos y procedimientos en el tiempo programado.


Agradezco de forma anticipada su atención a al presente.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE DE EQUIPO

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CARTA DE INICIO DE EXAMEN	CIE 4/4
---	---	--------------------------

Quito, 18 de enero del 2022

Ing.

Roberto Chonga

REPOSABLE OPERATIVO AGENCIA QUITO CENTRO

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio de la presente y en calidad de jefe de Equipo de Auditoría, me permito comunicar a usted que se dará inicio la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito en la Agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.; al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 conforme a la orden de trabajo #001-FD, contrato de servicio profesionales, carta compromiso y propuesta de trabajo, anteriormente aceptada.

Solicito a usted su apoyo y total colaboración por parte de la Administración de la agencia para llevar a cabo y llevar a un buen término la auditoría cumpliendo con los objetivos y procedimientos en el tiempo programado.


Agradezco de forma anticipada su atención a al presente.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE DE EQUIPO

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACION	CSF 1/1
---	--	---------------------

Quito, 18 de enero del 2022

Ing.

Roberto Chonga

JEFE DE AGENCIA QUITO CENTRO

Por la presente. -

Me permito solicitar la debida información pertinente para la realización de la auditoría de gestión comprendida en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, por lo cual se pide adjuntar los siguientes documentos:

- Estatutos sociales
- Informe de auditoría de gestión externa años comparativos
- Informe de auditoría de gestión interna años comparativos
- Plan estratégico 2020
- Plan Operativo 2020
- Presupuesto 2020
- Manuales y Procedimientos del área de créditos (actualizados)
- Reglamentos
- Organigrama estructural
- Organigrama funcional
- Nómina de directivos y funcionarios principales



Esperamos su respuesta hasta el 19 de enero del presente año.

Agradeciendo de antemano su colaboración:

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE DE EQUIPO

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022


 	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020</p>	<p align="center">ACT</p>
---	---	----------------------------------

3.1.3. Archivo corriente

ARCHIVO CORRIENTE

Entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Quito Centro
Dirección:	José López 5-97 entre Hno. Miguel y Mejía frente al C.C. NUEVO AMANECER
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión
Periodo:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN	MP 1/3
---	---	-------------------------

ENTIDAD: COAC “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Quito Centro

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

ALCANCE: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

1. Motivo de la Auditoría

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., ha solicitado los servicios de auditoría según el consejo de vigilancia y en conformidad con lo dispuesto en el Art. 28, del Capítulo Tercero “Del Consejo de Vigilancia”, de los Estatutos Sociales de la Institución, sobre la disposición de realizar una auditoría externa, cumpliendo con las normas vigentes y lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria, en el cual se llevará a cabo dicho examen comprendido en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

2. Objetivos de la Auditoría

OBJETIVO GENERAL

- Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de créditos mediante el uso de instrumentos, técnicas y herramientas de auditoría para identificar debilidades.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

3. Revisar la existencia y ejecución del plan de capacitación mediante el análisis de documentación y flujogramas para determinar el nivel de cumplimiento.
4. Evaluar el cumplimiento de la planificación estratégica mediante el uso de indicadores de gestión y flujogramas para verificar el nivel de eficiencia y eficacia.
5. Evaluar la administración de la cartera de créditos a través del uso de flujogramas para identificar nudos críticos.
6. Verificar el cumplimiento de normas internas de crédito mediante la revisión de expedientes de crédito y flujogramas para identificar debilidades.
7. Evaluar el estado de equipo de computación mediante el uso de métodos cualitativos y cuantitativos para identificar debilidades.

8. Alcance

El alcance de la presente auditoría de gestión a los procesos de crédito, en la agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., para el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MEMORAMDUM DE PLANIFICACIÓN	MP 2/3
---	--	--------------------

9. Personal Encargado

NOMBRES	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria	Jefe de Equipo
Bryan Alexander Atupaña Condo	Auditor Junior

10. Tiempo estimado

El trabajo lo hemos planeado desarrollar en 30 días laborables

11. Directivos y funcionarios principales

NOMBRE	CARGO
Dr. Mariano Morocho	Presidente del Consejo de Vigilancia
Pstr. Pedro Valdez	Presidente del Consejo de Administración
Ing. Pedro Khipo	Gerente General
Ing. Roberto Chonga	Responsable Operativo Agencia Quito Centro
Ing. Mario Ganán	Responsable de créditos.

12. Organigrama Estructural

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

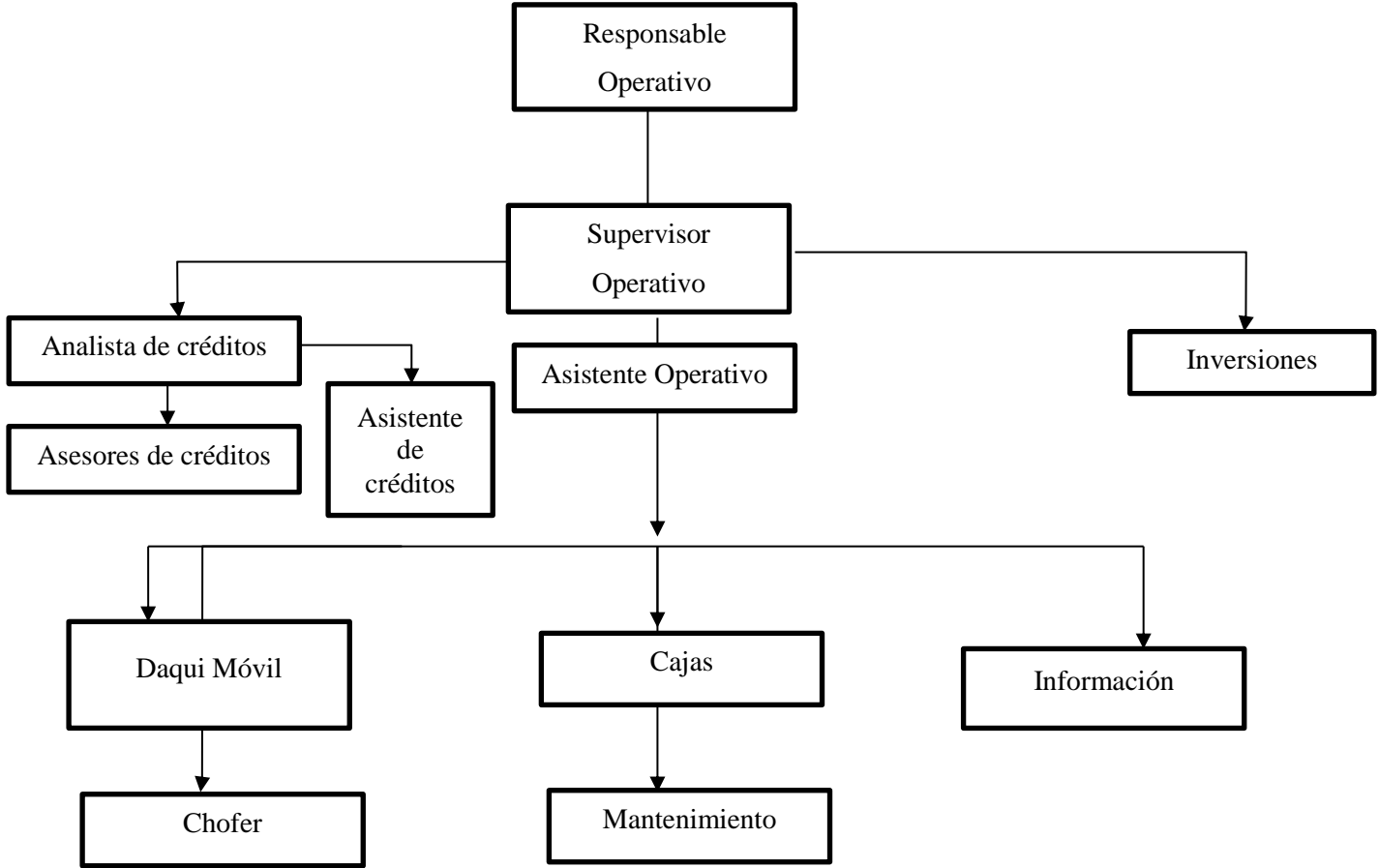



Gráfico: Organigrama Estructural

Realizado por: Atupaña Condo Bryan Alexander, (2021)

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PEA 1/2
---	---	---------------------

OBJETIVO GENERAL


- Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de créditos mediante el uso de instrumentos, técnicas y herramientas de auditoría para identificar debilidades.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Revisar la existencia y ejecución del plan de capacitación mediante el análisis de documentación y flujogramas para determinar el nivel de cumplimiento.
- Evaluar el cumplimiento de la planificación estratégica mediante el uso de indicadores de gestión y flujogramas para verificar el nivel de eficiencia y eficacia.
- Evaluar la administración de la cartera de créditos a través del uso de flujogramas para identificar nudos críticos.
- Verificar el cumplimiento de normas internas de crédito mediante la revisión de expedientes de crédito y flujogramas para identificar debilidades.
- Evaluar el estado de equipo de computación mediante el uso de métodos cualitativos y cuantitativos para identificar debilidades.


N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA
1	Realice la matriz FODA	M/FODA	BAAC	18/01/2022
2	Elabore la matriz de correlación FO	MC/FO	BAAC	19/01/2022
3	Elabore la matriz de correlación DA	MC/DA	BAAC	20/01/2022
4	Realice la matriz de prioridades	MPR	BAAC	21/01/2022
5	Elabore el perfil estratégico interno	PEI	BAAC	24/01/2022
6	Elabore el perfil estratégico externo	PEE	BAAC	25/01/2022
7	Elabore y aplique el cuestionario de control interno COSO ERM 2017	CCI	BAAC	26/01/2022
8	Elaborar la matriz de riesgos	MRI	BAAC	27/01/2022
9	Elabore el informe de control interno	ICCI	BAAC	28/01/2022
10	Realice la matriz de hallazgos	MH	BAAC	31/01/2022
11	Elabore las cédulas narrativas	CN	BAAC	01/02/2022
12	Realice los flujogramas	FLJ	BAAC	02/02/2022

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PEA 2/2
---	---	---------------------

13	Elabore la cadena de valor	CDV	BAAC	03/02/2022
14	Realice la matriz de indicadores	MIN	BAAC	04/02/2022
15	Elabore el cuadro de mando integral	CMI	BAAC	07/02/2022
16	Realice la matriz de marco lógico	MML	BAAC	08/02/2022
17	Notifique el cierre de auditoría	NCA	BAAC	10/02/2022
18	Realice la convocatoria para lectura del borrador del informe	CLBI	BAAC	11/02/2022
19	Elabore la carta de presentación del informe de auditoría	CPIA	BAAC	14/02/2022
20	Elabore el informe final de auditoría	IFA	BAAC	16/02/2022
21	Realice el acta de conferencia final de auditoría	CFA	BAAC	21/02/2022
22	Realice el plan de acción	PAA	BAAC	23/02/2022

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ FODA	M/FODA 1/1
---	---	-----------------------------



Ref.	FORTALEZAS	Ref.	OPORTUNIDADES
F1	Experiencia en el sector urbano y rural	O1	Mercado objetivo aún no se encuentra saturado
F2	Manual de créditos actualizado	O2	Mayor control de gobierno para entrada de nuevas cooperativas
F3	La imagen de la cooperativa está en crecimiento	O3	Posibles alianzas estratégicas con mercados y centros comerciales
F4	Facilidad de renovación de créditos a socios.	O4	Avance de las TIC que permite brindar un mejor servicio, agilizar los procesos y mejorar la comunicación
F5	Responsabilidad y delegación eficiente de áreas de colocación	O5	Posibilidad de aumentar la cartera de socios
F6	Visitas personalizadas al lugar de trabajo		
Ref.	DEBILIDADES	Ref.	AMENAZAS
D1	Poca capacitación del personal	A1	Alto nivel de competencia en el sector cooperativo
D2	Incumplimiento de la planificación estratégica.	A2	Falta de puntualidad en los pagos de algunos socios
D3	Inadecuada administración de cartera de créditos	A3	Mejor infraestructura en la competencia
D4	Equipos de computación antiguos		
D5	Incumplimiento de normas internas de crédito		

Realizado Por: BAAC	Fecha: 18/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 18/01/2022



F \ O		O1	O2	O3	O4	O5	TOTAL	
		Mercado objetivo aún no se encuentra saturado	Mayor control de gobierno para entrada de nuevas cooperativas	Posibles alianzas estratégicas con mercados y centros comerciales	Avance de las TIC que permite brindar un mejor servicio, agilizar los procesos y mejorar la comunicación	Posibilidad de aumentar la cartera de socios	SUMA	PORCENTAJE
F1	Experiencia en el sector urbano y rural	5	5	5	3	5	23	19,17%
F2	Manual de créditos actualizado	3	1	5	3	3	15	12,50%
F3	La imagen de la cooperativa está en crecimiento	5	5	5	5	5	25	20,83%
F4	Facilidad de renovación de créditos a socios	5	3	5	1	5	19	15,57%
F5	Responsabilidad y delegación eficiente de áreas de colocación	5	5	5	3	5	23	19,17%
F6	Visitas personalizadas al lugar de trabajo	3	3	5	1	5	17	13,93%
TOTAL		26	22	30	16	28	120	100,00%
PORCENTAJE		21,67%	18,03%	25,00%	13,33%	23,73%	100,00%	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 19/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 19/01/2022



 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE CORRELACIÓN FO	MC/FO 2/2
---	---	-----------------------

Análisis: De la matriz de correlación FO podemos destacar que la mayor fortaleza es que la imagen de la cooperativa se encuentra en crecimiento (20,83%), la misma que puede ser aprovechada para llegar a más y nuevos nichos de mercado, seguido también se tiene que la experiencia en el sector urbano y rural (19,17%), marca una ventaja importante frente a la competencia por el hecho mismo de permanecer ya 16 años en el sector cooperativista ganándose la confianza y respeto de socios y clientes a nivel nacional.

Por otra parte, la oportunidad que tiene que aprovecharse al máximo es, la posibilidad de alianzas estratégicas con mercados y centros comerciales (25,00%), ya que al ser sitios de comercialización de diversos productos por lo general los comerciantes requieren dinero para adquirir mercadería, seguido tenemos la posibilidad de aumentar la cartera de socios (25,00%) aprovechando las fortalezas que posee la cooperativa.


Cuando la fortaleza tiene relación directa con la oportunidad	5
Cuando la fortaleza tiene una relación media	3
Cuando la fortaleza no tiene relación	1

Realizado Por: BAAC	Fecha: 19/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 19/01/2022

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE CORRELACIÓN DA	MC/DA 1/2
---	---	--	----------------------------

A	D	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	
		Poca capacitación del personal	Incumplimiento de la planificación estratégica.	Inadecuada administración de cartera de créditos	Equipos de computación antiguos	Incumplimiento de normas internas de crédito	SUMA	PORCENTAJE
A1	Alto nivel de competencia en el sector cooperativo	5	5	5	3	3	21	56,75%
A2	Falta de puntualidad en los pagos de algunos socios	1	1	3	1	5	11	29,73%
A3	Mejor infraestructura en la competencia	1	1	1	1	1	5	13,51%
TOTAL		7	7	9	5	9	37	100,00%
PORCENTAJE		18,92%	18,92%	24,32%	13,51%	24,32%	100,00%	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 20/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 20/01/2022



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE CORRELACIÓN DA	MC/DA 2/2
---	---	-----------------------

Análisis: la debilidad más importante, que se puede identificar a través del análisis de la matriz de correlación DA, es el incumplimiento de las normas internas de crédito (24,32%), y la inadecuada administración de la cartera de crédito que además en el año 2020 el índice de morosidad de la cartera total fue de 2,75% a comparación del año 2019 que fue de 2,35%.

Con respecto a las amenazas el alto nivel de competencia en el sector cooperativo (56,75%), resulta ser el más importante, en razón de que existen cooperativas con intereses menores a los que se ofrecen en la cooperativa, lo que significa un riesgo en la pérdida de socios, y la disminución de la cartera además de influir también en el cumplimiento de objetivos estratégicos, también otra amenaza es la falta de puntualidad en los pagos de algunos socios (29,73%), por el mismo hecho del incumplimiento de normas internas.



Si la debilidad tiene relación con la amenaza	5
Si la debilidad y la amenaza tiene mediana relación	3
Si la debilidad no tiene relación con la amenaza	1

Realizado Por: BAAC	Fecha: 20/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 20/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE PRIORIDADES	MPR 1/2
---	---	--------------------------

VARIABLES INTERNAS		
SUMATORIA	REF.	FORTALEZA
20,83%	F3	La imagen de la cooperativa está en crecimiento
19,17%	F1	Experiencia en el sector urbano y rural
19,17%	F5	Responsabilidad y delegación eficiente de áreas de colocación
15,57%	F4	Facilidad de renovación de créditos a socios
13,93%	F6	Visitas personalizadas al lugar de trabajo
12,50%	F2	Manual de créditos actualizado
VARIABLES INTERNAS		
SUMATORIA	REF.	DEBILIDADES
24,32%	D5	Incumplimiento de normas internas de crédito
24,32%	D3	Inadecuada administración de cartera de créditos
18,92%	D1	Poca capacitación del personal
18,92%	D2	Incumplimiento de la planificación estratégica.
13,51%	D2	Equipos de computación antiguos
VARIABLES EXTERNAS		
SUMATORIA	REF.	OPORTUNIDADES
25,00%	O3	Posibles alianzas estratégicas con mercados y centros comerciales
23,73%	O5	Posibilidad de aumentar la cartera de socios
21,67%	O1	Mercado objetivo aún no se encuentra saturado
18,03%	O2	Mayor control de gobierno para entrada de nuevas cooperativas
13,33%		Avance de las TIC que permite brindar un mejor servicio, agilizar los procesos y mejorar la comunicación

Realizado Por: BAAC	Fecha: 21/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 21/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE PRIORIDADES	MPR 2/2
---	--	---------------------

VARIABLES EXTERNAS		
SUMATORIA	REF.	AMENAZAS
56,75%	A1	Alto nivel de competencia en el sector cooperativo
29,73%	A2	Falta de puntualidad en los pagos de algunos socios
13,51%	A3	Mejor infraestructura en la competencia

Realizado Por: BAAC	Fecha: 21/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 21/01/2022




ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		FORTALEZA		NORMAL	DEBILIDAD	
		MUY FUERTE	FUERTE	EQUILIBRIO	FUERTE	MUY FUERTE
		3	5	0	3	5
F3	La imagen de la cooperativa está en crecimiento	●				
F1	Experiencia en el sector urbano y rural	●				
F5	Responsabilidad y delegación eficiente de áreas de colocación.	●				
F4	Facilidad de renovación de créditos a socios		●			
F6	Visitas personalizadas al lugar de trabajo		●			
F2	Manual de créditos actualizado	●				
D5	Incumplimiento de normas internas de crédito					●
D3	Inadecuada administración de cartera de créditos					●
D1	Poca capacitación del personal					●
D2	Incumplimiento de la planificación estratégica.					●
D2	Equipos de computación antiguos				●	
TOTAL		4	2	0	1	4
PORCENTAJE		36,36%	18,18%	0,00%	9,09%	36,36%

Realizado Por: BAAC	Fecha: 25/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 25/01/2022




ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		FUERTE	MUY FUERTE	EQUILIBRIO	FUERTE	MUY FUERTE
		3	5	0	3	5
A1	Alto nivel de competencia en el sector cooperativo		●			
A3	Mejor infraestructura en la competencia	●				
A2	Falta de puntualidad en los pagos de algunos socios.		●			
O3	Posibles alianzas estratégicas con mercados y centros comerciales					●
O5	Posibilidad de aumentar la cartera de socios				●	
O1	Mercado objetivo aún no se encuentra saturado					●
O2	Mayor control de gobierno para entrada de nuevas cooperativas				●	
O4	Avance de las TIC que permite brindar un mejor servicio, agilizar los procesos y mejorar la comunicación				●	
TOTAL		1	2	0	3	2
PORCENTAJE		12,50%	25,00%	0,00%	37,50%	25,00%

Realizado Por: BAAC	Fecha: 25/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 25/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 1/10
---	---	---------------------------

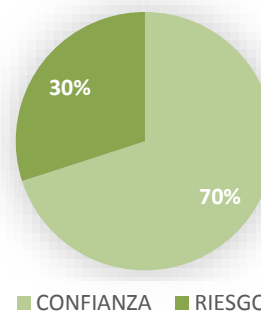
COMPONENTE:		GOBIERNO Y CULTURA		
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existen normas, leyes y reglamentos que guíen los procesos dentro de la cooperativa?	X		
2	¿Existe una asignación de responsabilidades eficiente para el desarrollo de las funciones del personal?	X		
3	¿Se revisan y actualizan periódicamente las normas, políticas y procedimiento internos para los procesos de la cooperativa?	X		
4	¿Existe sanciones para quienes no respetan los valores éticos establecidos por la entidad?	X		
5	¿La persona encargada de la supervisión y control de los procesos es independiente a la persona que administra?	X		
6	¿Se han establecido competencias habilidades y conocimientos necesarios para cada puesto de trabajo?	X		
7	¿Se han cumplido con los objetivos planteados en la cooperativa?		X	D1. No se cumplen con los objetivos planteados en la cooperativa.
8	¿En el trámite de concesión de crédito, el asesor cumple con todos los requisitos que establece para un crédito?		X	D2. Los asesores de crédito no siempre cumplen con todos los requisitos que se establecen para un crédito
9	¿Se mide el rendimiento del personal en relación con el logro de los objetivos?	X		
10	¿Se realizan capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la cooperativa?		X	D3. Las capacitaciones al personal no son muy seguidas.
TOTAL Σ		7	3	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 2/10
---	---	---------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NC= (T+/TP) *(100%)
NC= (7 /10) *(100%)
NC= 70%
NR= 30%





CRITERIO

CONFIANZA		
BAJA	MEDIO	ALTA
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN:



Luego de analizar el componente de Gobierno y Cultura podemos mencionar que el nivel de confianza es del 70% y el nivel de riesgo corresponde al 30% por que no se cumplen los objetivos planteados de la cooperativa en su totalidad al igual que los requisitos para un crédito no son cumplidos siempre por lo asesores de crédito y las capacitaciones al personal que no son muy recurrentes en la cooperativa.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 3/10
---	---	---------------------------

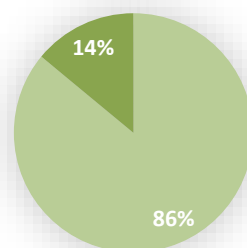
COMPONENTE:		ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS		
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La misión, visión de la cooperativa es conocida y comprendida por los funcionarios de la agencia?	X		
2	¿La organización tiene asignado un responsable para resguardar los documentos válidos para la misma?	X		
3	¿La cooperativa ha definido valores y principios institucionales?	X		
4	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece el manual de créditos?	X		
5	¿El plan estratégico es conocido por todos los empleados que laboran dentro del departamento de créditos?		X	D4. El plan estratégico no es conocido por todos los empleados que laboran en el área de créditos.
6	¿La organización ha establecido objetivos para monitorear el desempeño y apoyar el logro de los objetivos específicos?	X		
7	¿Se tiene comprensión de la tolerancia a la variación en el rendimiento que permita la gestión para mejorar el valor en la cooperativa?	X		
TOTAL Σ		6	1	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 4/10
---	---	---------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NC= (T+/TP) *(100%)
NC= (6 /7) *(100%)
NC= 85,71%
NR= 14,29%



■ CONFIANZA ■ RIESGO



CRITERIO

CONFIANZA		
BAJA	MEDIO	ALTA
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN:


Luego del analizar el componente Estrategia y Establecimiento de Objetivos, se puede determinar que el nivel de confianza es de 85,71% mientras que el nivel de riesgo es de 14,29% que corresponde a un nivel bajo sin embargo la debilidad detectada en este componente no deja de ser importante por el contrario es importante que el personal que labora en el área de créditos conozca siempre el plan estratégico para que puedan laboran en función del cumplimiento de dicho plan.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 5/10
---	---	----------------------

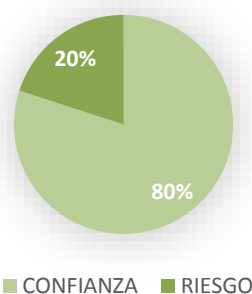
COMPONENTE:		DESEMPEÑO		
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Para el proceso de otorgamientos de créditos se aplican los parámetros de calificación de las 5C?	X		
2	¿Se evalúan las garantías ofrecidas por los clientes para la concesión de créditos?	X		
3	¿El comité de crédito realiza reportes periódicos sobre la colocación de créditos y cartera de riesgos para evaluar los procesos crediticios?		X	No se realizan reportes ya que hay un departamento que monitorea todo riesgo desde la matriz.
4	¿La documentación de los préstamos preparada por los asesores de crédito es inspeccionada por una persona independiente para asegurar que esté completa y correcta antes de la aprobación del préstamo?	X		
5	¿En el área de créditos se monitorea nuevos riesgos originados por nueva contratación del personal?		X	D5. En la agencia no se monitorea los riesgos por nuevo personal lo realiza la matriz. .
6	¿Los expedientes de crédito contienen información requerida para otorgar créditos?	X		
7	¿El manual de créditos define los límites de aprobación de un crédito?	X		
8	¿El asesor de crédito verifica que estén todos los requisitos al momento de receptar las carpetas para un crédito?	X		
9	¿El área de crédito cuenta con un sistema de información confiable para la obtención del historial sujeto de crédito?	X		
10	¿La gerencia cuenta con el apoyo del consejo de vigilancia para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos?	X		
TOTAL Σ		8	2	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 6/10
---	---	---------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$NC = (T+/TP) * (100\%)$
$NC = (8 / 10) * (100\%)$
NC= 80%
NR= 20%




CRITERIO

CONFIANZA		
BAJA	MEDIO	ALTA
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN:


El análisis del componente Desempeño nos refleja un nivel de confianza del 80% (Alto) y un nivel de riesgo del 20% (Bajo) porque si se evalúa el desempeño y se toman en cuenta los riesgos de una manera periódica por parte de la matriz y ellos alertan al responsable de agencia para que pueda tomar cartas en el asunto.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 7/10
---	---	---------------------

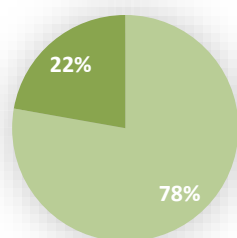
COMPONENTE:		REVISION Y MONITOREO		
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados ante la necesidad de la entidad?	X		Se pueden mejorar
2	¿El desempeño de la morosidad es comparado con lo planificado para su evaluación y toma de medidas ante resultados?	X		
3	¿El cumplimiento de los objetivos se evalúa periódicamente para el seguimiento de las estrategias?	X		Se evalúa diariamente.
4	¿El acceso a los registros y documentación está protegido por mecanismos de seguridad y limitado al personal autorizado?	X		No se tiene mecanismo de seguridad que si está limitado el acceso a la documentación.
5	¿Los mecanismos de comunicación son evaluados para determinar su efectividad?		X	D6. Los mecanismos de comunicaciones no son evaluados.
6	¿Se ha realizado auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos?	X		Tanto interna como externa.
7	¿Las carpetas de créditos son emitidas al jefe de agencia para que sean revisadas y controladas para su respectivo desembolso?		X	Las revisiones y aprobación la realizan el analista de crédito.
8	¿Se realizan revisiones periódicas de la documentación física son la que reporta el sistema?	X		
9	¿El departamento de crédito cumple con el manual de créditos establecidos por la institución?	X		
TOTAL Σ		7	2	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 8/10
---	---	----------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NC= (T+/TP) *(100%)
NC= (7 /9) *(100%)
NC= 77%
NR= 22%



■ CONFIANZA ■ RIESGO


CRITERIO

CONFIANZA		
BAJA	MEDIO	ALTA
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN:


El resultado del análisis del componente Revisión y Monitoreo es que 77% corresponde al nivel de confianza y el 22% al nivel de riesgo que es alto y bajo respectivamente, debido a que los mecanismos de comunicaciones no son evaluados para determinar su efectividad y así evitar riesgo

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 9/10
---	---	---------------------------

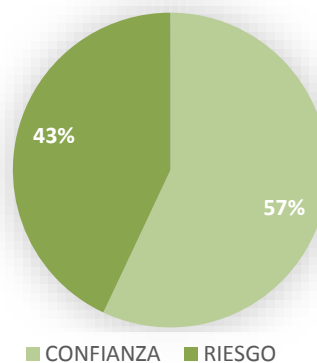
COMPONENTE:		INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE		
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El equipo de computación implementado es adecuado a las necesidades de la cooperativa?		X	D7. El equipo de computación no es el adecuado a la necesidad de la agencia.
2	¿Se realiza las gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida?	X		
3	¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos internos y externos identificados que afectan el cumplimiento de los objetivos?		X	No se comunica a la máxima autoridad los riesgos internos y externos que afectan al cumplimiento de los objetivos. La matriz audita, califica y alerta de casos que puedan suceder.
4	¿Se actualiza periódicamente la Información de las cobranzas realizadas y pendientes?	X		
5	¿Todos los préstamos y líneas de crédito (incluyendo el origen y renovación de estos) son aprobados por los oficiales o el Comité de Crédito en fiel cumplimiento con las normas prestatarias?	X		
6	¿La cooperativa cuenta con indicadores de gestión y operativos que le permite evaluar la administración del proceso?	X		
7	¿Los responsables de cada departamento informan a los mandos decisorios en forma clara, certera y oportuna los riesgos identificados que comprometen el logro de la estrategia?		X	No se realizan reportes, la matriz da seguimiento de cualquier situación e informa al responsable de agencia.
TOTAL Σ		4	3	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO ERM 2017	CCI 10/10
---	---	-----------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NC= (T+/TP) *(100%)
NC= (4 /7) *(100%)
NC= 57%
NR= 43%




CRITERIO

CONFIANZA		
BAJA	MEDIO	ALTA
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN:

Este componente nos muestra que el nivel de confianza es del 57% (Medio) y un nivel de riesgo del 43% (Moderado), tomando en cuenta que el equipo de computación que se encuentra en la agencia no está acorde a las necesidades que el área de créditos requiere, por otro lado, en la agencia no se realizan reportes oportunamente comunicando riesgos a la máxima autoridad que impida el cumplimiento de objetivos.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 26/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 26/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE RIESGO	MRI 1/1
---	--	--------------------

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Gobierno y Cultura	70%	Medio	30%	Moderado
Estrategia y establecimiento de objetivos	86%	Alto	14%	Bajo
Desempeño	80%	Alto	20%	Bajo
Revisión y monitoreo	78%	Alto	22%	Bajo
Información, comunicación y reporte	57%	Medio	43%	Moderado
TOTAL Σ	371%		129%	
PROMEDIO	74%	MEDIO	43%	MODERADO



RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

CONFIANZA		
BAJA	MEDIO	ALTA
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN GENERAL:

El análisis general del método de control interno COSO ERM 2017, obtenemos que el nivel de confianza es Medio con un 74% y el nivel de riesgo es moderado con un 43%, lo que representa que una buena gestión realiza en cuanto al control interno sin embargo aún se pueden mejorar procesos para poder mitigar los riesgos que se presentan y poder elevar el nivel de competitividad de la cooperativa.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 27/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 27/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME DE CONTROL INTERNO	ICCI 1/2
---	--	---------------------------

Quito, 28 de enero del 2022

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE GENERAL



Presente:

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de “ACBA” Auditores Independientes, a través de la presente nos permitimos comunicarle que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en base a la planificación específica, se ha procedido a evaluar el control interno de la de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Quito Centro, en el área de créditos, mediante la aplicación de cuestionarios especiales, manifestando que los resultados de este sistema son de exclusiva responsabilidad de la administración. Por lo tanto, es necesario informarle las siguientes debilidades:


DEBILIDAD	RECOMENDACIÓN
D1. No se cumplen con los objetivos planteados en la cooperativa.	Se recomienda al consejo de administración la evaluación, identificación y solución de nudos críticos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
D2. Los asesores de crédito no siempre cumplen con todos los requisitos que se establecen para un crédito	Se recomienda al analista de créditos y auxiliar de créditos revisar que toda la documentación requerida para la aprobación de un crédito este constando antes de su aprobación y desembolso tal y como lo establece el manual.
D3. Las capacitaciones al personal no son muy seguidas.	Se recomienda al jefe de talento humano la ejecución de planes de capacitación de forma más recurrente sobre todo al personal nuevo.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 28/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 28/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME DE CONTROL INTERNO	ICCI 1/2
---	--	---------------------------


D4. El plan estratégico no es conocido por todos los empleados que laboran en el área de créditos.	Se recomienda al responsable operativo, dar a conocer a cada uno de los funcionarios de la agencia el plan estratégico aprobado y que se deberá cumplir.
D5. En la agencia no se monitorea los riesgos por nuevo personal lo realiza la matriz.	Se recomienda al responsable operativo independientemente del análisis realizado por la matriz realizar un seguimiento y control al nuevo personal de la agencia para apoyar y evitar situaciones que afecten el cumplimiento de metas.
D6. Los mecanismos de comunicaciones no son evaluados.	Se recomienda al jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas la evaluación de los mecanismos de comunicaciones para verificar que son eficientes.
D7. El equipo de computación no es el adecuado a la necesidad de la agencia.	Se recomienda al jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas el diagnóstico del equipo de computación de la agencia y de ser necesario solicitar los cambios requeridos.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 28/01/2022
Revisado Por: JCSSL	Fecha: 28/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE HALLAZGOS	MH 1/8
---	---	-------------------


REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ICCI	D1. No se cumplen con los objetivos planteados en la cooperativa.	Contraviene con el Art.34 Atribuciones y deberes del consejo de Administración, del Reglamento a la ley Orgánica de EPS literal 2. <i>Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;</i> Art. 44 atribuciones y responsabilidades de la gerencia literal 4. <i>Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;</i>	La falta de entrenamiento y capacitación en temas de promoción y negociación de créditos sobre todo al personal nuevo.	Los objetivos del área de créditos no se cumplen en su totalidad reflejando un nivel de eficiencia y eficacia por debajo del esperado al inicio del año.	Es importante el seguimiento y control a toda el área de créditos para la identificación de puntos débiles y tomar decisiones en beneficio del logro de los objetivos de la cooperativa.	Se recomienda al consejo de administración la evaluación, identificación y solución de nudos críticos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 31/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 31/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE HALLAZGOS	MH 2/8
---	---	-------------------


REF /PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ICCI	D2. Los asesores de crédito no siempre cumplen con todos los requisitos que se establecen para un crédito	<p>Contraviene con el manual de funciones con respecto a las responsabilidades del analista de crédito que manifiesta que: <i>Cuidar que los asesores de crédito cumplan en todo momento con las disposiciones legales, regulaciones, resoluciones, políticas internas y procedimientos correspondientes para la otorgación del crédito;</i></p> <p>Contraviene con las responsabilidades del asesor de créditos que manifiesta que es el encargado de: <i>Asistir al analista de créditos verificando que la documentación del solicitante cumpla con los requisitos establecidos antes de que sea remitida para su aprobación o negación.</i></p>	Falta de responsabilidad y compromiso en el desarrollo de funciones de los asesores de créditos y falta de supervisión por parte del analista de créditos.	Genera mayor riesgo de recuperación de cartera e incrementar la morosidad.	Al momento de la revisión de las carpetas de créditos de los socios se verificó que no existe la documentación completa es decir no cumple con todos los requisitos para el proceso de crédito, por lo cual genera la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito, también genera créditos riesgosos y de dudoso recaudo.	Se recomienda al analista de créditos y auxiliar de créditos revisar que toda la documentación requerida para la aprobación de un crédito este constando antes de su aprobación y desembolso tal y como lo establece el manual.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 31/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 31/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE HALLAZGOS	MH 3/8
---	---	-------------------


REF /PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ICCI	D3. Las capacitaciones al personal no son muy seguidas.	<p>Contraviene con el Art.34 Atribuciones y deberes del consejo de Administración, del Reglamento a la ley Orgánica de EPS literal 18. <i>Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos;</i></p> <p>El Manual de procedimientos para el cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de la asamblea general, consejo de administración, consejo de vigilancia y gerencia de las cooperativas</p> <p><i>3.2.2.2. El Gerente enviará al presidente del Consejo de Administración, mediante memorando los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos, los cuales deben constar en el Presupuesto de la Organización.</i></p>	Incumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte del departamento de talento humano y el gerente para con sus empleados.	Ocasiona que los empleados tienden a reducir su nivel de conocimientos e incrementen el nivel de errores en las actividades asignadas.	El personal de la cooperativa no experimenta capacitaciones constantes ya que no se cuenta con un plan de capacitación en el cual los trabajadores se orienten, por lo que perjudica el proceso de las actividades que se ejecutan en la cooperativa	Se recomienda al jefe de talento humano y gerente la planificación y ejecución de planes de capacitación de forma más recurrente sobre todo al personal nuevo.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 31/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 31/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE HALLAZGOS	MH 4/8
---	--	--------------------



REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ICCI	D4. El plan estratégico no es conocido por todos los empleados que laboran en el área de créditos.	Contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones y responsabilidad que manifiesta que es responsabilidad del jefe de agencia lo siguiente: <i>Conducir y supervisar las actividades administrativas y operativas de la Agencia a su cargo, relacionadas con el otorgamiento y recuperación de créditos, captación de ahorros en sus diversas modalidades, así como de la parte administrativa de la agencia</i>	Incumplimiento del deber de socialización y cuidado de la buena marcha de la agencia por parte del jefe de agencia.	Impide la consecución de los objetivos proyectados y planificados por la cooperativa.	Si el plan estratégico no es conocido por todos los involucrados en el área difícilmente se va a lograr a cumplir dicho plan.	Se recomienda al jefe de agencia, dar a conocer a cada uno de los funcionarios de la agencia el plan estratégico aprobado y que se deberá cumplir.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 31/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 31/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE HALLAZGOS	MH 5/8
---	---	-------------------



REF /PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ICCI	D5. En la agencia no se monitorea los riesgos por nuevo personal lo realiza la matriz.	<p>Contraviene con lo dispuesto en las normas para las instituciones del sistema financiero, Título X, Capítulo I, Sección III.- Administración de Riesgos, Art.3 <i>Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo. Cada institución del sistema financiero tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgos, cada entidad desarrollará el suyo propio.</i></p> <p>Art. 25 Atribuciones del consejo de vigilancia, numeral 10: <i>Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;</i></p>	Desconocimiento por parte de los directivos de la cooperativa en cuanto a la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que pudiera perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno.	Ocasionar eventos no deseados los cuales pueden afectar el rendimiento en la cooperativa.	Es importante el seguimiento al nuevo personal para evitar riesgos con un mal uso de los sistemas de información u otro evento adverso.	Se recomienda al responsable operativo independientemente del análisis realizado por la matriz realizar un seguimiento y control al nuevo personal de la agencia para apoyar y evitar situaciones que afecten el cumplimiento de metas.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 31/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 31/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE HALLAZGOS	MH 6/8
---	---	-------------------------


REF/P T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ICCI	D6. Los mecanismos de comunicaciones no son evaluados.	Contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones que manifiesta que el jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas es el encargado de: <i>Dar mantenimiento a equipos de computación y comunicaciones</i>	Falta de cumplimiento de las funciones y responsabilidades del departamento encargado.	Comunicación ineficiente lo que provoca el retraso en el cumplimiento de funciones de los demás funcionarios.	Se debe evaluar y de ser necesario reestructurar el sistema de comunicación vigente en la cooperativa con el fin de mejorar los canales de comunicaciones y mejorar procesos.	Se recomienda al jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas la evaluación de los mecanismos de comunicaciones para verificar que son eficientes.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 31/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 31/01/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE HALLAZGOS	MH 7/8
---	---	-------------------------

REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ICCI	D7. El equipo de computación no es el adecuado a la necesidad de la agencia.	Contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones que manifiesta que el jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas es el encargado de: <i>Realizar inventario y control de hardware y software; Dar mantenimiento de infraestructura tecnológica</i>	Falta de un diagnóstico del funcionamiento de los equipos de computación existentes en la agencia.	La existencia de equipos de computación antiguos genera un malestar en los funcionarios y a la vez provoca que el desarrollo de sus funciones no sea la más óptima.	El equipo de computación debe adecuarse a las necesidades de la agencia, y al cambio de las tecnologías vigentes en el mundo.	Se recomienda al jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas el diagnóstico del equipo de computación de la agencia y de ser necesario solicitar los cambios requeridos.



Realizado Por: BAAC	Fecha: 31/01/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 31/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CÉDULA NARARTIVA	CN-CR 1/2
---	---	-----------------------

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO


TIPO DE CÉDULA:	NARRATIVA		
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento de normas internas de crédito mediante la revisión de expedientes de crédito y flujogramas para identificar debilidades		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Ingresa a la cooperativa a solicitar información acerca de los requisitos para acceder a un crédito.	Socio	20 minutos
2	Reúne todos los documentos pertinentes para el crédito y presenta al asesor de crédito	Socio	1 día
3	Solicita al socio que llene la siguiente información para el respaldo de la cooperativa y adjunta toda la documentación. <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito socio y garante • Copia de cedula y papel de votación del socio y garante a color • Una foto a color actualizado • Copia de predio urbano • Carta de pago de Servicio Básico • Copia del RUC (si lo tiene) • Facturas del negocio del socio o rol de pagos 	Asesor de Crédito	1 día
4	Analiza la carpeta si están llenados los documentos correctamente y nítido, verifican el historial de crédito del socio, además de realizar la visita in situ, luego elabora un informe respecto a la solicitud de crédito.	Asesor de Crédito	2 horas
5	Revisa el informe y analiza la carpeta respectivamente.	Comité de crédito	10 minutos
6	Aprueba el crédito	Comité de crédito	30 minutos

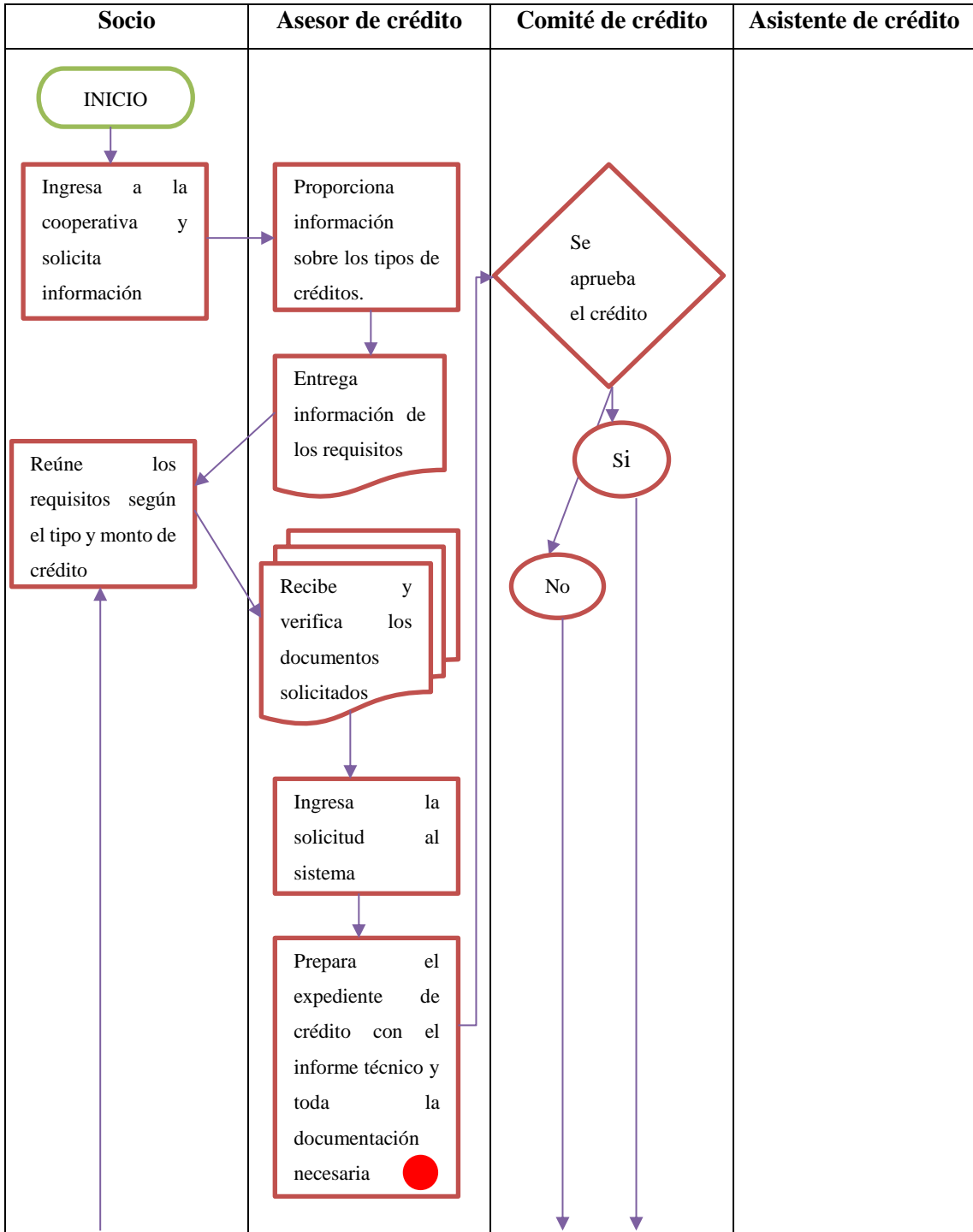
Realizado Por: BAAC	Fecha: 01/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 01/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CÉDULA NARARTIVA	CN-CR 2/2
---	--	----------------------------

7	Realiza Desembolso a través de la acreditación en la cuenta de ahorros del socio	Asistente de crédito	de 30 minutos
8	Recibe la copia del crédito y la libreta de ahorros actualizada con el dinero del crédito.	Socio	20 minutos


Realizado Por: BAAC	Fecha: 01/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 01/02/2022

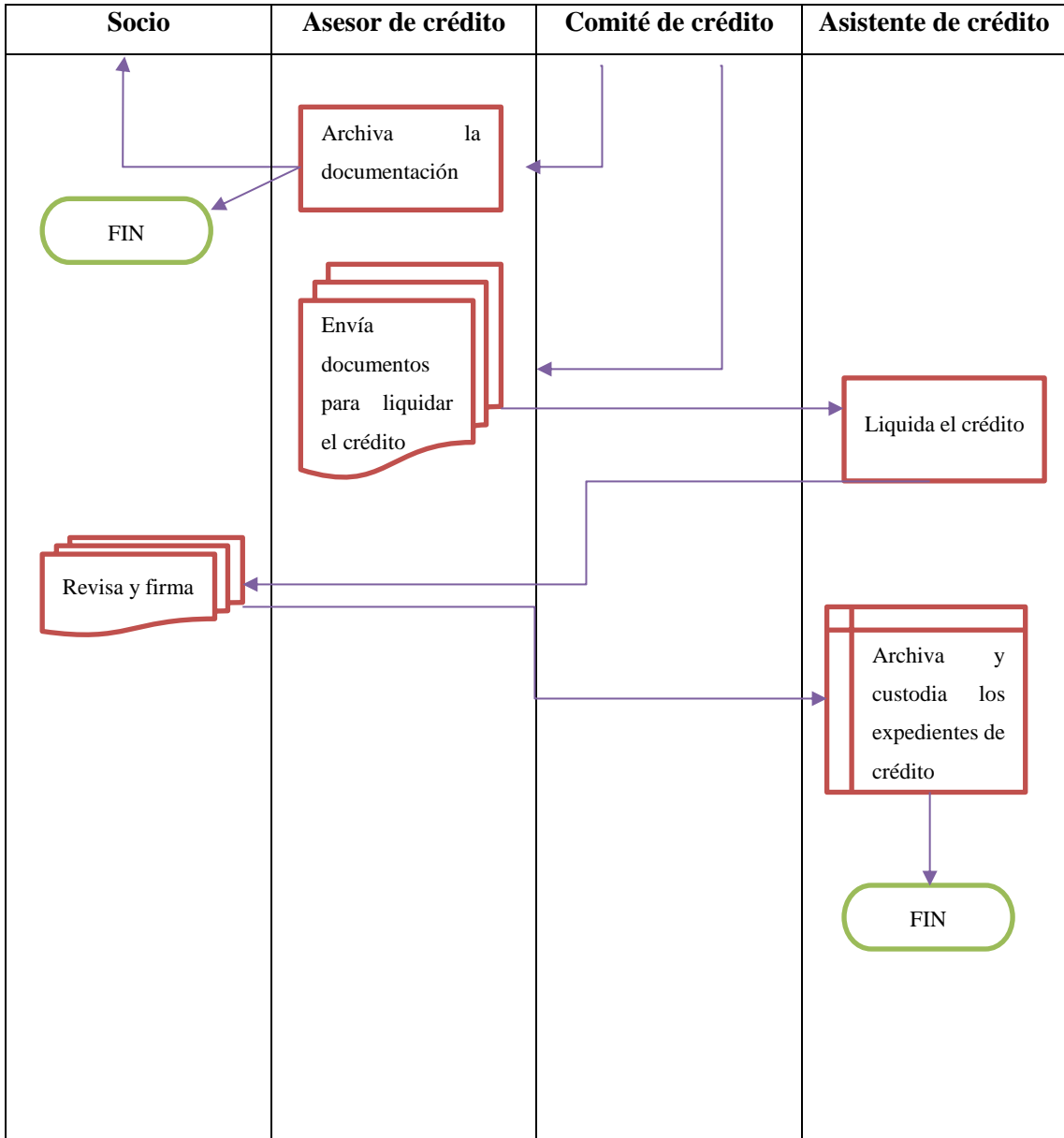
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 FLUJOGRAMA	FLJ-CR 1/2
---	---	------------------------





● Nudo Crítico

Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 FLUJOGRAMA	FLJ-CR 2/2
---	---	--------------------------------




Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

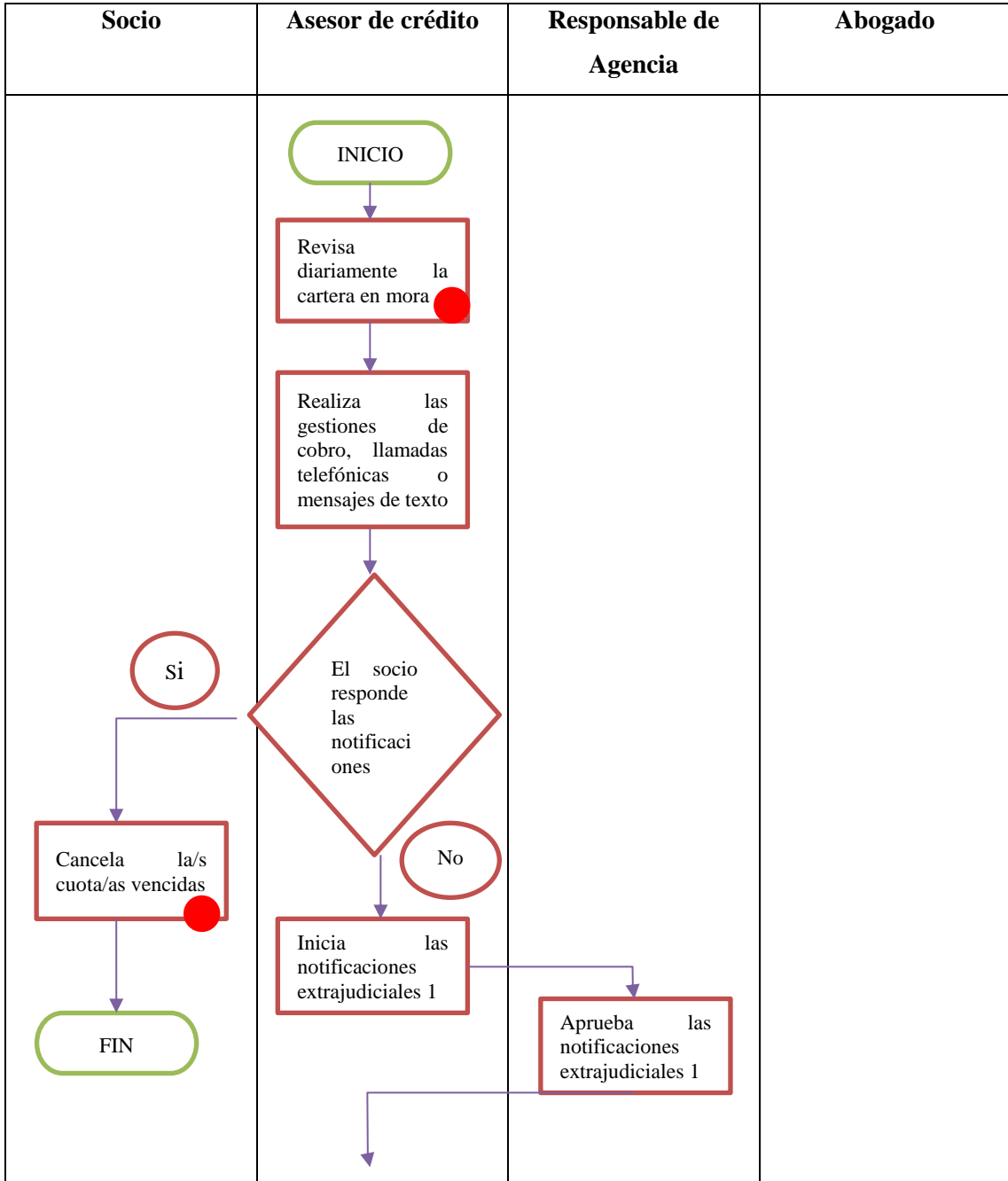
 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CÉDULA NARARTIVA	CN-RC 1/1
---	--	----------------------------

RECUPERACIÓN DE CARTERA


TIPO DE CÉDULA:	NARRATIVA		
OBJETIVO:	Evaluar la administración de la cartera de créditos a través del uso flujogramas para identificar nudos críticos.		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Se revisan los reportes de pagos vencidos a la fecha	Asesor de crédito	1 hora
2	De los créditos vencidos elaborar las notificaciones de acuerdo con el periodo de mora	Asesor de crédito	2 horas
3	Entrega las notificaciones a los socios en mora en caso de ser necesario	Asesor de crédito	2 horas
4	Se negocia la cancelación de la deuda	Asesor de crédito y Responsable de agencia	1 hora
5	El socio se acerca a cancelar la deuda	Socio	30 minutos
6	Se registra en el sistema la negociación del crédito	Asesor de crédito	20 minutos
7	El socio no responde las notificaciones	Socio	
8	Se entrega el pagare al departamento legal para la recuperación de la cartera por vía legal.	Abogado	2 minutos

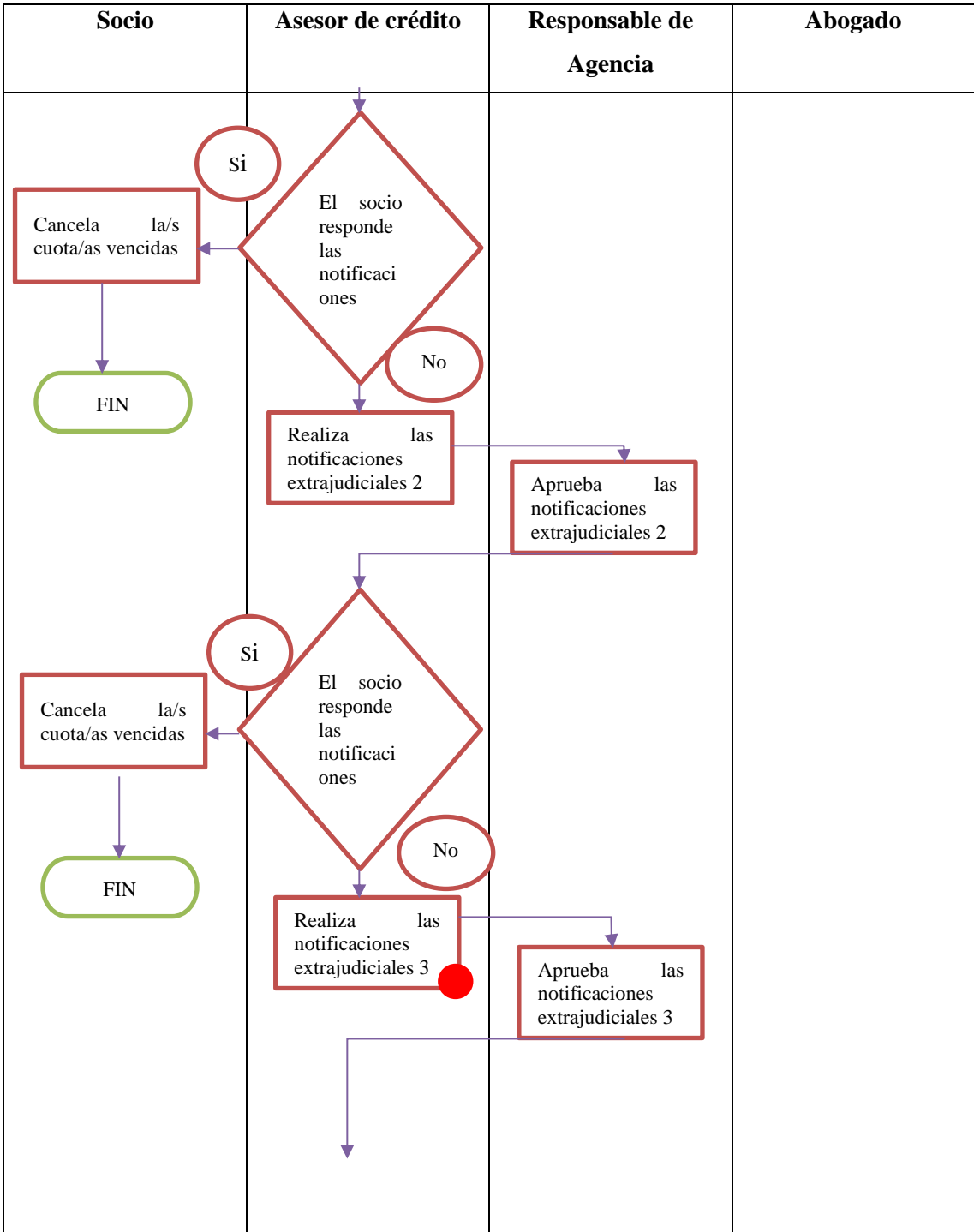
Realizado Por: BAAC	Fecha: 01/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 01/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 FLUJOGRAMA	FLJ-RC 1/3
---	---	------------------------




Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

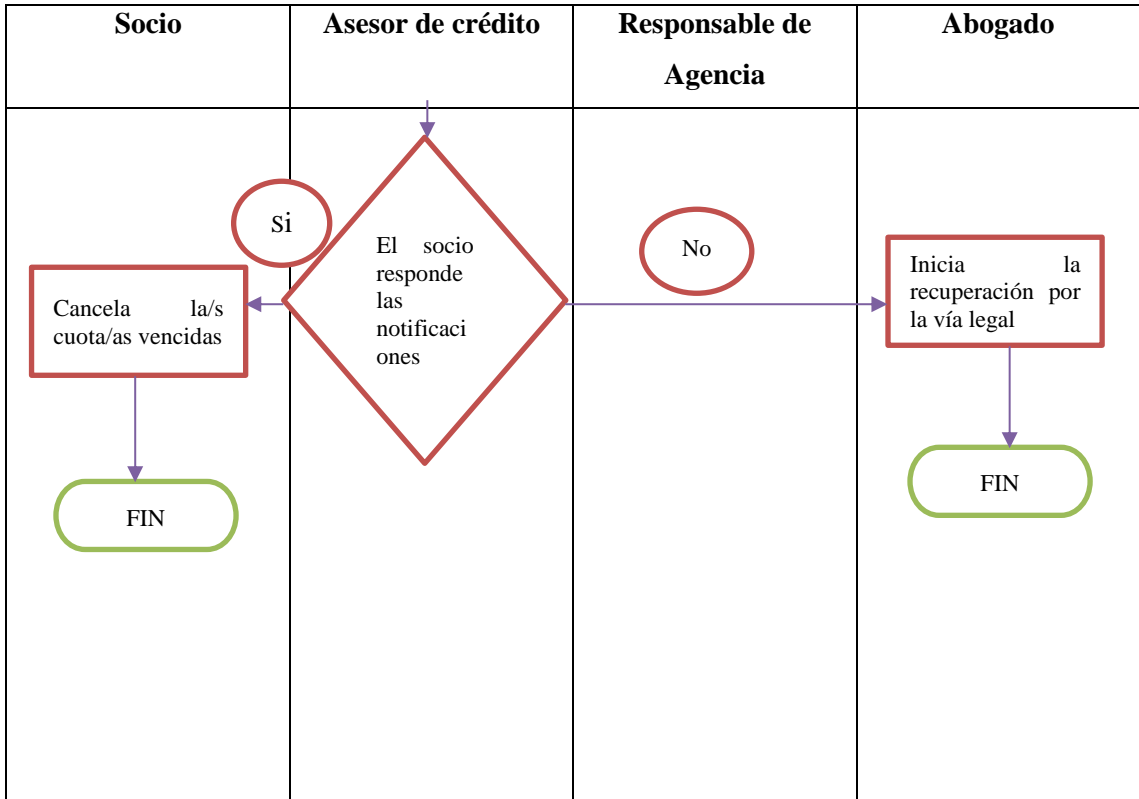
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 FLUJOGRAMA	FLJ-RC 2/3
---	---	------------------------





● Nudo Critico

Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 FLUJOGRAMA	FLJ-RC 3/3
---	---	------------------------





Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CÉDULA NARRATIVA	CN-CP 1/2
---	--	----------------------------

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL


TIPO DE CÉDULA:	NARRATIVA		
OBJETIVO:	Revisar la existencia y ejecución del plan de capacitación mediante el análisis de documentación y flujogramas para determinar el nivel de cumplimiento.		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Determinar las necesidades del personal del departamento	Responsable Operativo	4 horas
2	Realizar el Programa de capacitación	Responsable de Talento Humano	2 días
3	Envía Programa de capacitación al responsable de desarrollo organizacional para su aprobación	Responsable de desarrollo organizacional	1 horas
4	Recibe Programa de capacitación, firma y envía a talento humano	Gerente General	20 minutos
5	Recibe el programa de capacitación, de ser necesario contrata a la empresa capacitadora para efectuar el curso	Responsable de Talento Humano	2 días
6	Informa la fecha, hora y lugar en el cual se efectuará el curso	Responsable Operativo	1 hora
7	Se entrega al capacitador el registro de participación para llevar el control de asistencia del personal	Responsable de Talento Humano	5 minutos
8	Entrega la evaluación de la capacitación al responsable Operativo	Responsable de Talento Humano	20 minutos
9	Entrega al personal de su área el formulario	Responsable Operativo	5 minutos

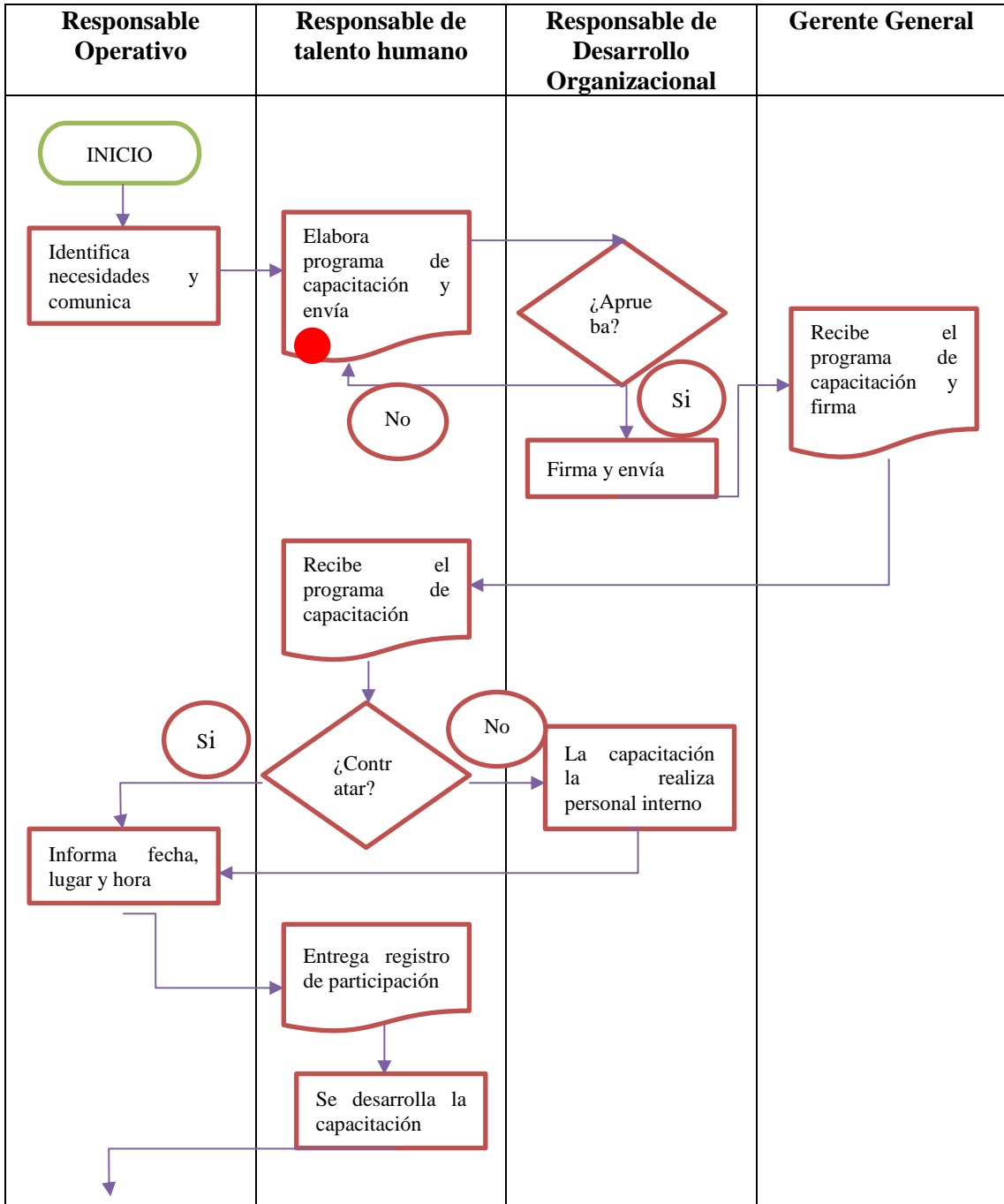
Realizado Por: BAAC	Fecha: 01/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 01/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CÉDULA NARARTIVA	CN-CP 2/2
---	---	-----------------------

10	Recibe los formularios de Evaluación de la capacitación de su personal y emite un informe de la valoración de la capacitación y entrega a talento humano.	Responsable Operativo	1 día
11	Recepta el formulario “Evaluación de la capacitación”, informe y los archiva conjuntamente	Responsable de Talento Humano	1 día


Realizado Por: BAAC	Fecha: 01/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 01/02/2022

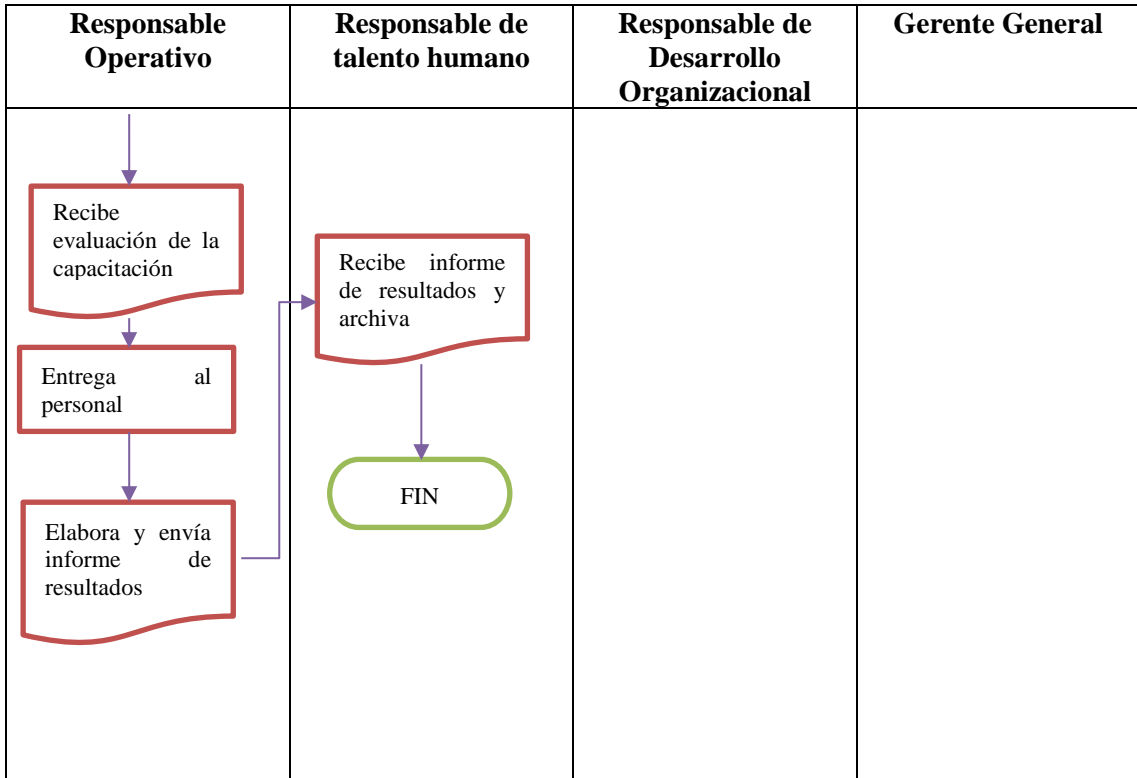
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 FLUJOGRAMA	FLJ-CP 1/2
---	--	-----------------------




● Nudo Crítico

Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 FLUJOGRAMA	FLJ-CP 2/2
---	--	-----------------------------




Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

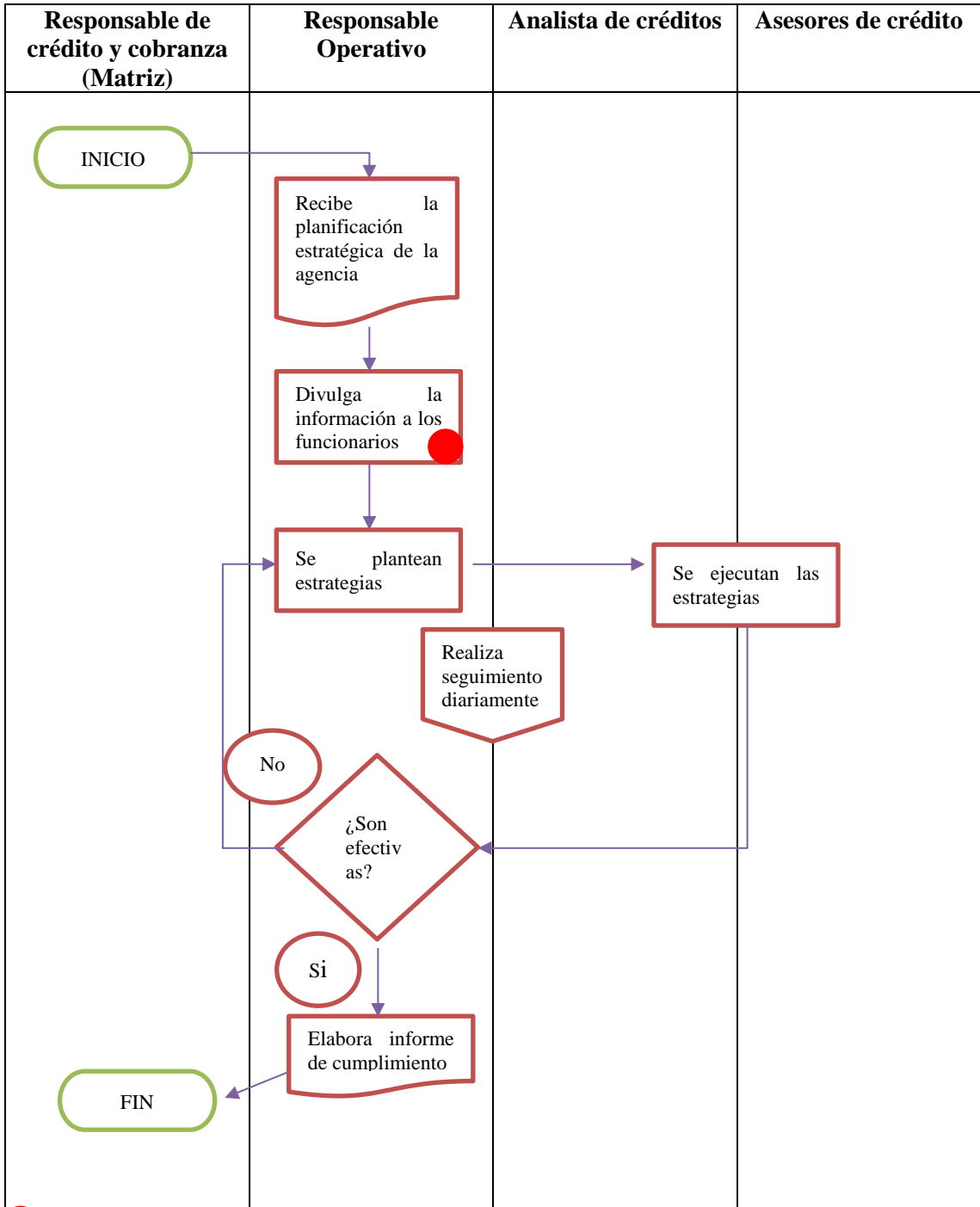
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CÉDULA NARRATIVA	CN-PE 1/1
---	--	----------------------------


CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

TIPO DE CÉDULA:	NARRATIVA		
OBJETIVO:	Evaluar el cumplimiento de la planificación estratégica mediante el uso de indicadores de gestión y flujogramas para verificar el nivel de eficiencia y eficacia.		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Recibe la planificación estratégica para la agencia	Responsable Operativo	1 hora
2	Divulga las metas para cada área de la agencia para el año correspondiente	Responsable Operativo	1 hora
3	Se plantean estrategias para lograr las metas	Responsable Operativo	2 horas
4	Se ejecutan las estrategias	Asesores de crédito	
5	Se realiza seguimiento diariamente	Responsable Operativo y Analista de crédito	1 hora
6	Se identifica debilidades y se toman decisiones	Responsable Operativo y Analista de crédito	2 horas
7	Se elabora informes del área de crédito y se envía a matriz	Responsable Operativo	3 horas



Realizado Por: BAAC	Fecha: 01/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 01/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 FLUJOGRAMA	FLJ-PE 1/1
---	--	------------------------



 Nudo Critico

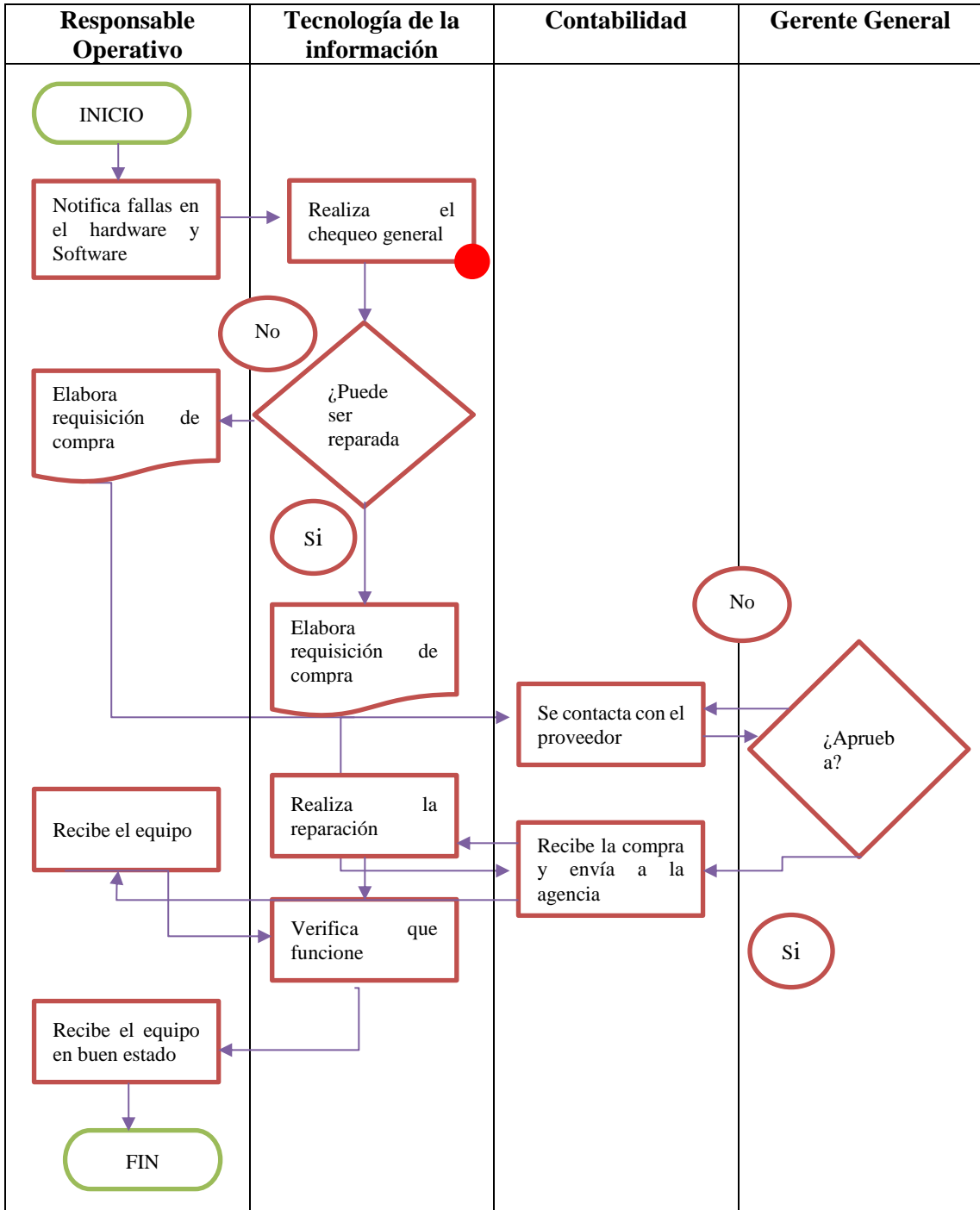
Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CÉDULA NARARTIVA	CN-EC 1/1
---	---	-----------------------

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN


TIPO DE CÉDULA:	NARRATIVA		
OBJETIVO:	Evaluar el estado del equipo de computación mediante el uso de métodos cualitativos y cuantitativos para identificar debilidades.		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Notifica verbalmente las fallas del Hardware y Software	Responsable Operativo	30 minutos
2	Realiza el chequeo general del Hardware y Software	Delegado de Tecnología de la información	1 día
3	Elabora la requisición de compra de hardware completo	Responsable Operativo	1 hora
4	Elabora la requisición de compra de las piezas afectadas	Delegado de Tecnología de la información	1 hora
5	Se encarga del proceso de compra	Responsable tecnología de la información	1 día
6	Autoriza la compra	Responsable de contabilidad y Gerente	30 minutos
7	Recibe la compra y se envía a la agencia correspondiente	Delegado de Tecnología de la información	2 días
8	Instala y comprueba el funcionamiento del equipo	Delegado de Tecnología de la información	1 día
9	Recibe el equipo en buen estado	Responsable Operativo	30 minutos

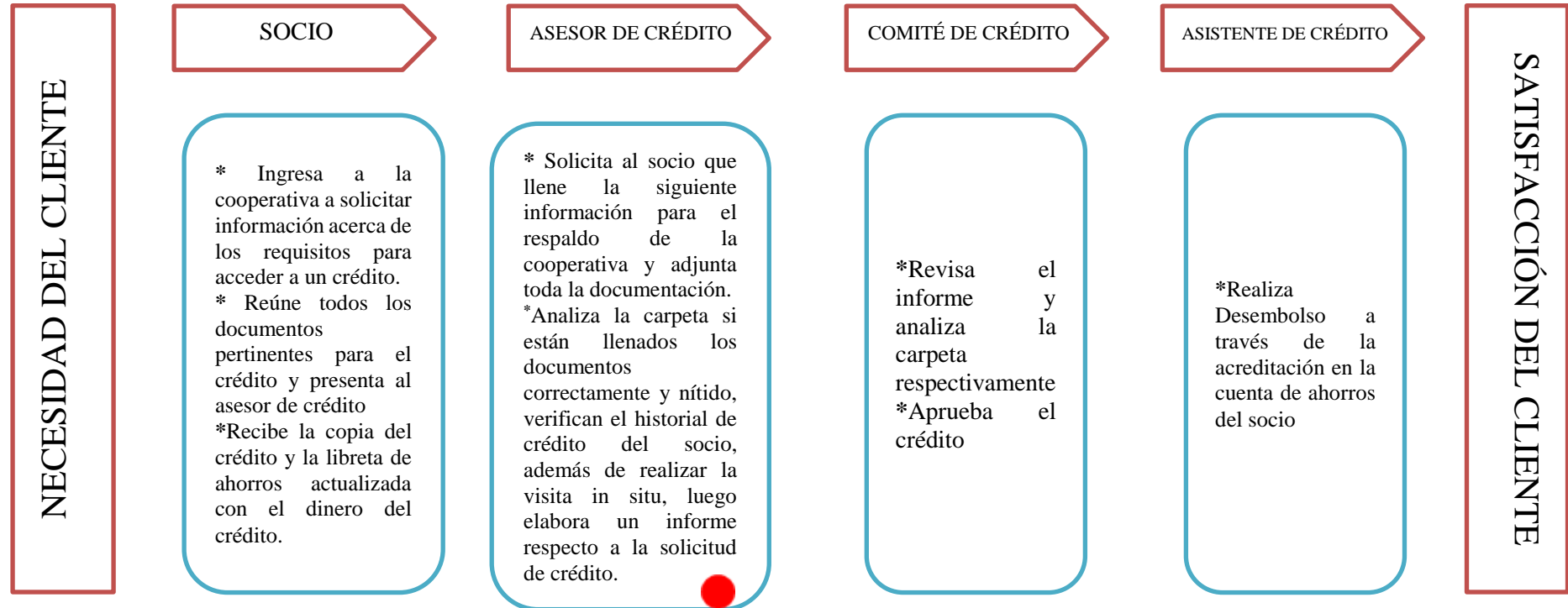
Realizado Por: BAAC	Fecha: 01/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 01/02/2022



● Nudo Crítico

Realizado Por: BAAC	Fecha: 02/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 02/02/2022

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CADENA DE VALOR – OTORGAMIENTO DE CRÉDITO</p>	<p align="center">CDV 1/5</p>
---	---	--



NECESIDAD DEL CLIENTE

SOCIO

- * Ingresa a la cooperativa a solicitar información acerca de los requisitos para acceder a un crédito.
- * Reúne todos los documentos pertinentes para el crédito y presenta al asesor de crédito
- *Recibe la copia del crédito y la libreta de ahorros actualizada con el dinero del crédito.

ASESOR DE CRÉDITO

- * Solicita al socio que llene la siguiente información para el respaldo de la cooperativa y adjunta toda la documentación.
- *Analiza la carpeta si están llenados los documentos correctamente y nítido, verifican el historial de crédito del socio, además de realizar la visita in situ, luego elabora un informe respecto a la solicitud de crédito.

COMITÉ DE CRÉDITO

- *Revisa el informe y analiza la carpeta respectivamente
- *Aprueba el crédito


ASISTENTE DE CRÉDITO

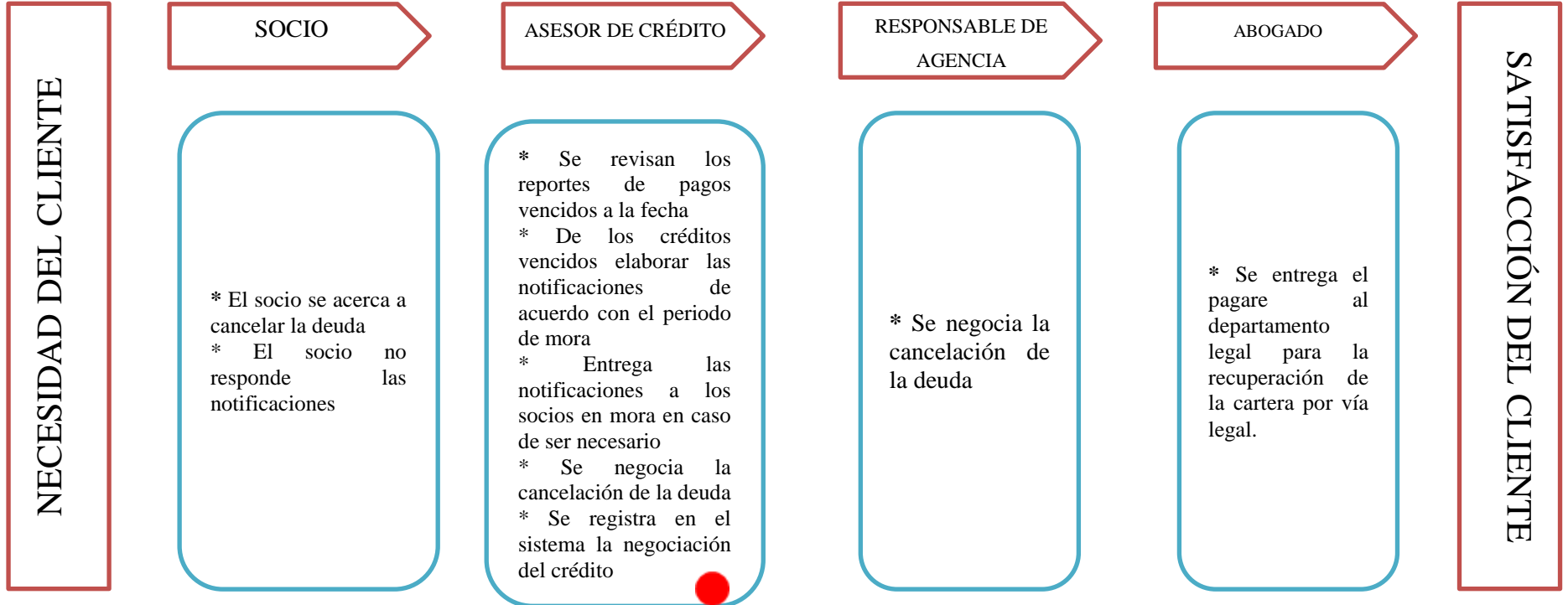
- *Realiza Desembolso a través de la acreditación en la cuenta de ahorros del socio


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

 Nudo Critico



Realizado Por: BAAC	Fecha: 03/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 03/02/2022

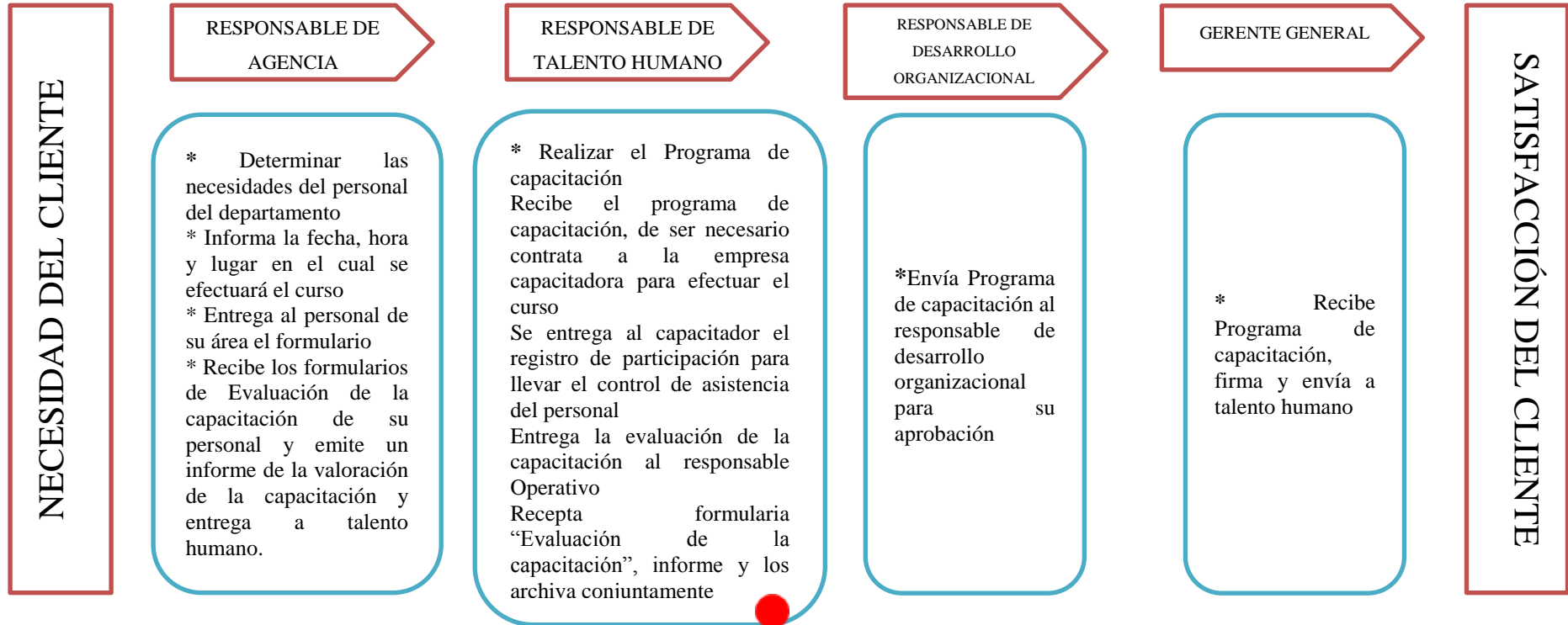
	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CADENA DE VALOR – RECUPERACIÓN DE CARTERA</p>	<p align="center">CDV 2/5</p>
---	---	--



 Nudo Critico


Realizado Por: BAAC	Fecha: 03/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 03/02/2022

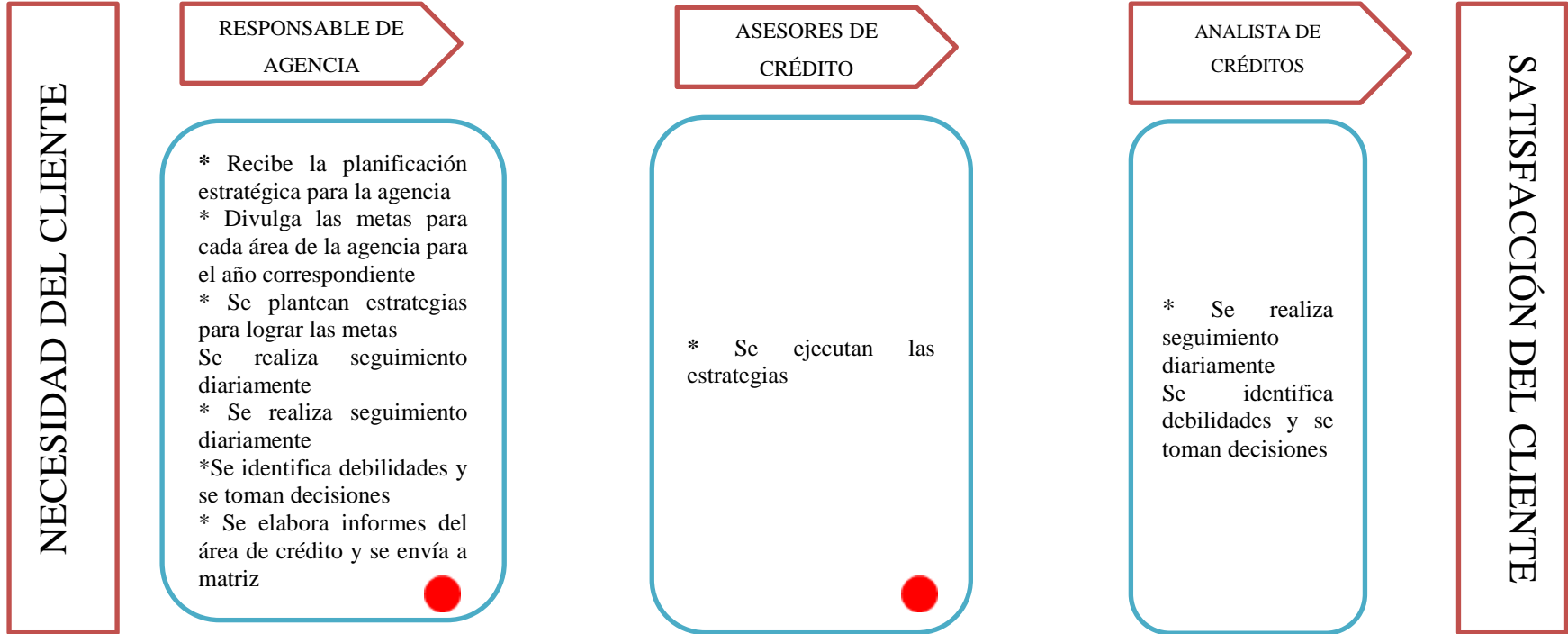
 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CADENA DE VALOR – CAPACITACIÓN AL PERSONAL	CDV 3/5
---	--	---------------------




 Nudo Critico


Realizado Por: BAAC	Fecha: 03/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 03/02/2022

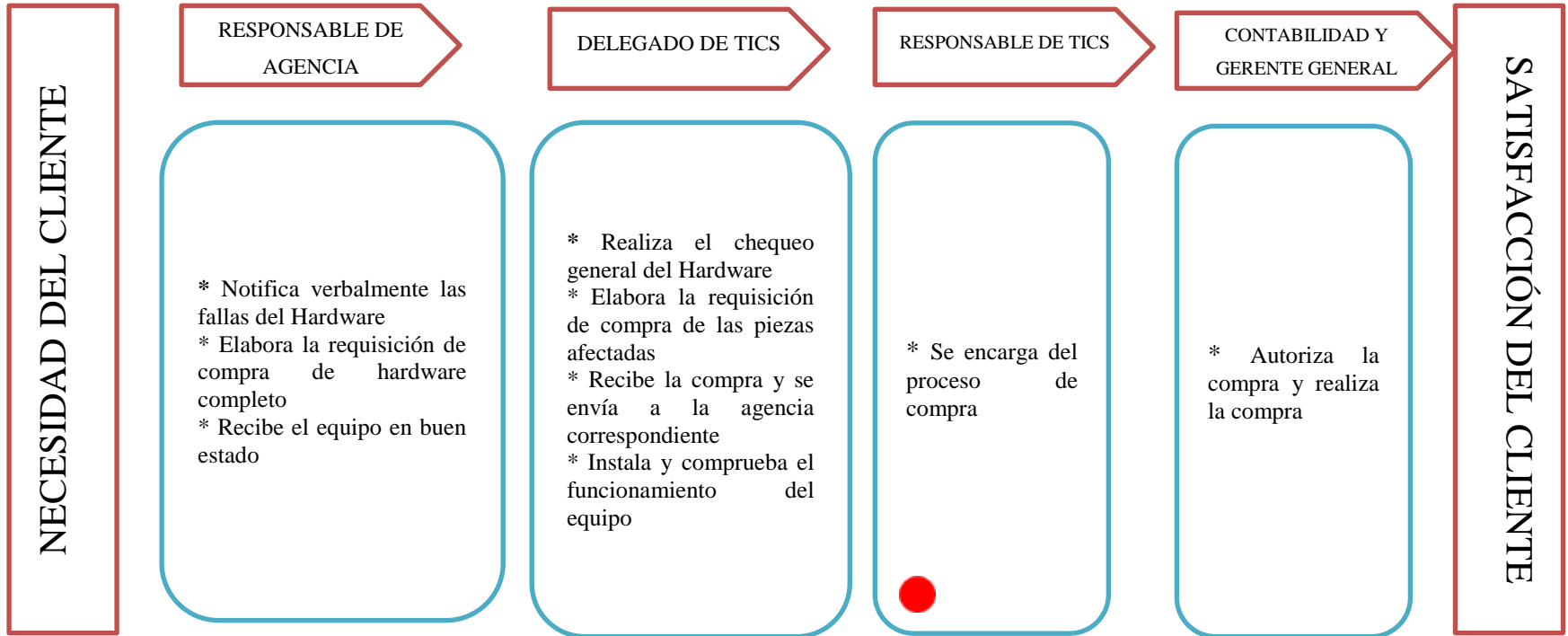
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CADENA DE VALOR – CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	CDV 4/5
---	---	-----------------------------




 Nudo Critico


Realizado Por: BAAC	Fecha: 03/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 03/02/2022

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CADENA DE VALOR – MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</p>	<p align="center">CDV 5/5</p>
---	---	--




 Nudo Critico

Realizado Por: BAAC	Fecha: 03/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 03/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE INDICADORES	MIN 1/4
---	---	--------------------


DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FORMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS	RESPONSABLE
D1. No se cumplen con los objetivos planteados en la cooperativa.	Fortalecer el cumplimiento de objetivos estratégicos mediante la aplicación de controles preventivos y correctivos para elevar el 5% del nivel de cumplimiento.	Realizar un análisis de las principales causas del incumplimiento de los objetivos a través de la revisión de documentación para encaminar la aplicación de controles.	Cumplimiento de objetivos estratégicos	Eficacia	Mensual	Monto de la cartera de créditos ejecutada en el período / Monto total de la cartera de créditos presupuestada en el periodo	$X = \frac{17.340.000}{20.000.000}$ $X = 86,70\%$	El objetivo planteado para el área de créditos se cumple en un 86,70%.	Consejo de Administración
D2. Los asesores de crédito no siempre cumplen con todos los requisitos que se establecen para un crédito	Determinar que todos los créditos otorgados cumplan con los requisitos del manual a través de la constatación física para elevar en un 10% el nivel de cumplimiento.	Realizar una constancia física de los expedientes de créditos para determinar si cumplen o no con los requisitos establecidos en el manual.	Cumplimiento de requisitos	Eficiencia	Trimestral	Número de expediente que cumplen con los requisitos del manual en el período / Número total de la muestra de expedientes analizados del período	$X = \frac{200}{317} \times 100\%$ $X = 63,09\%$	El 63,09% del total de la muestra cumple con todos los requisitos establecidos en el manual de créditos para la concesión,	Analista de créditos y de créditos

Realizado Por: BAAC	Fecha: 04/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 04/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE INDICADORES	MIN 2/4
---	---	--------------------


DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FORMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS	RESPONSABLE
D3. Las capacitaciones al personal no son muy seguidas.	Fortalecer la concurrencia de las capacitaciones a través del análisis de indicadores de gestión para incrementar hasta un 20% la concurrencia de capacitaciones.	Realizar evaluaciones al personal de la agencia mediante el uso de cuestionarios para determinar el nivel de conocimiento en su área.	Cumplimiento de capacitaciones	Eficacia	Anual	Numero de personal capacitado del área de créditos en el período / Número total del personal del área de créditos en el período	$X = \frac{3}{7} \times 100\%$ $X = 42,86\%$	El 43,86% del personal del área de créditos fue capacitado en el 2020.	Responsable de Talento Humano
D4. El plan estratégico no es conocido por todos los empleados que laboran en el área de créditos.	Socializar el plan estratégico a los funcionarios mediante talleres y/o seminarios para elevar en un 20% el nivel de conocimiento.	Planificar y ejecutar talleres y/o seminarios enfocados a la socialización del plan estratégico.	Cumplimiento de divulgación del plan estratégico	Eficacia	Semestral	Numero de personal que conoce el plan estratégico en el período / Número total de personal del área de créditos en el período	$X = \frac{4}{7} \times 100\%$ $X = 57,14\%$	El 57,14% del personal conoce el plan estratégico para el 2020.	Responsable Operativo

Realizado Por: BAAC	Fecha: 04/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 04/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE INDICADORES	MIN 3/4
---	---	--------------------


DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FORMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS	RESPONSABLE
D5. En la agencia no se monitorea los riesgos por nuevo personal	Establecer métodos de identificación de riesgos a través del análisis de desempeño del personal nuevo para incrementar en un 10% su desempeño.	Realizar un análisis de desempeño al personal nuevo a través del uso de indicadores para determinar el nivel de responsabilidad en sus labores.	Identificación de riesgos	Eficacia	Anual	Monto de colocación ejecutado por el nuevo personal en el período / Monto total presupuestado de colocación para el nuevo personal en el período	$X = \frac{4.000.000}{5.040.000}$ $X = 79,37\%$	El personal nuevo cumple con el 79,37% de eficacia en la colocación de créditos.	Responsable Operativo
D6. Los mecanismos de comunicación no son evaluados.	Evaluar los medios de comunicación interna utilizados a través del análisis de tiempos de respuestas para elevar en un 10% su nivel de eficacia.	Realizar una evaluación a los mecanismos de comunicación a través del análisis de tiempo de respuesta para determinar su efectividad.	Efectividad de medios de comunicación	Eficacia	Anual	Numero de medios de comunicaciones eficientes en el período / Número total de canales comunicación en el período	$X = \frac{2}{3}$ $X = 66,67\%$	El 66,67% de los medios de comunicación son eficaces.	Responsable de tecnología de la información

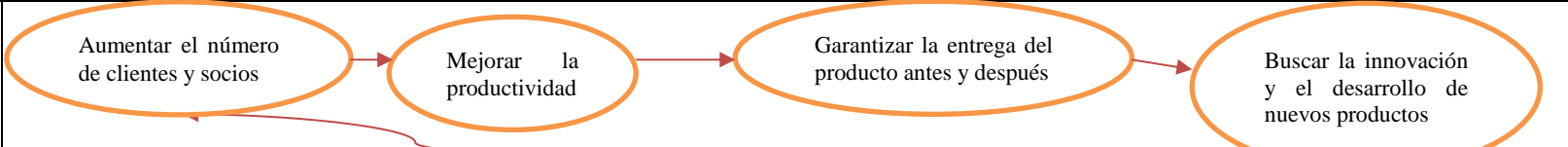
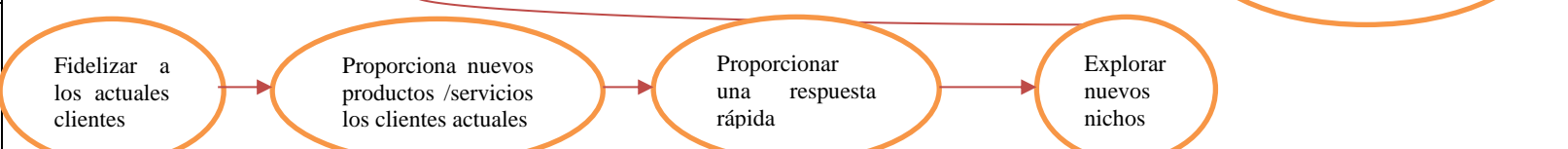

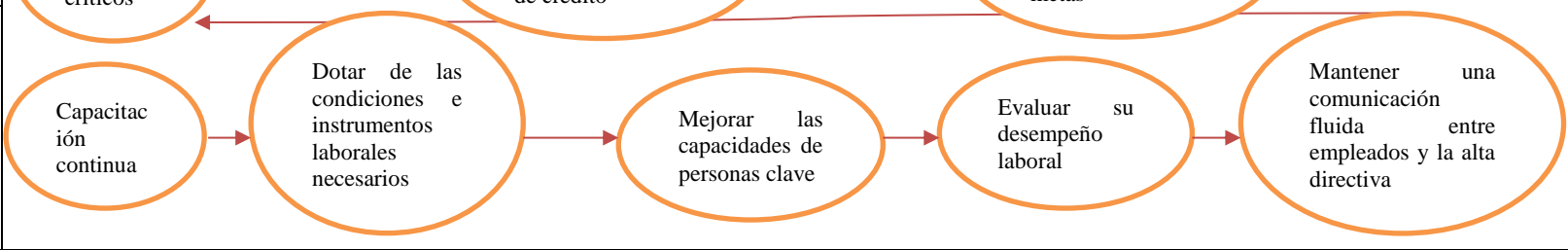
Realizado Por: BAAC	Fecha: 04/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 04/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE INDICADORES	MIN 4/4
---	---	--------------------


DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FORMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS	RESPONSABLE
D7. El equipo de computación no es el adecuado a la necesidad de la agencia.	Adquirir nuevos equipos de computación mediante el análisis de ofertas de proveedores para elevar hasta un 80% el nivel de eficacia de los equipos de computación.	Planificar y presupuestar la adquisición de nuevos equipos de computación para el área de créditos.	Estado de los equipos de computación	Eficacia	Anual	Numero de equipos en buen estado en el área de créditos en el período / total equipos de computación en el área de créditos en el período	$X = \frac{1}{7}$ $X = 14,29\%$	El 14,29% de los equipos de computación se encuentran en buen funcionamiento.	Responsable de tecnología de la información

Realizado Por: BAAC	Fecha: 04/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 04/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CUADRO DE MANDO INTEGRAL	CMI 1/1
---	--	---------------------


Misión:	Somos una cooperativa de Ahorro y crédito, con principios y valores cristianos comprometidos con la satisfacción y desarrollo económico y social de nuestros socios y clientes.
Visión:	Al 2023, ubicarnos entre las 10 primeras cooperativas de ahorro y crédito del país con enfoque intercultural basado en principios y valores cristianos
PERSPECTIVAS	MAPA ESTRATEGICO
Financiero	
Clientes	
Procesos Internos	
Aprendizaje y Conocimiento	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 07/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 07/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO – D1	MML-D1 1/2
---	---	-----------------------


FIN	ÁMBITO DE CONTROL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fortalecer el cumplimiento de objetivos estratégicos mediante la aplicación de controles preventivos y correctivos para elevar el nivel de cumplimiento.	Consejo de Administración	Monto de la cartera de créditos ejecutada en el período / Monto total de la cartera de créditos presupuestada en el período.	Informe de resultados	Se fortalece el cumplimiento de objetivos estratégicos que generan más rentabilidad y eficiencia y eficacia.
PROPÓSITO				
Establecimiento de controles para el cumplimiento de objetivos	Consejo de Administración	Numero de controles ejecutados en el período / Número total de controles planificados en el período	Informe de eficiencia de controles aplicados	Se establece controles que ayuda al cumplimiento de objetos generando un alto nivel de cumplimiento, y elevado nivel de competitividad.
COMPONENTES				
Realizar un análisis de las principales causas del incumplimiento de los objetivos a través de la revisión de documentación para encaminar la aplicación de controles.	Consejo de Administración	Numero de objetivos cumplidos en el período / Número total de objetivos planteados en el período	Lista de verificación de cumplimiento de objetivos	Se identifican las principales causas que impiden el cumplimiento de objetivos, lo que permite el establecimiento de acciones correctivas.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO- D1	MML-D1 2/2
---	---	------------------------


ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
Diagnóstico de la necesidad de controles	Materiales y Suministros de oficina	\$ 5,00
Diseño de controles para el cumplimiento de objetivos	Equipo de computación	\$0,00
Puesta en marcha del componente	TOTAL Σ	\$5,00

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML-D2 1/2
---	--	-----------------------



FIN	ÁMBITO DE CONTROL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fortalecer el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual para la concesión de créditos	Analista de créditos	Número de expediente que cumplen con los requisitos del manual en el período / Número total de la muestra de expedientes analizados del período	Informe de resultados	Si se cumple con todos los requisitos para la concesión de créditos se eleva el nivel de eficiencia.
PROPÓSITO				
Determinar que todos los créditos otorgados cumplen con los requisitos del manual a través de la constatación física para identificar falencias en el proceso.	Auxiliar de créditos	Número de expediente que cumplen con los requisitos del manual en el período / Número total de la muestra de expedientes analizados del período	Informe de resultados	Se determina que todos los créditos fueron realizados con los requisitos establecidos eleva el nivel de responsabilidad y compromiso del personal.
COMPONENTES				
Análisis de la muestra de expedientes de crédito que cumplan con los requisitos	Auxiliar de créditos	$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ Donde: Z ² = valor obtenido mediante valores de confianza P= proporción esperada (0,05) Q= 1-p N= Tamaño de la población E= límite aceptable de error muestral	Cálculo de la muestra	Se determina el número de expedientes a ser analizados lo que nos permitirá realizar conclusiones de manera general.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML-D2 2/2
---	---	------------------------


ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESPUESTO
Diagnósticos de la necesidad de revisión de los expedientes.	Materiales y Suministros de oficina	\$ 25,00
Determinar la muestra a ser analizada	Equipo de computación	\$0,00
Establecer los puntos clave a ser tomado en cuenta para el análisis	Pago de horas extras al personal	\$ 500,00
Puesta en marcha del componente.	TOTAL Σ	\$525,00

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

 	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO</p>	<p align="center">MML-D3 1/2</p>
---	--	---


FIN	ÁMBITO DE CONTROL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fortalecer la concurrencia de las capacitaciones a través del análisis de indicadores de productividad para establecer su importancia y necesidad.	Responsable de Talento Humano	Numero de capacitaciones ejecutada para el área de créditos en el período / Número total de capacitaciones planificadas para el área de créditos en el período	Plan de capacitación	Si se fortalece la concurrencia de capacitaciones se eleva el nivel de competitividad de los empleados.
PROPÓSITO				
Demostrar la necesidad e importancia de la concurrencia de capacitaciones al personal.	Responsable Operativo	Numero de personal capacitado del área de créditos en el período / Número total del personal del área de créditos en el período	Resultados de la capacitación	Si se demuestra la necesidad de capacitación al personal puede ser beneficioso tanto para el personal como para la empresa.
COMPONENTES				
Realizar evaluaciones al personal de la agencia mediante el uso de cuestionarios para determinar el nivel de conocimiento en su área,	Responsable de Talento Humano	Número de personas evaluadas del área de créditos en el período/ Número total de personas a ser evaluadas en el área de créditos en el período	Resultados de la evaluación al personal	El resultado de las evaluaciones nos refleja el nivel de conocimiento del personal y fortalece la necesidad de una capacitación oportuna.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML-D3 2/2
---	---	------------------------


ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO	
Estudio de las áreas a ser evaluadas	Materiales y Suministros de oficina	\$ 20,00	
Elaborar cuestionarios	Equipo de computación	\$ 0,00	
Establecer fechas de evaluación	Impresiones y anillados	\$ 10,00	
Puesta en marcha del componente	TOTAL Σ	\$30,00	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML-D4 1/2
---	---	------------------------


FIN	ÁMBITO DE CONTROL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Socializar el plan estratégico al personal del área de créditos para que los esfuerzo sean encaminados a la consecución de dichos objetivos.	Responsable Operativo	Numero de objetivos cumplidos en el área de créditos en el período / Número total de objetivos planteados para área de créditos en el período	Lista de verificación de cumplimiento de objetivos	Si se socializa el plan estratégico a todos los funcionarios del área de créditos, los esfuerzo que realizan estarán encaminados a lograr dichos objetivos.
PROPÓSITO				
Medir el cumplimiento de socialización del plan estratégico a través de entrevistas al personal para determinar el nivel de conocimiento.	Unidad de cumplimiento	Numero de personal que conoce el plan estratégico en el período / Número total de personal del área de créditos en el período	Informe de resultados de entrevistas	Si se mide el nivel de cumplimiento de la socialización del plan estratégico, se puede identificar debilidades y corregirlas con el fin de mejorar el desempeño de la cooperativa.
COMPONENTES				
Realizar entrevistas usando un banco de preguntas que ayude a determinar el nivel de conocimiento del plan estratégico	Responsable de Talento Humano	Número de personas entrevistadas del área de créditos en el período / Número total de personas a ser entrevistadas en el área de créditos en el período	Cuestionario de entrevistas (físico)	Si se realizan entrevistas sobre el conocimiento el plan estratégico, se logra identificar falencias y de ser el caso programar una socialización de este.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML-D4 2/2
---	---	------------------------


ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESPUESTO
Diagnóstico de la situación actual	Materiales y Suministros de oficina	\$ 10,00
Selección de la herramienta de evaluación	Equipo de computación	\$ 0,00
Planteamiento de objetivos de la entrevista	Impresiones	\$ 10,00
Planteamiento de las preguntas de la entrevista	Transporte	\$ 25,00
Aprobación de las preguntas de la entrevista		
Puesta en marcha del componente	TOTAL Σ	\$ 45,00

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML-D5 1/2
---	---	------------------------


FIN	ÁMBITO DE CONTROL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Identificar riesgos por la contratación de nuevo personal en el área de créditos	Unidad de riesgos	Riesgo = Probabilidad x Impacto	Informe de análisis de riesgos	Una oportuna identificación de riesgos permite una actuación válida para mitigarla y elevar la eficiencia y eficacia.
PROPÓSITO				
Establecer métodos de identificación de riesgos a través del análisis de desempeño del personal nuevo para una oportuna actuación ante adversidades.	Unidad de riesgos	Número de métodos usados para calcular el riesgo en el período / Numero de métodos planteados para calcular el riesgo en el período	Manual de identificación de riesgos	El planteamiento de métodos de identificación de riesgos permite seleccionar cual de dichos métodos dan los resultados esperados y nos permite una identificación y actuación oportuna.
COMPONENTES				
Realizar un análisis de desempeño al personal nuevo a través del uso de indicadores para determinar el nivel de responsabilidad en sus labores.	Unidad de Negocios	Monto de colocación ejecutado por el nuevo personal en el período / Monto total presupuestado de colocación para el nuevo personal en el período	Informe de desempeño por funcionario	El uso de indicadores para medir el desempeño de personal nuevo permite la identificación de personal productivo y no productivo.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML-D5 2/2
---	---	------------------------



ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
Diagnóstico de la situación actual	Materiales y suministros de oficina	\$ 15,00
Análisis de indicadores existentes	Equipo de computación	\$0,00
Análisis de desempeño por funcionario del área de créditos	Transporte	\$30,00
Estudio de indicadores	Impresión	\$ 10,00
Diseño de indicadores acorde a la necesidad de la cooperativa	Alimentación	\$ 25,00
Puesta en marcha del componente.	TOTAL Σ	\$80,00

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML- D6/D7 1/3
---	--	-------------------------------


FIN	ÁMBITO DE CONTROL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Mejorar los medios de comunicación interno para evitar demora en el desarrollo de los procesos.	Tecnología de la información	Número de medios de comunicación eficientes en el período / Número total de medios de comunicación existente en el período	Manual de Tics	Mejorar los medios de comunicación nos permite elevar el flujo de información entre funcionarios y el alto mando.
Realizar un mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de computación usados en el área de créditos.	Tecnología de la información	Número de equipo que se realizaron mantenimiento en el período / Número total de equipos en uso en el período	Informe técnico	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computación ayuda a elevar el nivel de satisfacción de los clientes y mejora el desarrollo del desempeño de los funcionarios.
PROPÓSITO				
Medir el grado de satisfacción de los medios de comunicación interna utilizados a través del análisis de tiempos de respuestas para verificar falencias.	Tecnología de la información	Número de funcionarios satisfechos con los medios de comunicación en el período / Número total de empelados de la cooperativa en el período	Informe de Tics	Medir el grado de satisfacción de los medios de comunicación permite tomar decisiones debido a deben mejorarlos y ser más eficiente en ese ámbito.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML- D6/D7 2/3
---	---	---------------------------------



Adquirir nuevos equipos de computación mediante el análisis de ofertas de proveedores para elevar hasta un 80% el nivel de eficacia de los equipos de computación.	Tecnología de la información	Número de equipos en buen estado en el área de créditos en el período / total equipos de computación en el área de créditos en el período	Informe técnico	Realizar mantenimiento y adquisición a los equipos de computación puede ayudar a extender la vida útil y ayuda al desempeño del personal
COMPONENTES				
Realizar una evaluación a los mecanismos de comunicación a través del análisis de tiempo de respuesta para determinar su efectividad.	Tecnología de la información	Número de respuestas través de canales de comunicación en el período / Número total de comunicaciones realizadas en el período	Informe de Tics	Si se evalúan los medios de comunicación se puede detectar aquellos que no son productivos y sustituirlo o mejorarlos
Planificar y presupuestar la adquisición de nuevos equipos de computación para el área de créditos.	Tecnología de la información	Número de mantenimientos ejecutados a los equipos de computación en el período/ Número total de mantenimiento a los equipos de computación planificados en el período	Plan anual de Tics	El diagnóstico de los equipos de computación nos permite identificar la necesidad de actualización de dichos equipos para mejorar la competitividad de la cooperativa.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	MML- D6/D7 3/3
---	---	---------------------------------

ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESPUESTO
Diagnóstico de la situación actual	Materiales y Suministros de Oficina	\$ 15,00
Análisis de tiempo de respuesta por medios de comunicación	Impresiones	\$15,00
Identificación de medios de comunicación ineficientes	Equipo de computación	\$ 1.000,00
Planteamiento de recomendaciones	Transporte	\$ 40,00
Formulación de estrategias	Alimentación	\$ 30,00
Puesta en marcha del componente.		
Diagnóstico de la situación actual		
Planificación de la realización del mantenimiento		
Comunicación del mantenimiento		
Informe técnico del mantenimiento realizado		
Planteamiento de recomendación		
Puesta en marcha del componente	TOTAL Σ	\$1. 100,00

Realizado Por: BAAC	Fecha: 08/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 08/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA	NCA 1/1
---	--	---------------------

Quito, 10 de febrero del 2022

Dr. Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Pstr. Pedro Valdez

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINSTRACIÓN

Ing. Pedro Khipo

GERENTE GENERAL

Ing. Roberto Chonga

RESPONSABLE OPERATIVO AGENCIA QUITO CENTRO

Presente:

De nuestras consideraciones:

Mediante el presente documento NOTIFICO el CIERRE DE AUDITORÍA, con fecha 10 de febrero del año en curso, consientes que la información manejada durante la ejecución de la presente Auditoría de Gestión es de total reserva de la entidad, justificamos que dicha información fue analizada y devuelta con total integridad, aclarando que su manipulación a partir de la presente fecha es de total responsabilidad de los representantes de cada departamento auditado.



Agradecemos la colaboración demostrada durante el proceso de Auditoría de Gestión, a su vez que rogamos se tome en cuenta la seriedad del presente documento emitido.

Atentamente:

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE/A DE AUDITORIA

Realizado Por: BAAC	Fecha: 10/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 10/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CONVOCATORIA LECTURA DEL BORRAODR DEL INFORME	CLBI 1/1
---	---	----------------------

Quito, 11 de febrero del 2022

Dr. Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Pstr. Pedro Valdez

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINSTRACIÓN

Ing. Pedro Khipo

GERENTE GENERAL

Ing. Roberto Chonga

RESPONSABLE OPERATIVO AGENCIA QUITO CENTRO

Presente:

De nuestra consideración:


Reciba un cordial saludo de “ACBA” Auditor Independiente, por medio de la presente nos permitimos comunicarle que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en base a la planificación, se procede a convocar a la Lectura del Borrador del Informe; la misma que se llevará a cabo el día 21 de febrero del 2022, a las 10h00, en las instalaciones de la cooperativa.

Atentamente:

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

JEFE/A DE AUDITORIA

Realizado Por: BAAC	Fecha: 11/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 11/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 CARTA DE PRESENTACIÓN	CPIA 1/1
---	---	---------------------------

Oficio N° 001

Quito, 14 de febrero del 2022

Dr. Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Presente:

De nuestra consideración:

Se ha realizado una Auditoría de Gestión a su prestigiosa Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Quito Centro, por el período enero – diciembre del 2020.


Nuestra metodología se fundamenta en el modelo de Control Interno Coso ERM 2017, partiendo de los objetivos estratégicos de la organización, así como de los procesos definidos como estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales son evaluados dentro la perspectiva de riesgos y controles. El enfoque para utilizar en el desarrollo de nuestra Auditoría está basado en riesgos con el fin de concluir sobre el aseguramiento de la información financiera y los procedimientos de la entidad, para cumplir con el enfoque de nuestra organización, aplicamos una metodología dividiendo el encargo de auditoría en cinco etapas, Fase I : Conocimiento Preliminar; Fase II: Planificación Específica; Fase III: Ejecución; Fase IV: Comunicación de resultados e informe de auditoría; Fase V: Seguimiento.

Debido a la naturaleza especial del examen los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, mismos que sugerimos deberían ser aplicados a fin de mejorar ciertas inconsistencias que obstaculizan el mejor desenvolvimiento de la organización.

Atentamente:

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

Realizado Por: BAAC	Fecha: 14/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 14/02/2022



	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA</p>	<p align="center">IFA 1/14</p>
---	--	---

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



Entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Agencia Quito Centro
Dirección:	José López 5-97 entre Hno. Miguel y Mejía frente al C.C. NUEVO AMANECER
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión
Período:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020



Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 2/14
---	--	----------------------

ÍNDICE DE CONTENIDO



CAPITULO I.....	177
1.1. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	177
1.1.1. MOTIVO DE LA AUDITORÍA	177
1.1.2.1. OBJETIVO GENERAL	177
1.1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	177
1.1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	177
1.1.4. BASE LEGAL.....	178
1.1.4. MISIÓN.....	178
1.1.5. VISIÓN.....	178
1.1.7. ESTRCUTURA ORGÁNICA.....	178
CAPITULO II	180
2.1. RESULTADOS	180
2.1.1. OBSERVACIÓN 1.....	180
2.1.2. CONCLUSIÓN 1	180
2.1.3. RECOMENDACIÓN 1.....	180
2.1.4. OBSERVACIÓN 2.....	180
2.1.5. CONCLUSIÓN 2	181
2.1.6. RECOMENDACIÓN 2.....	181

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA</p>	<p style="text-align: center;">IFA 3/14</p>
---	---	---



2.1.7. OBSERVACIÓN 3.....	181
2.1.8. CONCLUSIÓN 3	181
2.1.9. RECOMENDACIÓN 3.....	181
2.1.10. OBSERVACIÓN 4.....	182
2.1.11. CONCLUSIÓN 4	182
2.1.12. RECOMENDACIÓN 4.....	182
2.1.13. OBSERVACIÓN 5.....	182
2.1.14. CONCLUSIÓN 5	183
2.1.15. RECOMENDACIÓN 5.....	183
2.1.16. OBSERVACIÓN 6.....	183
2.1.17. CONCLUSIÓN 6	183
2.1.18. RECOMENDACIÓN 6.....	183
2.1.19. OBSERVACIÓN 7.....	183
2.1.20. CONCLUSIÓN 7	184
2.1.21. RECOMEDNACIÓN 7.....	184
CAPITULO III.....	184
3.1. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	184
3.1.1. NOMBRE DEL INDICADOR 1	184

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 4/14
---	--	---------------------------

3.1.2. FÓRMULA 1	184
3.1.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 1	184
3.1.4. NOMBRE DEL INDICADOR 2	184
3.1.5. FÓRMULA 2	184
3.1.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 2	185
3.1.7. NOMBRE DEL INDICADOR 3	185
3.1.8. FÓRMULA 3	185
3.1.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 3	185
3.1.10. NOMBRE DEL INDICADOR 4	185
3.1.11. FÓRMULA 4	185
3.1.12. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 4	186
3.1.13. NOMBRE DEL INDICADOR 5	186
3.1.14. FÓRMULA 5	186
3.1.15. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 5	186
3.1.16. NOMBRE DEL INDICADOR 6	186
3.1.17. FÓRMULA 6	186
3.1.18. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 6	187
3.1.19. NOMBRE DEL INDICADOR 7	187
3.1.10. FÓRMULA 7	187
3.1.21. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 7	187

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 5/14
---	--	----------------------

CAPITULO I

1.1. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.1.1. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., ha solicitado los servicios de auditoría según el consejo de vigilancia y en conformidad con lo dispuesto en el Art. 28, del Capítulo Tercero “Del Consejo de Vigilancia”, de los Estatutos Sociales de la Institución, sobre la disposición de realizar una auditoría externa, cumpliendo con las normas vigentes y lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria, en el cual se llevará a cabo dicho examen comprendido en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

1.1.2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

1.1.2.1. OBJETIVO GENERAL

- Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de créditos mediante el uso de instrumentos, técnicas y herramientas de auditoría para identificar debilidades.


1.1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Revisar la existencia y ejecución del plan de capacitación mediante el análisis de documentación y flujogramas para determinar el nivel de cumplimiento.
- Evaluar el cumplimiento de la planificación estratégica mediante el uso de indicadores de gestión y flujogramas para verificar el nivel de eficiencia y eficacia.
- Evaluar la administración de la cartera de créditos a través del uso de flujogramas para identificar nudos críticos.
- Verificar el cumplimiento de normas internas de crédito mediante la revisión de expedientes de crédito y flujogramas para identificar debilidades.
- Evaluar el estado de equipo de computación mediante el uso de métodos cualitativos y cuantitativos para identificar debilidades.

1.1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la presente auditoría de gestión a los procesos de crédito, en la agencia Quito Centro de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., para el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 6/14
---	--	----------------------

1.1.4. BASE LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento a la ley de Economía Popular y Solidaria
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Instituciones Financieras
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Estatutos sociales
- Reglamento Interno

1.1.4. MISIÓN

Somos una cooperativa de ahorro y crédito, con principios y valores cristianos comprometidos con la satisfacción y desarrollo económico y social de nuestros socios y clientes.

1.1.5. VISIÓN

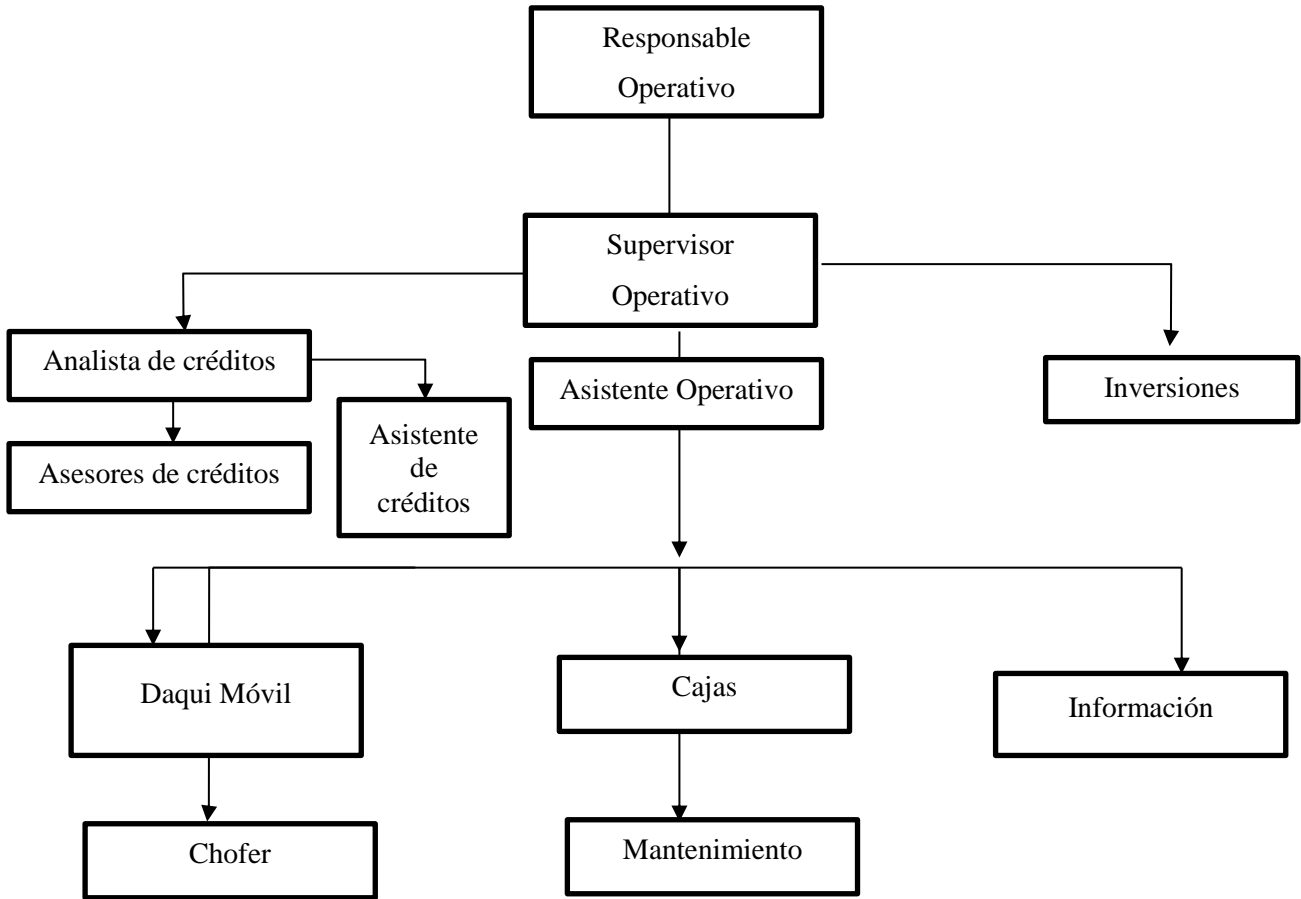
Al 2023, ubicarnos entre las 10 primeras cooperativas de ahorro y crédito del país con enfoque intercultural basado en principios y valores cristianos.

1.1.6. DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS PRINCIPALES



NOMBRE	CARGO
Dr. Mariano Morocho	Presidente del Consejo de Vigilancia
Pstr. Pedro Valdez	Presidente del Consejo de Administración
Ing. Pedro Khipo	Gerente General
Ing. Roberto Chonga	Responsable Operativo Agencia Quito Centro
Ing. Mario Ganán	Responsable de créditos.

1.1.7. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022



Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 8/14
---	--	----------------------

CAPITULO II

2.1. RESULTADOS

2.1.1. OBSERVACIÓN 1

D1. No se cumplen con los objetivos planteados en la cooperativa.

Contraviene con el Art.34 Atribuciones y deberes del consejo de Administración, del Reglamento a la ley Orgánica de EPS literal **2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;**
Art. 44 atribuciones y responsabilidades de la gerencia literal **4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;**

2.1.2. CONCLUSIÓN 1

La falta de entrenamiento y capacitación en temas de promoción y negociación de créditos sobre todo al personal nuevo hace que los objetivos del área de créditos no se cumplan en su totalidad reflejando un nivel de eficiencia y eficacia por debajo del esperado al inicio del año

2.1.3. RECOMENDACIÓN 1

Se recomienda al consejo de administración y gerencia la evaluación, identificación y solución de nudos críticos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.



2.1.4. OBSERVACIÓN 2

D2. Los asesores de crédito no siempre cumplen con todos los requisitos que se establecen para un crédito

Contraviene con el manual de funciones con respecto a las responsabilidades del analista de crédito que manifiesta que: **Cuidar que los asesores de crédito cumplan en todo momento con las disposiciones legales, regulaciones, resoluciones, políticas internas y procedimientos correspondientes para la otorgación del crédito;**

Contraviene con las responsabilidades del asesor de créditos que manifiesta que es el encargado de: **Asistir al analista de créditos verificando que la documentación del solicitante cumpla con los requisitos establecidos antes de que sea remitida para su aprobación o negación**

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 9/14
---	--	---------------------------

2.1.5. CONCLUSIÓN 2

Falta de responsabilidad y compromiso en el desarrollo de funciones de los asesores de créditos y falta de supervisión por parte del analista de crédito genera mayor riesgo de recuperación de cartera e incrementar la morosidad.

2.1.6. RECOMENDACIÓN 2

Se recomienda al analista de créditos y auxiliar de créditos revisar que toda la documentación requerida para la aprobación de un crédito este constando antes de su aprobación y desembolso tal y como lo establece el manual.

2.1.7. OBSERVACIÓN 3

D3. Las capacitaciones al personal no son muy seguidas.

Contraviene con el Art.34 Atribuciones y deberes del consejo de Administración, del **Reglamento a la ley Orgánica de EPS** literal **18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos;**

El Manual de procedimientos para el cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de la asamblea general, consejo de administración, consejo de vigilancia y gerencia de las cooperativas **3.2.2.2. El Gerente enviará al presidente del Consejo de Administración, mediante memorando los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos, los cuales deben constar en el Presupuesto de la Organización.**



2.1.8. CONCLUSIÓN 3

Incumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte del departamento de talento humano y el gerente para con sus empleados, ocasionando que los empleados tiendan a reducir su nivel de conocimientos e incrementen el nivel de errores en las actividades asignadas.

2.1.9. RECOMENDACIÓN 3

Se recomienda al jefe de talento humano y gerente la planificación y ejecución de planes de capacitación de forma más recurrente sobre todo al personal nuevo.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 10/14
---	--	-----------------------

2.1.10. OBSERVACIÓN 4

D4. El plan estratégico no es conocido por todos los empleados que laboran en el área de créditos. Contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones y responsabilidad que manifiesta que es responsabilidad del jefe de agencia lo siguiente: *Conducir y supervisar las actividades administrativas y operativas de la Agencia a su cargo, relacionadas con el otorgamiento y recuperación de créditos, captación de ahorros en sus diversas modalidades, así como de la parte administrativa de la agencia*

2.1.11. CONCLUSIÓN 4

Incumplimiento del deber de socialización y cuidado de la buena marcha de la agencia por parte del jefe de agencia, impidiendo la consecución de los objetivos proyectados y planificados por la cooperativa.

2.1.12. RECOMENDACIÓN 4



Se recomienda al jefe de agencia, dar a conocer a cada uno de los funcionarios de la agencia el plan estratégico aprobado y que se deberá cumplir.

2.1.13. OBSERVACIÓN 5

D5. En la agencia no se monitorea los riesgos por nuevo personal lo realiza la matriz. Contraviene con lo dispuesto en las normas para las instituciones del sistema financiero, Título X, Capítulo I, Sección III.- Administración de Riesgos, Art.3 *Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo. Cada institución del sistema financiero tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgos, cada entidad desarrollará el suyo propio.*

Art. 25 Atribuciones del consejo de vigilancia, numeral 10: *Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;*

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 11/14
---	--	-----------------------

2.1.14. CONCLUSIÓN 5

Desconocimiento por parte de los directivos de la cooperativa en cuanto a la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que pudiera perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno afectando el rendimiento en la cooperativa

2.1.15. RECOMENDACIÓN 5

Se recomienda al responsable operativo independientemente del análisis realizado por la matriz realizar un seguimiento y control al nuevo personal de la agencia para apoyar y evitar situaciones que afecten el cumplimiento de metas.

2.1.16. OBSERVACIÓN 6

D6. Los mecanismos de comunicaciones no son evaluados.

Contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones que manifiesta que el jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas es el encargado de: *Dar mantenimiento a equipos de computación y comunicaciones*

2.1.17. CONCLUSIÓN 6

Falta de cumplimiento de las funciones y responsabilidades del departamento encargado provocando una comunicación ineficiente y el retraso en el cumplimiento de funciones de los demás empleados.

2.1.18. RECOMENDACIÓN 6


Se recomienda al jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas la evaluación de los mecanismos de comunicaciones para verificar que son eficientes

2.1.19. OBSERVACIÓN 7

D7. El equipo de computación no es el adecuado a la necesidad de la agencia.

Contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones que manifiesta que el jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas es el encargado de: *Realizar inventario y control de hardware y software; Dar mantenimiento de infraestructura tecnológica*

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORIA	IFA 12/14
---	--	-----------------------

2.1.20. CONCLUSIÓN 7

Falta de un diagnóstico del funcionamiento de los equipos de computación existentes en la agencia y la existencia de equipos de computación antiguos genera un malestar en los funcionarios y a la vez provoca que el desarrollo de sus funciones no sea la más óptima

2.1.21. RECOMENDACIÓN 7

Se recomienda al jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas el diagnóstico del equipo de computación de la agencia y de ser necesario solicitar los cambios requeridos.

CAPITULO III

3.1. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

3.1.1. NOMBRE DEL INDICADOR 1

Cumplimiento de objetivos estratégicos

3.1.2. FÓRMULA 1

Monto de la cartera de créditos ejecutada en el período / Monto total de la cartera de créditos presupuestada en el periodo

$$X = \frac{17.340.000}{20.000.000} \times 100\%$$

$$X = 86,70\%$$

3.1.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 1

El objetivo planteado para el área de créditos en el 2020 se cumple en un 86,70%, que representa un porcentaje bastante alto, tomando en consideración los factores tanto internos como externos que de una u otra manera afectan a que se pueda cumplir el objetivo en su totalidad por ejemplo en el 2020 aconteció la crisis sanitaria por el Covid-19, razón por la cual se paralizaron de manera temporal las actividades de toda índole.

3.1.4. NOMBRE DEL INDICADOR 2

Cumplimiento de requisitos



3.1.5. FÓRMULA 2

Número de expediente que cumplen con los requisitos del manual en el periodo / Número total de la muestra de expedientes analizados del periodo

$$X = \frac{200}{317} \times 100\%$$

$$X = 63,09\%$$

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 13/14
---	--	----------------------------

3.1.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 2

El 63,09% del total de expedientes de créditos que fueron sometidos a un análisis, cumple con todos los requisitos establecidos en el manual de créditos para que sea aprobado, lo que representa que hay deficiencias en el cumplimiento de las normas de créditos por parte del personal y por lo tanto es necesario un mayor control, para evitar conflictos en lo posterior.

3.1.7. NOMBRE DEL INDICADOR 3

Cumplimiento de capacitaciones

3.1.8. FÓRMULA 3

Numero de personal capacitado del área de créditos en periodo / Número total del personal del área de créditos en periodo

$$X = \frac{3}{7} \times 100\%$$

$$X = 42,86\%$$

3.1.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 3

Solo el 42,86% del personal del área de créditos que representa a tres de las siete personas que laboran en dicha área, fueron capacitados, demostrando así que la capacitación en la cooperativa no es recurrente y además la misma puede traer consecuencias si no se cumple como por ejemplo un bajo desempeño del personal mismo y un nivel bajo de competitividad en el mercado local.

3.1.10. NOMBRE DEL INDICADOR 4

Cumplimiento de divulgación del plan estratégico



3.1.11. FÓRMULA 4

Numero de personal que conoce el plan estratégico en el periodo / Número total de personal del área de créditos en el periodo

$$X = \frac{4}{7} \times 100\%$$

$$X = 57,14\%$$

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORIA	IFA 14/14
---	--	----------------------------

3.1.12. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 4

El 57,14% del personal conoce el plan estratégico, sin embargo, el resto del personal no tiene conocimiento de esto, lo que provoca que los esfuerzos que se realizan no están correctamente enfocados a la consecución de los objetivos planteados, por lo tanto, es importante que sea de conocimiento general a los funcionarios involucrados el plan estratégico.

3.1.13. NOMBRE DEL INDICADOR 5

Identificación de riesgos

3.1.14. FÓRMULA 5

Monto de colocación ejecutado por el nuevo personal en el periodo / Monto total presupuestado de colocación para el nuevo personal en el periodo

$$X = \frac{4.000.000}{5.040.000}$$

$$X = 79,37\%$$

3.1.15. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 5

El personal nuevo cumple con el 79,37% de eficacia en la colocación de créditos, sin embargo, es necesario un mayor control al personal para evitar conflictos tanto en la colocación como en la recuperación de la cartera, en el tema de los procedimientos a seguir para ambos casos y elevar el nivel de cumplimiento haciendo que la cooperativa obtenga una mayor rentabilidad en el giro del negocio.

3.1.16. NOMBRE DEL INDICADOR 6



Efectividad de medios de comunicación

3.1.17. FÓRMULA 6

Numero de medios de comunicaciones eficientes en el periodo / Número total de canales comunicación en el periodo

$$x = \frac{2}{3} \times 100 = 66,67\%$$

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 INFORME FINAL DE AUDITORÍA	IFA 14/14
---	--	----------------------------

3.1.18. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 6

Solo el 66,67%, que representa 2 medios de comunicación interna que son utilizados por los funcionarios de la agencia para comunicarse con la matriz son eficientes, y se obtiene un respuesta rápida y oportuna, sin embargo, todos los medios de comunicación resultan útiles.

3.1.19. NOMBRE DEL INDICADOR 7

Estado de los equipos de computación

3.1.10. FÓRMULA 7

Numero de equipos en buen estado en el área de créditos en el periodo / total equipos de computación en el área de créditos en el periodo



$$X = \frac{1}{7}$$

$$X = 14,29\%$$

3.1.21. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 7

El 14,29% de los equipos de computación de los que se hace uso en el área de créditos están en un funcionamiento aceptable, sin embargo, resulta necesario y prioritario la renovación de estos equipos de computación ya que son de uso diarios de los funcionarios y además es considerada pieza fundamental para el desarrollo de las labores en las cuales diariamente se ingresan datos que fácilmente podrían sufrir daños en caso de que el equipo de computación deje de funcionar.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 16/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 16/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 ACTA DE CONFERENCIA FINAL	CFA 1/2
---	---	--------------------------

Riobamba, 21 de febrero del 2022



En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo a los 21 días del mes de febrero del 2022, a las 10h00, la Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria, jefe de Equipo de “ACBA” Auditor Independiente, declaró instalada la reunión en la sala de juntas de la cooperativa, contando con la presencia del Dr. Mariano Morocho; presidente del Consejo de Vigilancia; Pstr. Pedro Valdez; Presidente del Consejo de Administración; Ing. Pedro Khipo en su calidad de gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.; y el Ing. Roberto Chonga en calidad de Responsable Operativo Agencia Quito Centro con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de resultados, mediante la lectura del borrador del informe de Auditoría de Gestión, por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2020, que fue realizado por “ACBA” Auditor Independiente de Conformidad a la Orden de Trabajo N°001 .

En cumplimiento con lo dispuesto en el programa de auditoría, se convocó mediante oficio N°001, a las autoridades e involucrados con el examen, con la finalidad de que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

A efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador de informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.


NOMBRE	CARGO	FIRMA
Dr. Mariano Morocho	Presidente del Consejo de Vigilancia	
Pstr. Pedro Valdez	Presidente del Consejo de Administración	
Ing. Pedro Khipo	Gerente General	
Ing. Roberto Chonga	Responsable Operativo Agencia Quito Centro	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 21/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 21/02/2022

 	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 ACTA DE CONFERENCIA FINAL	CFA 2/2
---	--	---------------------


Dr. Patricio Robalino	Supervisor de Equipo de Auditoría	
Ing. Jacqueline Sánchez	Jefe de Equipo de Auditoría	
Bryan Atupaña	Auditor Junior	

Realizado Por: BAAC	Fecha: 21/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 21/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PLAN DE ACCIÓN	PAA 2/2
---	---	---------------------


HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD POR EJECUTARSE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE SUSTENTO
D1. No se cumplen con los objetivos planteados en la cooperativa esto Contraviene con el Art.34 Atribuciones y deberes del consejo de Administración, del Reglamento a la ley Orgánica de EPS literal 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa; Art. 44 atribuciones y responsabilidades de la gerencia literal 4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;	Se recomienda al consejo de administración la evaluación, identificación y solución de nudos críticos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Evaluación, identificación y solución de problemas.	25/02/2022	01/04/2022	Consejo de Administración / Unidad de cumplimiento	Resoluciones, actas de reuniones y disposiciones por parte del gerente.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 23/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 23/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PLAN DE ACCIÓN	PAA 2/2
---	--	---------------------


<p>D2. Los asesores de crédito no siempre cumplen con todos los requisitos que se establecen para un crédito, esto contraviene con el manual de funciones con respecto a las responsabilidades del analista de crédito que manifiesta que: <i>Cuidar que los asesores de crédito cumplan en todo momento con las disposiciones legales, regulaciones, resoluciones, políticas internas y procedimientos correspondientes para la otorgación del crédito;</i> Contraviene con las responsabilidades del asesor de créditos que manifiesta que es el encargado de: <i>Asistir al analista de créditos verificando que la documentación del solicitante cumpla con los requisitos establecidos antes de que sea remitida para su aprobación o negación</i></p>	<p>Se recomienda al analista de créditos y auxiliar de créditos revisar que toda la documentación requerida para la aprobación de un crédito este constando antes de su aprobación y desembolso tal y como lo establece el manual.</p>	<p>Evaluación, planificación y ejecución de plan de capacitación sobre el manual de colocación y recuperación de cartera.</p>	<p>25/02/2022</p>	<p>12/03/2022</p>	<p>Analista de créditos / Auxiliar de créditos</p>	<p>Plan de capacitación aprobado por el gerente. Cronograma de capacitaciones. Presupuesto.</p>
--	--	---	-------------------	-------------------	--	---

Realizado Por: BAAC	Fecha: 23/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 23/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PLAN DE ACCIÓN	PAA 2/2
---	--	---------------------


<p>D3. Las capacitaciones al personal no son muy seguidas esto contraviene con el Art.34 Atribuciones y deberes del consejo de Administración, del Reglamento a la ley Orgánica de EPS literal 18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos;</p> <p>El Manual de procedimientos para el cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de la asamblea general, consejo de administración, consejo de vigilancia y gerencia de las cooperativas</p> <p>3.2.2.2. El Gerente enviará al presidente del Consejo de Administración, mediante memorando los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos, los cuales deben constar en el Presupuesto de la Organización.</p>	<p>Se recomienda al jefe de talento humano y gerente la planificación y ejecución de planes de capacitación de forma más recurrente sobre todo al personal nuevo</p>	<p>Evaluación, planificación y ejecución de capacitaciones al personal del área de créditos</p>	<p>25/02/2022</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>Responsable de Talento Humano Gerente Consejo de Administración.</p>	<p>Plan de capacitación aprobado por el gerente y el consejo de administración, cronograma de capacitaciones. Presupuesto.</p>
---	--	---	-------------------	-------------------	---	--

Realizado Por: BAAC	Fecha: 23/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 23/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PLAN DE ACCIÓN	PAA 2/2
---	--	---------------------


<p>D4. El plan estratégico no es conocido por todos los empleados que laboran en el área de créditos esto contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones y responsabilidad que manifiesta que es responsabilidad del jefe de agencia lo siguiente: <i>Conducir y supervisar las actividades administrativas y operativas de la Agencia a su cargo, relacionadas con el otorgamiento y recuperación de créditos, captación de ahorros en sus diversas modalidades, así como de la parte administrativa de la agencia</i></p>	<p>Se recomienda al responsable operativo, dar a conocer a cada uno de los funcionarios de la agencia el plan estratégico aprobado y que se deberá cumplir</p>	<p>Evaluación, planificación y ejecución de talleres de divulgación del plan estratégico anual.</p>	<p>25/02/2022</p>	<p>01/04/2022</p>	<p>Jefe de Agencia. Gerente. Presidente del consejo de Administración.</p>	<p>Cronograma de talleres aprobado por el gerente. Presupuesto. Listado de asistentes a los talleres. Informe de evaluación de conocimientos post talleres.</p>
---	--	---	-------------------	-------------------	--	---

Realizado Por: BAAC	Fecha: 23/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 23/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PLAN DE ACCIÓN	PAA 2/2
---	---	---------------------

<p>D5. En la agencia no se monitorea los riesgos por nuevo personal, esto contraviene con lo dispuesto en las normas para las instituciones del sistema financiero, Título X, Capítulo I, Sección III.- Administración de Riesgos, Art.3 <i>Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo. Cada institución del sistema financiero tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgos, cada entidad desarrollará el suyo propio.</i></p> <p>Art. 25 Atribuciones del consejo de vigilancia, numeral 10: <i>Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;</i></p>	<p>Se recomienda al responsable operativo independientemente del análisis realizado por la matriz realizar un seguimiento y control al nuevo personal de la agencia para apoyar y evitar situaciones que afecten el cumplimiento de metas.</p>	<p>Matriz de seguimiento del desempeño del personal del área de créditos</p>	<p>25/02/2022</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>Responsable Operativo. Consejo de vigilancia.</p>	<p>Matriz de seguimiento al personal. Acta de aprobación del informe de desempeño del personal aprobado por el consejo de administración.</p>
--	--	--	-------------------	-------------------	--	---

Realizado Por: BAAC	Fecha: 23/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 23/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. AGENCIA QUITO CENTRO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020 PLAN DE ACCIÓN	PAA 2/2
---	--	---------------------

D6. Los mecanismos de comunicaciones no son evaluados, esto contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones que manifiesta que el jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas es el encargado de: <i>Dar mantenimiento a equipos de computación y comunicaciones</i>	Se recomienda al jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas la evaluación de los mecanismos de comunicaciones para verificar que son eficientes.	Evaluación a los mecanismos de comunicación.	25/02/2022	01/04/2022	Responsable de Tics Contador/a General Gerente.	Informe técnico de evaluación de medios de comunicación.
D7. El equipo de computación no es el adecuado a la necesidad de la agencia, esto contraviene con lo dispuesto en el manual de funciones que manifiesta que el jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas es el encargado de: <i>Realizar inventario y control de hardware y software; Dar mantenimiento de infraestructura tecnológica</i>	Se recomienda al jefe del departamento de tecnología de la información y sistemas el diagnóstico del equipo de computación de la agencia y de ser necesario solicitar los cambios requeridos	Diagnóstico y reemplazo de los equipos de computación del área de créditos.	25/02/2022	01/04/2022	Responsable de Tics Contador/a General Gerente.	Informe técnico de evaluación de equipos de computación. Planificación de compras. Presupuesto. Proformas de proveedores.

Realizado Por: BAAC	Fecha: 23/02/2022
Revisado Por: JCSL	Fecha: 23/02/2022

CONCLUSIONES

- Se ejecutó de una manera efectiva la conceptualización de varios temas y subtemas que forman parte del marco teórico, el mismo que fue correctamente sustentado bajo criterios de una variedad de autores que plasmaron sus pensamientos en libros, revistas científicas, ensayos e investigaciones previas relacionados con la auditoría de gestión.
- En el marco metodológico se hizo uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitieron el levantamiento de información relevantes con el fin de detectar nudos críticos en el proceso del giro del negocio, por tanto, resalta la importancia de una auditoría de gestión como un mecanismo de control para que se dé cumplimiento a los objetivos institucionales y alcanzar una mayor eficiencia y eficacia.
- Se realizó la auditoría de gestión a los procesos crediticios lo que permitió la detección de debilidades, para posteriormente presentar el informe final de auditoría y el plan de acción donde se plantean recomendaciones y actividades a realizar para poder potenciar la eficiencia, eficacia y economía de los negocios financieros que ofrece la cooperativa, ayudándole así a mantenerse y crecer en un mercado altamente competitivo y cambiante.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable que el marco teórico de las investigaciones, busquen siempre fundamentarse en criterios que varios autores manifiestan a través de libros y revistas científicas, que estén relacionados al tema que se pretende investigar con el fin de tener buenas bases para continuar con el estudio.
- Se recomienda que, a la hora de plantear el marco metodológico, se busque siempre métodos, técnicas e instrumentos que faciliten el proceso de recolección de información para que resulte un poco más accesible un análisis correcto de dicha información y sobre todo que ayude en el estudio que se está realizando.
- Es recomendable que la cooperativa ejecute una auditoría de gestión donde se logre identificar las debilidades en los procesos de crédito, y se da cumplimiento al plan de acción elaborado por el equipo de auditoria esto con el fin de combatir dichas debilidades y mejorar la eficiencia y eficacia de la cooperativa y además elevar el nivel de satisfacción de los clientes y socios que hacen uso de los distintos servicios que ofrece la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Alaña Castillo T., Morán G., Sanmartín G. (22 de 01 de 2017). La auditoria en las MIPMES como herramienta de control interno en la gestión empresarial. [Entrada de blog]. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus20117.pdf>
- Alatriza, M. (17 de 01 de 2019). *Técnicas y Procedimientos de Auditoría. Lo que todo auditor debe conocer.* [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Armas. (2008). Auditoria de Gestion: Conceptos y metodos. La Habana: Felix Varela.
- Arzbach, M. & Durán A. (2021). Regulación y Supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en America Latina. Recuperado de file:///C:/Users/pc/Downloads/DGRV-RegSupCACsAL_Oct2021_final.pdf
- Banco Finandina. (2020). *Programa de Auditoría.* Recuperado de <https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2020/03/11/programa-de-auditoria>
- Bedón, G. (2015). *“La cartera de creditos y rentabilidad de la cooperativas de ahorro y credito del segmento dos de la ciudad de ambato.* (Tesis de maestria, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20465?locale=de>
- Betancur, G. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano. *Revista CES Psicología.* 9(1), 109-121.
- Bravo M., Bravo S., López J. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.* En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>
- Cartaya, M. (03 de 2014). Riesgo de Auditoría. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://docplayer.es/10024967-Curso-riesgo-de-auditoria-docente-marcelo-cartaya.html>
- Castro, N. L., Olvera, F. D., & Palmiro, E. H. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.* En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Código Organico Monetario y Financiero. (12 de 09 de 2014). *Código Organico Monetario y Financiero.* Recuperado de <https://www.financoop.net/documentos/septiembre2014/Reg%20%20Oficial%20332%202do%20suplemento%20COMF,%2012-09-2014.pdf>
- Constitucion de la Republica del Ecuador . (22 de 10 de 2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- Contreras, J. (2010). *Auditoría Laboral, Programa Informatico*. Recuperado de <https://editorial.tirant.com/es/actualizaciones/9788498767377.pdf>
- Controlaria General de la Republica . (2014). *Manual de Auditoria de Cumplimiento*. Recuperado de https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control_posterior/Version_integrada_del_Manual_de_Auditoria_de_Cumplimiento-MAC.pdf
- Coporacion del Seguro de Depositos, Fondos de liquidez y Fondo de Seguros Privados. (06 de 2021). *El Seguro de Dépositos y su rol en un creciente sector cooperativo*. Recuperado de https://consulta.cosede.gob.ec:8081/revista/cargar_revistas/REVISTA%20EXTERNA%20COSEDE%20No.%202020.pdf
- Corte R., & Inga M. (2019). *Auditoría a la Gestión de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, por el período fiscal 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32964/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Cubero, T. (2016). *Manual de auditoria de gestion*. Recuperado de <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuzuay/catalog/view/82/76/674>
- Deloitte Touche Tohmatsu Limited. (24 de 10 de 2017). *COSO ERM 2017 y la Generación de Valor*. Recuperado de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)
- Egúsqiza, C. (2006). Importancia, Contenido y Transcendencia de los Papeles de Trabajo. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5546/4810/19223>
- Elizalde, L. (2018). Auditoría financiera como proceso para la toma de decisiones gerenciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/auditoria-financiera-decisiones.html>
- Espinosa, D. (2016). *Auditoría de Gestion a los procedimientos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policia Nacional Ltda*. (Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Catolica del Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11557/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Esucomex. (03 de 2016). *Indicadores de Gestión*. Obtenido de <http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/AGX6404/S2/MATERIAL%20DE%20ESTUDIO%201.pdf>

- Facolní, O. (2006). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *Revista del Departamento Academico de Ciencias Administrativas*. 1(2), 16-20.
- Figuroa, V. (2009). El riesgo de auditoria y sus efectos sobre el trabajo del auditor independiente. *Revista TEC Empresarial*. 3(1),9-12.
- Gaylla, M. (18 de 01 de 2019). Analisis Financiero mediante la aplicación del metodo perlas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Minga" Ltda., del Canton Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2016. (*Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9981/1/82T00929.pdf>
- Gualán, J. S. (07 de 06 de 2020). *Auditoría*. [Entrada de Blog]. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
- Guamán, A. (2018). *Auditoría de Gestion a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "26 de Septiembre Lázaro Condo" Ltda., del Cantón Chunchi, Provincia de Chimborazo, Periodo 2016*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8921/1/82T00870.pdf#page=36&zoom=100,129,729>
- Guía Practica de fisclaizacion de los OCEX. (2016). *NIA 500*. Recuperado de https://asocex.es/wp-content/uploads/2017/02/GPF-OCEX-1500_Evidencia-de-auditoria.pdf
- Hipo, S. (2019). *Auditoría de Gestion al Departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13453/1/82T01008.pdf>
- Iza, K. (2018). Formas de organización de la economía popular y solidaria. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/06/economia-popular-solidaria.html>
- Junta de Regulacion Monetaria Financiera. (2015). *Superintendencia de Economia Popular y Solidaria*. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- Largo, M. (20 de 06 de 2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. [Entrada de blog]. Recuperado de http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html
- Ley de Auditoría de Cuentas. (07 de 21 de 2015). *Legislacion Conoslidada*. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-8147-consolidado.pdf>
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2014). *Superintendencia de Economia Popular y Solidaria*. Recuperado de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

Maldonado, H. (01 de 06 de 2016). Atributos del Hallazgo. [Entrada de blog]. Recuperado de https://www.academia.edu/25873014/ATRIBUTOS_DEL_HALLAZGO

Manual de Auditoria Gubernamental. (2012). *Auditoria Gubernamental*. Recuperado de <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-VII.pdf>

Morales, J. (2017). *Revision del Control Interno*. Recuperado de <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>

Ortiz, M. (2014). *Auditoria de gestion a la policia Nacional de Chimborazo No. 5 Departamento de la Jefatura Financiera, de la ciudad de Riobamba, año 2010*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja). Recuperado de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/9123/1/Ortiz_Gavilanes_Miryam_Janeth.pdf

Oxford Languages. (2021). *Oxford Languages and Google*. Recuperado de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

Paguay, E., Córdova, G., & Espinoza, V. (2016). *Control Inerno - COSO II*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21014/1/Control%20interno%20Coso%20II.pdf>

Paredes, M. (2015). *Etica*. Recuperado de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresas/semestre5/11092015/eticaadmin.pdf

Parra, J. (2016). *La Cartera Vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa Indoamerica*. (Tesis de maestria, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21758/1/T3559M.pdf>

Pérez, J. (09 de 03 de 2008). *Concepto de Gestión*. Recuperado de <https://definicion.de/gestion/>

Pilamunga, K. (2020). *Ealuacion a la Gestión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/14435/1/82T01055.pdf>

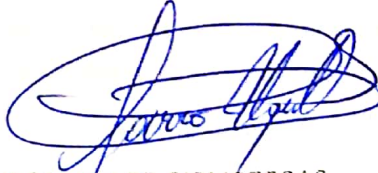
Sites Google (2018). *Procesos de Manufactura*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/procesosdemanufacturaetitec/manufactura/diagramas-de-flujo-caracteristicas-y-tipos>

- Ramirez A., Maldonado F., Avalos R., Bracamontes J., Manzo A. (2019). *Auditoria Fiscal*. Recuperado de <https://www.univa.mx/zamora/wp-content/uploads/sites/3/2019/07/Art%C3%ADculo-Auditoria-fiscal.pdf>
- Redondo R., Llopart X., & Duran D. (1996). *Auditoria de Gestión*. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Revelo, T. (2011). *Auditoria de Gestion en la utilización y aplicación de Normas Iso 9001 (Calidad) Y Oshas 18001 (Seguridad Industrial Y Salud Ocupacional) en la Empresa Servicios De Mantenimiento Industrial "Smi"*. (Tesis Doctoral, Universidad Cenral del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/586/1/T-UCE-0003-40.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (23 de 10 de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en los equipos de trabajo. *Espacios*. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Romero, Q. (2015). *La Gestión en la Auditoría*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14177/1/La%20gesti%C3%B3n%20en%20la%20auditor%C3%ADa.pdf>
- Sanchez, A. (2015). *Cartera por vencer, vencida, no devenga intereses*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jammilec96/cartera-por-vencer-vencida-no-devenga-intereses>
- Slideshare.net*. (2013). *Indicadores de Gestion Auditoria*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/xSilvitax/indicadores-de-gestion-auditoria>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidario. (2021). *Segmentacion de Cooperativas*. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/1031744/1.+Segmentaci%C3%B3n+2021.pdf/3b354850-f311-4abd-a90a-6fc011816ac7?version=1.0>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Analisis de Riesgo de Creditos del Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado de [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20\(Corregido\).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20(Corregido).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b)
- The Institute of Internal Auditors. (2017). *Roles en las organizaciones*. Recuperado de <https://na.theia.org/translations/PublicDocuments/GPI-Distinctive-Roles-in-Organizational-Governance-Spanish.pdf>
- Uguña P., & Villa A. (2016). *"Auditoría de Gestión aplicada al área de inventarios en el sector Agrícola del Cantón Santa Isabel. Caso Importadora La Campiña del Suco-Ullauri Cia. Ltda."* (Tesis de pregrado, Univerdiad de Cuenca). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26275/3/Auditor%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf>

Westreicher, G. (07 de 08 de 2020). *Gestión*. [Entrada de Blog]. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zanabria, E. (2002). *Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria al Sector*. Recuperado de

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/zanabria_h_e/enpdf/cap5.pdf



DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION



Luz. Yanet Parreño Quillas USA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

ANEXO A

ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DE AGENCIA

Objetivo: Recolectar información importante sobre los procesos crediticios a través de la aplicación de entrevistas y encuestas que permita identificar debilidades.

1. ¿Existe un manual de gestión de colocación y recuperación de cartera? ¿Cuándo fue su última actualización?
2. ¿Considera usted que el manual es suficiente para un desempeño óptimo del personal? ¿Si su respuesta es no, que cambios sugiere?
3. ¿Cuál es el proceso de aprobación de un crédito?
4. ¿Cuáles considera usted que son las debilidades de la agencia en el ámbito de colocación y recuperación de cartera?
5. ¿Qué parámetros se toman en cuenta para la fijación del presupuesto y metas del área de créditos?
6. ¿Como evalúa el cumplimiento del presupuesto y metas de créditos de la agencia?
7. ¿Con que frecuencia se evalúa las gestiones realizadas por los asesores de crédito y cobranza? ¿Mediante que se evalúa?
8. ¿Cómo afecta el incumplimiento de la planificación estratégica de créditos, en la eficiencia y eficacia de la cooperativa?
9. ¿De qué forma, la inadecuada administración de la cartera de créditos ha afectado a la liquidez de la organización?
10. ¿Cuál es el impacto que ha tenido la organización, respecto al incumplimiento de las normas internas en cuanto a los procesos crediticios?

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ANALISTA DE CRÉDITOS

Objetivo: Recolectar información importante sobre los procesos crediticios a través de la aplicación de entrevistas y encuestas que permita identificar debilidades.

1. ¿Existe un manual de gestión de colocación y recuperación de cartera? ¿Cuándo fue su última actualización?
2. ¿Considera usted que el manual es suficiente para un desempeño óptimo del personal? ¿Si su respuesta es no, que cambios sugiere?
3. ¿Cuál es el proceso de aprobación de un crédito?
4. ¿Cuáles considera usted que son las debilidades de la agencia en el ámbito de colocación y recuperación de cartera?
5. ¿Desde su experiencia cual es la razón principal para que los socios caigan en mora?
6. ¿Con que frecuencia se evalúa las gestiones realizadas por los asesores de crédito y cobranza? ¿Mediante que se evalúa?
7. ¿Solicita usted a los asesores de crédito una planificación diaria del trabajo?
8. ¿Qué tipo de análisis realizan a los socios para otorgarles el crédito?
9. ¿En qué casos una operación de crédito se considera restringida? ¿De presentarse el caso que acciones se toman?
10. Al momento de otorgar créditos, ¿se omiten algún tipo de requisito por el hecho de ser Directivos, miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y Vigilancia, Gerente, Miembros del Comité de Crédito, jefe Operativo y otros funcionarios?
11. ¿Cuál es el proceso metodológico de la gestión de cobranzas?

ANEXO B

ENCUESTA A LOS ASESORES DE CRÉDITO Y GESTORES DE COBRANZA

INDICACIONES: Lea atentamente y marque con una X la respuesta que considere es la correcta.

OBJETIVO: Recolectar información importante sobre los procesos crediticios a través de la aplicación de entrevistas y encuestas que permita identificar debilidades.

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos?
Si ()
No ()
2. ¿Conoce usted las políticas y procedimientos de la actividad crediticia de la cooperativa?
Si ()
No ()
3. ¿El manual de crédito de la COAC contiene procesos que facilitan la colocación y recuperación de la cartera de créditos?
Si ()
No ()
4. ¿Considera usted que se debería actualizar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza?
Si ()
No ()
5. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro de la institución para el correcto cumplimiento de los procesos de colocación y recuperación de cartera de créditos?
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
6. ¿Cuáles son los principales problemas en la gestión de la recuperación de la cartera vencida?
 - a. Políticas y Reglamentos no socializados ()
 - b. Bajos sueldos del personal encargado ()
 - c. Inexistencia de Indicadores Financieros y semáforos de alerta ()
 - d. Poco o ninguna frecuencia de realización de Auditorías de Gestión del proceso de colocación y recuperación de la cartera. ()
 - e. Otras ()Especifique.....
.....
7. Detalle la gestión que realiza con una cartera vencida.



esPOCH



Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 03/ 10 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: BRYAN ALEXANDER ATUPAÑA CONDO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

1692-DBRA-UTP-2022


DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACIÓN
 Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1