



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
INSOTEC, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO
2016.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTOR: CRISTIAN ISRAEL CASA CRIOLLO

DIRECTOR: ING. VÍCTOR MANUEL ALBÁN VALLEJO

Riobamba–Ecuador

2023

©2023, Cristian Israel Casa Criollo

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 Cristian Israel Casa Criollo, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi auditoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes 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, 08 de agosto del 2023





Cristian Israel Casa Criollo

C.C.: 1804100038

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2016.**, realizado por el señor: **CRISTIAN ISRAEL CASA CRIOLLO**, 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
Ing. César Alfredo Villa Maura PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-08-08
Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-08-08
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-08-08

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y bendecirme siempre, a Gissela mi esposa a Ayelén y Cristy mis hijas por todo su amor, ternura y apoyo incondicional, a mis padres Onofre y Emerida las personas más lindas del mundo quienes me han apoyado siempre, a mis hermanos, a mi familia, a mis queridos amigos y amigas.

Cristian

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas a la Unidad de Educación a Distancia, por darme la oportunidad de educarme en esta prestigiosa institución, quienes han compartido sus valiosos conocimientos para el desarrollo de este trabajo de titulación, y todas las personas que aportaron su granito de arena para la conclusión del mismo.

Cristian

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	2
1.1.2. <i>Delimitación del problema</i>	2
1.2. Justificación.....	3
1.2.1. <i>Teórica</i>	3
1.2.2. <i>Metodológico</i>	3
1.2.3. <i>Académica</i>	3
1.2.4. <i>Práctica</i>	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	3
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
1.4. Antecedentes investigativos.....	4
1.5. Referencias Teóricas.....	5
1.5.1. <i>Auditoría</i>	5
1.5.1.1. <i>Clasificación de la Auditoría</i>	6
1.5.2. <i>Técnicas de auditoría</i>	7
1.5.3. <i>Auditoría de Gestión</i>	8
1.5.3.1. <i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	8
1.5.3.2. <i>Alcance de la Auditoría de Gestión</i>	9
1.5.3.3. <i>Fases de la Auditoría</i>	10
1.5.4. <i>Eficiencia</i>	12
1.5.5. <i>Eficacia</i>	12
1.5.6. <i>Pruebas de control</i>	12
1.5.7. <i>Pruebas Sustantivas de las Operaciones</i>	13

1.5.8.	<i>Riesgos de la Auditoría</i>	14
1.5.9.	<i>Indicadores de Gestión</i>	15
1.5.9.1.	<i>Características de los Indicadores de Gestión</i>	15
1.5.10.	<i>Marcas de auditoría</i>	16
1.5.11.	<i>Programa de trabajo</i>	16
1.5.12.	<i>Hallazgos de Auditoría</i>	17
1.5.12.1.	<i>Atributos del Hallazgo</i>	18
1.5.13.	<i>Informe de Auditoría</i>	19
1.5.14.	<i>COSO III</i>	20
1.5.15.	<i>Control Interno</i>	21
1.5.16.	<i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas</i>	22
1.6.	<i>Idea a defender</i>	23

CAPÍTULO III

2.	MARCO METODOLÓGICO	24
2.1.	Modalidad de la investigación	24
2.2.	Tipos de investigación	24
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	24
2.2.2.	<i>Investigación documental</i>	24
2.2.3.	<i>Investigación de campo</i>	24
2.3.	Población y muestra	25
2.3.1.	<i>Población</i>	25
2.3.2.	<i>Muestra</i>	25
2.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	26
2.4.1.	<i>Métodos de Investigación</i>	26
2.4.2.	<i>Técnicas de Investigación</i>	26
2.4.3.	<i>Instrumentos de Investigación</i>	27

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	28
3.1.	Resultados	28
3.2.	Verificación de la idea a defender	38
3.3.	Propuesta	39
3.3.1.	<i>Tema</i>	39
3.4.	Contenido de la propuesta	39

CONCLUSIONES	160
RECOMENDACIONES	161
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Población.....	25
Tabla 3-1:	Se realizaron auditorías de gestión.....	28
Tabla 3-2:	Existe un manual de créditos y cobranzas.....	29
Tabla 3-3:	Cumplimiento de metas crediticias	30
Tabla 3-4:	Políticas de créditos	31
Tabla 3-5:	Se Estrategias para incrementar la eficiencia y eficacia en recuperación de cartera vencida	32
Tabla 3-6:	Los créditos están de acuerdo a las disposiciones legales.....	33
Tabla 3-7:	Indicadores de gestión.....	34
Tabla 3-8:	Presupuesto para realizar programas de capacitación.....	35
Tabla 3-9:	La Auditoría de Gestión permite la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia	36
Tabla 3-10:	Seguimiento cartera de la institución financiera	37

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 3-1:	Se realizaron auditorías de gestión	28
Ilustración 3-2:	Existe un manual de créditos y cobranzas	29
Ilustración 3-3:	Cumplimiento de metas crediticias	30
Ilustración 3-4:	Políticas de créditos	31
Ilustración 3-5:	Estrategias para incrementar la eficiencia y eficacia en recuperación de cartera vencida.....	32
Ilustración 3-6:	Los créditos están de acuerdo a las disposiciones legales	33
Ilustración 3-7:	Indicadores de gestión	34
Ilustración 3-8:	Presupuesto para realizar programas de capacitación	35
Ilustración 3-9:	La Auditoría de Gestión permite la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.....	36
Ilustración 3-10:	Seguimiento cartera de la institución financiera.....	37
Ilustración 3-11:	Contenido de la propuesta	39
Ilustración 3-12:	Estructura organizacional	55
Ilustración 3-13:	Organigrama estructural	81
Ilustración 3-14:	Entrono de control	91
Ilustración 3-15:	Definición de objetivos.....	94
Ilustración 3-16:	Identificación de eventos	97
Ilustración 3-17:	Valoración de riesgos	99
Ilustración 3-18:	Supervisión	102
Ilustración 3-19:	Nivel de confianza.....	103
Ilustración 3-20:	Proceso de créditos y cobranza.....	112
Ilustración 3-21:	Proceso de otorgamiento de crédito.....	114
Ilustración 3-22:	Proceso de crédito.....	115
Ilustración 3-23:	Proceso de otorgamiento de crédito.....	116
Ilustración 3-24:	Proceso de cobranza de crédito	119

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: PAPELES DE TRABAJO

ANEXO B: ENCUESTAS APLICADAS AL TALENTO HUMANO

RESUMEN

En la actualidad la empresa INSOTEC, no cuenta con una auditoría de gestión lo que impide medir el nivel de eficiencia y eficacia afectando el correcto desempeño de la empresa, por ello el presente Trabajo de Titulación tuvo por objetivo general realizar una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, de la Provincia de Tungurahua, periodo 2016, con la finalidad de medir el desempeño y uso de recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia y economía, mediante la evaluación de control interno e indicadores. La metodología de investigación que se utilizaron fueron la observación para la verificación visual de los procesos ejecutados del Departamento de Cartera Vencida; las encuestas que fueron aplicadas a todos los trabajadores de la entidad, para determinar si los directivos han establecido un control interno confiable y entrevistas al representante legal de la institución financiera INSOTEC con la finalidad de recabar información sobre las actividades, funciones y procesos que se realiza. Por este motivo se ejecutó una Auditoría de Gestión el mismo que detalla la aplicación de cuestionarios de Control Interno por cada componente del COSO III aplicable a la Institución. Los hallazgos encontrados fueron: incumplimiento de las metas de colocación y recuperación de cartera vencida, varios de los procesos que se han identificado en la entidad como esenciales no se cumplen debidamente generando expedientes incompletos, no se han aplicado indicadores de gestión a la institución financiera por lo que se desconoce los niveles de eficiencia y eficacia. Al finalizar el trabajo de auditoría se elaboró un informe final donde contiene conclusiones y recomendaciones al personal administrativo con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades que realizan.

Palabras Claves: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <COSO III>, <CARTERA VENCIDA>, <AMBATO (CANTÓN)>.




15-08-2023

1666-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

Currently, INSOTEC company does not have a management audit which prevents measuring the level of efficiency and effectiveness affecting the proper performance of the company, therefore this research work had the general objective of conducting a Management Audit to the Financial Institution INSOTEC, of Tungurahua province, period 2016, in order to measure the performance and use of resources under parameters of efficiency, effectiveness and economy, through the evaluation of internal control and indicators. The research methodology used was observation for the visual verification of the processes carried out in Departamento de Cartera Vencida (Overdue Portfolio Department); surveys were applied to all employees of the entity to determine whether the managers have established a reliable internal control and interviews with the legal representative of INSOTEC in order to gather information on the activities, functions and processes carried out. For this reason, a Management Audit was carried out, which details the application of Internal Control questionnaires for each component of COSO III applicable to the Institution. The findings were: non-compliance with the goals of placement and recovery of non-performing loans, several of the processes that have been identified as essential in the entity are not duly complied with, generating incomplete files, management indicators have not been applied to the financial institution, so the levels of efficiency and effectiveness are unknown. At the end of the audit work, a final report was prepared containing conclusions and recommendations to the administrative personnel in order to improve the efficiency and effectiveness of their activities.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <COSO III>, <DUE PORTFOLIO>, <AMBATO (CANTON)>.



Lic. Silvia Narcisca Cazar Costales
C.I: 0604082255

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión al Instituto de Investigaciones Socio-Económicas y Tecnológicas (INSOTEC), de la Provincia de Tungurahua, período 2016, se realizó con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos, se evidencia que existe un 5% de cartera en morosidad, además no se han establecido lineamientos para cumplir con el Reglamento de crédito, razón por la cual en la aprobación de créditos existe demoras de hasta 30 días. El presente trabajo de titulación se desarrolló en cuatro capítulos que son:

En el **capítulo I** se realizó el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos divididos en objetivo general y específicos, los mismos que serán alcanzados al culminar el trabajo de titulación así también se fundamentó científicamente las teorías referentes a la auditoría de gestión utilizando citas bibliográficas de diferentes autores y sitios web; antecedentes que contribuyeron a la solución del problema investigado, además se planteó la idea a defender.

En el **capítulo III** se expone el marco metodológico, para lo cual se estableció el tipo de investigación que se utilizó para recabar información suficiente y competente para el desarrollo de la auditoría de gestión, también se identificó la población objeto de estudio, así como los métodos, técnicas e instrumentos de investigación a utilizarse para lograr cumplir con los objetivos establecidos para el presente trabajo de titulación.

En el **capítulo III** se desarrolló la propuesta del trabajo de titulación a través de la ejecución de la auditoría de gestión, aplicando sus tres fases que son: Planeación, ejecución y comunicación de resultados. Como resultado del proceso de la auditoría de gestión se emitió un informe que contiene conclusiones y recomendaciones de los hallazgos identificados en dicho proceso.

Para evaluar el sistema de control interno (SCI), implementado por la institución financiera INSOTEC, se utilizó cuestionarios que fueron aplicados a cada trabajador de la entidad utilizando el método del COSO III con sus componentes: Entorno de control, Definición de objetivos, Identificación de eventos, Valoración de riesgos, Respuesta al riesgo, Actividades de control, Información, Comunicación y Monitoreo.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

INSOTEC es una institución financiera que fue creada sin fines de lucro en 1980, se encarga de otorgar diferentes tipos de créditos y servicios; cuenta con cinco agencias distribuidas en diferentes ciudades del país. Para la realización de sus actividades se solicita fondos provenientes del extranjero, que son distribuidos entre las agencias. Se han colocado en créditos por un valor de USD 4'271.511.32 con un porcentaje de cartera vencida de 3 .45%.

Se ha podido determinar que existen problemas que afectan el correcto desempeño de la agencia, parte del incumplimiento de las metas de colocación y recuperación de cartera vencida, varios de los procesos que se han identificado en la entidad como esenciales no se cumplen debidamente generando expedientes incompletos, no se han aplicado indicadores de gestión a la institución financiera por lo que se desconoce los niveles de eficiencia y eficacia.

Por lo anteriormente expuesto se hace indispensable la realización de una auditoría de gestión para conocer las causas del incumplimiento.

1.1.1. *Formulación del problema*

¿Cómo la realización de una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, de la Provincia de Tungurahua, período 2016; permite la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos?

1.1.2. *Delimitación del problema*

El trabajo de titulación se realizará en base de los siguientes lineamientos:

- **Delimitación de acción:** Auditoría de Gestión.
- **Delimitación espacial:** Institución Financiera INSOTEC de la Provincia de Tungurahua.
- **Delimitación temporal:** 2016

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

El marco se sustentó con material bibliográfico de diferentes autores en temas relacionados a la auditoría de gestión, control interno e indicadores de gestión, además se cuenta con la información entregada por los docentes en el transcurso de la carrera de contabilidad y auditoría.

1.2.2. Metodológico

Para cumplir con el objetivo general del trabajo de titulación, se utilizó métodos, técnicas e instrumentos de investigación, así como los cuestionarios y entrevistas que se fueron aplicados a los directivos y personal que labora en la institución financiera, lo cual permitió recabar información para la ejecución de la auditoría de gestión.

1.2.3. Académica

Al ejecutar la auditoría de gestión a la institución financiera INSOTEC se obtuvo un amplio conocimiento sobre los procesos o fases que se debe realizar en una auditoría en el campo profesional del auditor, además se contribuyó con la entidad debido a que los directivos en base al informe final podrán tomar acciones correctivas.

1.2.4. Práctica

La auditoría de gestión aplicada a la institución financiera INSOTEC permitió evaluar objetivamente el cumplimiento de las metas institucionales, con la finalidad de informar a los directivos cuales son los problemas que están afectando el crecimiento institucional.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, de la Provincia de Tungurahua, período 2016; para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar los conceptos relacionados directamente con el tema que deban formar parte del marco teórico.
- Establecer el tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar la mayor cantidad de información posible para el desarrollo de la auditoría de gestión.
- Aplicar los procedimientos de auditoría hasta la elaboración de informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.4. *Antecedentes investigativos*

En la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se han desarrollado varias investigaciones y propuestas de Auditorías de gestión para instituciones públicas y privadas; así tenemos Sangucho Quinga Sandra Maribel, (2012) Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Latina" del cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua, período enero - diciembre del 2012. (Tesis de grado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, afirma que:

La auditoría de gestión tiene el propósito de determinar la eficacia, eficiencia y economía en las actividades realizadas, con el fin de mejorar la gestión institucional. Para llevar a cabo la auditoría de gestión fue necesario realizar visitas preliminares a las instalaciones de cooperativa, también se aplicaron entrevistas al Gerente y al Asesor de Créditos, su propósito fue obtener un conocimiento general de la entidad; igualmente se realizó análisis FODA a fin de determinar sus fortalezas y debilidades; para la evaluación del Sistema de Control Interno se utilizó el método COSO I donde se aplicó diagramas de flujo de las actividades más sobresalientes y cuestionarios dirigidos al personal de la entidad, para obtener información suficiente y competente; también se aplicaron indicadores de gestión con la finalidad de medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones ejecutadas, esto permitió identificar los hallazgos de auditoría que se incluyen en el informe final. Se recomienda al Gerente General de la cooperativa, así como a sus funcionarios acatar las recomendaciones propuestas en la presente auditoría, con el fin de mejorar su gestión institucional. (pp. 163-164)

De la misma manera Pérez Basantes María José (2013) Modelo de auditoría de gestión para incrementar la eficiencia y eficacia del departamento de crédito y servicio al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., de la ciudad de Riobamba. (Tesis de grado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, afirma que:

La auditoría de gestión propuesta, permitirá la modernización del departamento de crédito que busca introducir cambios en la forma de colocación y recuperación de la cartera, lo que hace necesario e imprescindible aplicar los principios de Control Interno, para establecer pautas generales que orienten el accionar de la Cooperativa. Finalmente puedo señalar que los aspectos más trascendentales para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda., no están dados únicamente en el hecho de mejorar internamente las actividades que se desarrollan en la misma, sino que su importancia recae además en la optimización y mejoramiento de los servicios que se otorga a los socios, recobrando de esta manera la imagen de una institución financiera sólida y capaz de enfrentar los cambios a los cuales es vulnerable el sistema financiero en el Ecuador. (p. 12)

La auditoría de gestión permite determinar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos disponibles y evaluar el logro de los objetivos y metas establecidas por una entidad.

1.5. Referencias Teóricas

1.5.1. Auditoría

Según Blanco, L. (2012) define a la auditoría como:

El proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (p. 194)

Así también Madariaga, J. (2004) la auditoría es:

Un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas. La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos- contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo- contables que procedan. (p. 11)

Relacionando los conceptos anteriores se puede decir que auditoría es un examen sistemático de libros, registros y documentos con la finalidad de determinar la razonabilidad de las cuentas, la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos disponibles.

1.5.1.1. *Clasificación de la Auditoría*

Arens A, Elder R, & Beasley M, (2007) propone la siguiente clasificación:

Auditoría operacional: Evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones. Por ejemplo, los auditores pueden evaluar la eficiencia y exactitud del procesamiento de las transacciones de nómina de un sistema de cómputo recién instalado.

Auditoría de cumplimiento: Se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido. Una auditoría de cumplimiento de un negocio privado puede incluir:

- Determinar si el personal contable aplica los procedimientos que prescribió el contralor de la compañía.
- Revisar promedios de sueldos para que cumplan con la legislación laboral.

Auditoría Financiera: Una auditoría de estados financieros se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general (la información que se está verificando) han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido. Por lo general, los criterios son GAAP, aunque también es común realizar auditorías de estados. Para determinar si los estados financieros han sido declarados de manera adecuada de acuerdo con las GAAP, el auditor debe realizar las pruebas requeridas para determinar si los estados contienen errores importantes u otras declaraciones erróneas.

Auditoría Administrativa: Permite evaluar la administración general; su proceso, cumplimiento y promoción. Su normatividad general está delimitada por el conocimiento de esta disciplina.

Auditoría Ambiental: Permite evaluar y examinar los procesos e impactos industriales en el medio ambiente y recursos materiales, con base en los lineamientos de normatividad oficiales de la autoridad federal y estatal en la materia.

Auditoría Calidad: Evalúa tanto la calidad del producto o servicio como la del proceso, de acuerdo con la normatividad establecida por esta disciplina. (pp. 12-16)

Todas las auditorías tienen como objetivo la elaboración de un documento en el que se recojan los resultados de los procesos auditados lo cual sirve para que los directivos tomen acciones correctivas.

1.5.2. Técnicas de auditoría

Maldonado, M. (2011) menciona algunas técnicas que el auditor utiliza para ejecutar un proceso de auditoría.

Análisis: Con más frecuencia el auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a exámenes.

Comprobación: La comparación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurar de la veracidad de un hecho.

Computación: Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

Confirmación: La confirmación normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc., mediante la información escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera valida sobre ella.

Indagación: La indagación consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor.

Inspección: La inspección involucra el examen físico y ocular de algo. La aplicación de esta técnica es sumamente útil en la relación a la constatación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activo fijo y similar.

Observación: La observación es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de

ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones.

Revisión selectiva: Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda. (pp. 78-81)

La combinación de las técnicas de auditoría detalladas anteriormente permite que el auditor obtenga evidencia suficiente, competente y pertinente para sustentar su opinión o dictamen de auditoría.

1.5.3. Auditoría de Gestión

Según la definición de Blanco, L. (2012) la auditoría de gestión es:

El examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 403)

Así también para Maldonado M. (2011) menciona que la auditoría de gestión es:

Un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. (p. 14)

Concordando con los autores, la auditoría de gestión permite analizar, diagnosticar y evaluar el uso de los recursos y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia.

1.5.3.1. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según Blanco, L. (2012) dentro del campo de acción de la auditoría de gestión señala como objetivos principales los siguientes:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (p. 403)

El cumplimiento de los objetivos en auditoría de gestión permite descubrir deficiencias o irregularidades en los procesos de la empresa y apuntar a sus probables correcciones, con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración eficaz.

1.5.3.2. *Alcance de la Auditoría de Gestión*

Según Blanco, L. (2012) refiriéndose al alcance de la auditoría de gestión menciona que:

Examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares. Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficacias e ineficiencias y sus consecuencias. En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto en un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación los enfoques que se les puede dar al trabajo, dentro de un plan general en las áreas principales que conforman una entidad:

- a. Auditoría de la gestión global del ente.
- b. Auditoría de gestión del sistema comercial.
- c. Auditoría de gestión del sistema financiero.
- d. Auditoría de gestión del sistema de producción.
- e. Auditoría de gestión de los recursos humanos.
- f. Auditoría de gestión de sistemas administrativas. (pp. 403-404)

Así también Vilar, J. (2005) menciona que el alcance de la auditoría de gestión depende de:

La determinación de necesidades que realice el cliente y/o la organización auditora, estos deben delimitar las áreas y el tema a auditar dentro de un marco específico de tiempo. El tema a auditar puede ser desde un sistema, proceso, un área o toda la entidad. (p. 86)

En concordancia con los autores para determinar el alcance de la auditoría de gestión también se puede tomar en cuenta otros factores tales como: recursos necesarios, tiempo transcurrido desde la última auditoría y los resultados de la misma.

1.5.3.3. *Fases de la Auditoría*

El proceso de la planeación y ejecución de un contrato de auditoría de gestión se puede agrupar según Blanco, L. (2012) en tres fases diferentes así tenemos:

Planeación: La planeación es necesario para obtener la información histórica acerca de la unidad organizacional, y entender el control interno, y decidir cuál evidencia es conveniente acumular.

La principal diferencia entre la planeación de una auditoría de gestión y una financiera es la extrema diversidad de las auditorías operacionales. Debido a esa diversidad, a veces es difícil decidir los objetivos específicos de una auditoría de gestión. Los objetivos se basarán en los criterios desarrollados para el compromiso. Éstos dependerán de las circunstancias específicas al alcance de la mano.

Finalmente, es importante dedicar más tiempo en una auditoría de gestión que en una financiera, a llegar a un consenso con las partes interesadas a fin de establecer los términos del compromiso y los criterios de evaluación. Sin importar la fuente de los criterios para la evaluación, es esencial que el auditado, el auditor y el patrocinador del compromiso tengan claro y lleguen a un acuerdo global sobre los objetivos y los criterios a seguir.

Acumulación y evaluación de la evidencia: Los controles internos y los procedimientos de operación son una parte crítica de la auditoría de gestión, es común usar extensamente la documentación, los cuestionamientos al cliente y la observación. La confirmación y redeseño se usan con menor frecuencia, puesto que la exactitud no es el propósito de la mayoría de las auditorías de gestión.

Los auditores deben acumular suficiente evidencia competente para contar con una base razonable para formular una conclusión sobre los objetivos que se deberán probar. Después de que la evidencia se ha acumulado, el auditor debe decidir si es razonable.

Informe: El informe generalmente se envía sólo a la administración con copia a la unidad que fue auditada. La falta de usuarios terceros reduce la necesidad de una redacción estandarizada en los informes de auditoría de gestión. También requiere que cada informe sea hecho a la medida

para atender el alcance de la auditoría, los hallazgos y las recomendaciones. La combinación de estos dos factores produce diferencias importantes en los informes de auditoría.

La elaboración del informe a menudo consume una cantidad considerable de tiempo para comunicar con claridad los hallazgos y las recomendaciones de la auditoría. (pp. 782-783)

Así también la Contraloría General del Estado, (2001) en su manual de auditoría de gestión menciona las siguientes fases que debe desarrollar un auditor:

Fase I: Conocimiento Preliminar: En esta fase el auditor obtiene un conocimiento de gestión del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a sus actividades principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Fase II: Planificación: La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo; finalmente, los resultados de la auditoría esperados.

Fase III: Ejecución: Se ejecuta propiamente la auditoría, en esta etapa se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia suficiente, competente y relevante) basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Fase IV: Comunicación de Resultados: En esta etapa se preparará un informe final, revelando las deficiencias existentes, así como también, contendrá los hallazgos positivos; también se expondrá en forma resumida, la consecuencia del incumplimiento con su efecto económico, las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada. (pp. 2-52)

Las diferentes fases de una auditoría de gestión permiten conocer la situación real de la empresa, además la auditoría de gestión se convierte en un proceso imprescindible para conocer deficiencias que impide el logro de objetivos y metas establecidas.

1.5.4. Eficiencia

Auditool, (2015) define la eficiencia como:

La relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos. El resultado del trabajo del auditor será determinar el grado de eficiencia en la utilización de los recursos humanos, financieros materiales y naturales en el desempeño de las actividades propias de la entidad, basado en consideraciones factibles, de acuerdo con la realidad objetiva del momento en que la entidad realizó su gestión. (p. 1)

Así también el Instituto Nacional de Contadores Públicos, (2019, p. 1) define a la eficiencia como “la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. Una actividad eficiente maximiza el resultado de un insumo dado o minimiza el insumo de un resultado dado”; al hablar de eficiencia estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles sea materiales, económicos y/o talento humano para lograr los objetivos planteados por la empresa.

1.5.5. Eficacia

Auditool, (2015) define a la eficiencia como:

El nivel de logro de metas y objetivos, es la capacidad de lograr el efecto que se desea. El auditor deberá comprobar el cumplimiento de la producción o el servicio y hacer comparaciones con el plan y los períodos anteriores para determinar progresos o retrocesos. (p. 1)

De la misma forma el Instituto Nacional de Contadores Públicos, (2019, p. 1) menciona que “existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto, se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs”; la eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para cumplir los objetivos establecidos en la entidad.

1.5.6. Pruebas de control

Según Arens, Alvin, Elder R, & Beasley M, (2007, p. 377) las pruebas de controles “se llevan a cabo para determinar la idoneidad del diseño y la efectividad del funcionamiento de los controles internos específicos”, así también Blanco, L. (2012) menciona que:

Un uso importante del conocimiento que el auditor tiene del control interno es la evaluación del riesgo de control para cada objetivo de auditoría relacionado con las operaciones. Los ejemplos están evaluando el objetivo de precisión para operaciones de ventas como bajo y el objetivo de existencia como moderado. Cuando se cree que las políticas y procedimientos de control están diseñados de manera efectiva y cuando es eficiente llevarlos a cabo, el auditor elegirá evaluar el riesgo de control a un nivel que refleje esa creencia. Sin embargo, al realizar esta evaluación del riesgo, el riesgo de control evaluado debe limitarse al nivel que la evidencia respalda. Los procedimientos utilizados para obtener dicha evidencia se denominan pruebas de controles. (p. 377)

Así también Estupiñan, R. (2010) menciona que:

Los controles pueden ser manuales o automatizados. Estas pruebas incluyen los siguientes tipos de procedimientos:

- ✓ Hacer consultas al personal adecuado del cliente.
- ✓ Revisar documentos, registros e informes.
- ✓ Observar las actividades relacionadas con el control.
- ✓ Redesempeño de los procedimientos del cliente.

Los primeros dos procedimientos son los mismos que se emplearon para obtener un conocimiento del control interno. Se utiliza una prueba del sistema como parte de los procedimientos de conocimiento, con el fin de determinar si los controles están en su lugar y si se aplican normalmente a una o a pocas operaciones. Se emplean pruebas de controles para determinar si esos controles son efectivos y por lo general, incluyen las pruebas de una muestra de operaciones. (p. 377)

En las pruebas de controles, el auditor puede revisar una muestra de una operación, proceso o departamento de todo el año para determinar la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos.

1.5.7. Pruebas Sustantivas de las Operaciones

Según Arens, A, Elder R, & Beasley M, (2007) las pruebas sustantivas son:

Procedimientos diseñados para hacer pruebas de afirmaciones erróneas de dólares que afectan de forma directa la precisión de los saldos en los estados financieros. El propósito de las pruebas

sustantivas de las operaciones es determinar si se han cumplido los seis objetivos de la auditoría relacionados con las operaciones para cada tipo de éstas.

El auditor también realiza estas pruebas para determinar si las operaciones de ventas registradas están registradas de manera precisa, en el periodo de tiempo adecuado, están clasificadas correctamente y resumidas con precisión y asentadas en el libro mayor general y en archivos maestros. Si el auditor confía que las operaciones se registraron correctamente en los diarios y se asentaron de forma correcta, podrá estar seguro de que los totales del libro mayor general serán correctos. (p. 378)

Las pruebas sustantivas son aquellas pruebas que el auditor diseña con el objeto de conseguir evidencia relacionada a la información administrativa auditada; están relacionadas con la integridad, la exactitud y la calidad de la información.

1.5.8. Riesgos de la Auditoría

Blanco, L. (2012) refiriéndose al riesgo que existe en un proceso de auditoría menciona que:

De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. (p. 68)

Del mismo modo Arens, A, Elder R, & Beasley M, (2007) clasifica al riesgo de auditoría de la siguiente manera:

Riesgo inherente: Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de control: Es el riesgo de que una representación errónea que pueda ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y resulte ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de detección: Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacción que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (p. 68)

Es indispensable que el auditor minimice los riesgos en el proceso de auditoría para que los resultados del examen sean confiables y concisos, para que los directivos de la entidad auditada puedan tomar decisiones acertadas en beneficio y mejora de la misma.

1.5.9. Indicadores de Gestión

Enrique Benjamín, F. (2007) menciona que un indicador es:

Una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por si solos no son relevantes, pues solo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza. Un indicador pretende caracterizar el éxito o la eficacia de un sistema, programa u organización, pues sirve como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes. (p. 122)

Del mismo modo la Contraloría General del Estado, (2001, p. 113) menciona que “los indicadores constituyen el medio efectivo a través del cual se puede evaluar de manera objetiva, los cambios buscados en el desarrollo de los proyectos en la planificación operativa y estratégica pues permiten determinar su avance y cumplimiento”; concordando con lo anterior los indicadores de gestión permiten medir el desempeño de un individuo, de un sistema sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y la calidad de los insumos, la eficacia de los procesos.

1.5.9.1. Características de los Indicadores de Gestión

Arens, A.; Elder R, & Beasley M, (2007) expresó, para que los indicadores sean eficaces tienen que reunir las siguientes características:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- Susceptibles de medición.
- Conducir fácilmente información de una parte a otra.
- Altamente discriminativo.
- Verificable.

- Libre de sesgo estadístico o personal.
- Aceptado por la organización.
- Justificable en relación con su costo- beneficio.
- Fácil de interpretar.
- Que pueda interpretarse con otros indicadores.
- Precisión matemática en los indicadores cuantitativos.
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos. (pp. 293-298)

Para establecer los indicadores de gestión el auditor debe considerar que estos permitan realizar comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios.

1.5.10. Marcas de auditoría

Para Enrique Benjamin, (2007, pp. 675-676) las marcas de auditoría son “signos que utiliza el auditor para señalar el tipo de procedimiento que está aplicando, simplificando con ello su papel de trabajo”, de la misma manera Borrajo Domínguez, (2002) menciona que:

Una marca de auditoría es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo; constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el auditor de la cédula narrativa del trabajo de campo, cuyas iniciales aparecen en el encabezado.

Las marcas deben anotarse invariablemente a lápiz o tinta roja. El personal profesional debe considerar que el uso de otras marcas y la consecuencia apertura de cédula para explicar su contenido, constituyen prácticas indebidas que generan tiempo improductivo y no están permitidas en el despacho. (p. 63)

Concordando con lo anterior las marcas de auditoría son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor interno y externo para identificar el tipo de procedimiento, proceso o acción, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen.

1.5.11. Programa de trabajo

Según Fonseca, O. (2007, p. 154) menciona que “en la realización de la auditoría de gestión, es indispensable diseñar un programa de trabajo en el que quede establecido de manera sistemática

la secuencia de las actividades a realizar, con base en una descripción generalizada o detallada”; es así que Enrique Benjamín, F., (2007) refiriéndose al programa de auditoría menciona que:

Básicamente, un programa de trabajo es el documento formal que utiliza el auditor como guía metodológica en la realización de sus labores; este incluye el nombre y objetivo del programa, los procedimientos apropiados, así como la calendarización prevista y el personal involucrado.

Por lo tanto, el programa indica en términos generales la descripción de actividades a desarrollar, de acuerdo a un orden y una lógica, y dentro de un período determinado y aunque el programa marca los procedimientos a seguir en cada caso, este no es de ninguna manera limitativo, sino más bien flexible, ya que el auditor tiene la oportunidad de realizar las modificaciones que considere necesarias.

Por la relevancia de este documento, es recomendable que se diseñe en forma participativa, es decir, con base en las opiniones de los involucrados; ello facilita su aplicación y elimina en forma sustancial las aclaraciones. (p. 72)

La ventaja de realizar un programa de auditoría es que sirve como una guía de trabajo para el auditor y asegura en cierta forma que se respetarán los procedimientos contenidos en este documento; aunque siempre habrá cierta flexibilidad.

1.5.12. Hallazgos de Auditoría

Enrique, F. (2007, p. 51) menciona que para sustentar un hallazgo el auditor debe “obtenerse evidencia suficiente y adecuada, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoría que se consideren necesarias, con el objetivo de obtener una base de juicio razonable sobre los datos contenidos en los hallazgos”.

De la misma forma Bernal, P. (2018) menciona que:

En auditoría hallazgo significa una deficiencia, error o irregularidad encontrada, producto de la recopilación de la información específica analizada sobre una operación, actividad, organización, condición u otro asunto que se haya examinado y evaluado, que se considere de interés.

Esta es la fase más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descartar que podrían estar en la

evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas, así como deben colaborar en la redacción del informe. (p. 1)

El desarrollo de los hallazgos de auditoría se efectúa durante la etapa de la ejecución de la auditoría al aplicar los procedimientos, técnicas y pruebas de auditoría y encontrar evidencias como resultados de la información analizada.

1.5.12.1. *Atributos del Hallazgo*

Según Maldonado H. (2016) menciona que un hallazgo debe tener cuatro atributos:

Condición: (Lo que es, lo que sucedió) Comunica los hechos que el auditor encontró y que indican que no se cumplió con las normas requeridas. El auditor debe asegurarse de que la evidencia sea suficiente, idónea, pertinente, relevante y que esté sustentada en trabajos completos; además debe ser objetiva. Cuando el auditor va a desarrollar el hallazgo comparará la condición (los hechos, lo que es) contra los criterios (lo que debe ser).

Criterio: Se refiere a la norma estandarizada con la cual se evalúa la situación. Los criterios varían de acuerdo con la exigencia de su cumplimiento. Algunos ejemplos de criterios que sirven de referencia para evaluar son: leyes, reglamentos, cláusulas de contratos o convenios, instructivos, procedimientos, normas de control interno, principios de contabilidad, opinión de un experto o el juicio del auditor con base en sus conocimientos y experiencia.

Causa: Describe la razón fundamental por la cual ocurrió la situación. Es decir, el ¿Por qué sucedió?). La determinación de la causa ayuda al auditor a desarrollar las recomendaciones de manera que sean efectivas para que las faltas no se repitan.

Efecto: Se refiere a la consecuencia de no haber cumplido con uno o más criterios. Si se identifica algún efecto potencial, el auditor realizará los procedimientos necesarios para determinar si se incurrió en errores, irregularidades o actos ilegales, esto incluye, entre otros procedimientos, someter una consulta sobre la tipificación de delitos. (pp. 1-3)

De la misma manera la Contraloría General del Estado, (2001) menciona que:

El auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar a la entidad auditada las debilidades, es así que, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar una área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.

Criterio: Comprende la concepción de “lo que debe ser”, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la metas, fines y objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. (p. 113)

El hallazgo debe ser organizado de manera que contenga los cuatro atributos para sustentar la opinión o dictamen de auditoría, los cuales son: condición, criterio, causa y efecto.

1.5.13. Informe de Auditoría

La obtención del informe es la etapa en la que el auditor presenta el producto final de su trabajo. Enrique Benjamín, F., (2007) menciona que:

El auditor, como profesional que es, debe dedicarle al documento la atención necesaria para que éste se caracterice con contenido y forma por su calidad, claridad, oportunidad y eficiencia, de manera que quede plasmado tanto el trabajo como el tiempo invertido en la planeación y desarrollo (se recomienda revisar en anteproyecto y el proyecto definitivo) y queden expuestas de manera clara las situaciones concretas sobre las cuales tendrá que tomar decisiones los directivos a los que va dirigido este informe.

En el ámbito de la actividad evaluatoria existen profesionales con una habilidad natural para detectar los informes, así como otras cuya destreza está en el campo operativo. Lo ideal es conjugar ambas cualidades en la realización de la auditoría para lograr un producto excelente. (p. 47)

De igual manera Blanco Luna, (2012) menciona que:

Los contadores públicos deben proveer un nivel de seguridad sobre la credibilidad de la temática, mediante una conclusión en el informe. La conclusión expresada por el auditor está determinada

por la naturaleza de la temática y por el objetivo acordado en el contrato diseñado para satisfacer las necesidades del usuario en el informe del auditor. El informe final debe contener una expresión clara de su conclusión sobre la temática, basándose en el criterio confiable identificado. La conclusión mediante el lenguaje explicativo, si lo hay, facilitará la comunicación para informar a los usuarios las conclusiones expresadas y limitarán el potencial para que esos usuarios asuman un nivel de seguridad más allá del que fue señalado, y que es razonable en las circunstancias. (p. 39)

Durante el proceso de auditoría el auditor va preparando las notas pertinentes debidamente documentadas para fundamentar la elaboración del informe y por ende su opinión; es presentado en forma descriptiva y suele añadirse elementos gráficos y numéricos.

1.5.14. COSO III

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

El modelo de control interno COSO III actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización que debería implementar.

Entorno de control

- Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión
- Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia
- Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

- Principio 6: Especifica objetivos relevantes
- Principio 7: Identifica y analiza los riesgos
- Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude
- Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

- Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control
- Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos
- Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

- Principio 14: Comunica internamente
- Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

- Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias (AUDITool, 2013, pág. 1)

1.5.15. Control Interno

Según Estupiñán Gaitán, (2006) el control interno es:

Un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad. (p. 26)

De la misma manera Coopers & Lybrand, (1997) define al control interno como:

Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. (p. 4)

El control interno ayuda a la empresa a conseguir sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. También permite la obtención de información financiera fiable.

1.5.16. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Las normas de auditoría son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría. Arens A, Elder R, & Beasley M, (2007) describe 10 normas de auditoría generalmente aceptadas.

Normas generales

1. La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que cuenten con la capacitación técnica adecuada y la competencia de un auditor.
2. En todos los asuntos relativos a un contrato, el o los auditores deben conservar una actitud mental independiente.
3. Debe tenerse cuidado profesional en el desempeño y planeación de la auditoría y en la preparación del informe.

Normas sobre el trabajo de campo

1. El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si se cuenta con ellos, deben ser supervisados de forma adecuada.
2. Debe conocerse de manera detallada el control interno a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas que se desarrollarán.
3. Se debe obtener suficiente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener una base razonable para emitir una opinión con respecto a los estados financieros que se auditan.

Normas sobre información

1. El informe debe manifestar si los estados financieros se presentan de conformidad con las normas de información financiera aplicables.
2. En el informe se deben identificar aquellas circunstancias en las que no se hayan observado los principios de manera coherente en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
3. Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique otra cosa en el informe.
4. El informe debe contener una opinión de los estados financieros, en su totalidad, o alguna indicación de que no puede emitirse una opinión. Cuando esto último suceda, las razones deben manifestarse. En todos los casos en los que se asocie el nombre del auditor con los estados financieros, el informe debe incluir una indicación clara de la naturaleza del trabajo del mismo, si procede, y del grado de responsabilidad que asume. (p. 33)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas son principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

1.6. Idea a defender

La realización de una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC de la Provincia de Tungurahua periodo 2016, permite la determinación en los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos.

CAPÍTULO III

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Modalidad de la investigación

Para realizar el trabajo de titulación se utilizó la modalidad de investigación cuantitativa, para procesar y analizar los resultados de los cuestionarios aplicados al personal que labora en la institución financiera INSOTEC, también se aplicó para determinar los indicadores de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

Se utilizó la investigación cualitativa para analizar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales por parte de los directivos, para deducir de qué manera contribuyó la aplicación de la auditoría de gestión en la institución financiera INSOTEC.

2.2. Tipos de investigación

2.2.1. *Investigación descriptiva*

Esta investigación se utilizó para describir los hallazgos identificados durante el proceso de auditoría de gestión a la institución financiera INSOTEC, para lo cual se utilizó pruebas selectivas y evidencia suficiente que permitió sustentar el informe final que fue entregado a los directivos, con la finalidad de que tomen acciones correctivas para mejorar las debilidades identificadas en los procesos internos de la institución.

2.2.2. *Investigación documental*

La investigación documental permitió recopilar información teórica sobre temas relacionados con la auditoría de gestión de libros y sitios web, lo cual permitió obtener un conocimiento más amplio sobre el proceso que se debe realizar para la ejecución de la auditoría en la institución financiera INSOTEC.

2.2.3. *Investigación de campo*

A través de la investigación de campo se realizó la visita a las instalaciones de la institución financiera INSOTEC con la finalidad de realizar la cedula narrativa de visita preliminar y obtener

información general sobre el funcionamiento de la misma, para realizar la planificación preliminar y específica de la auditoría de gestión.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población objeto de estudio para esta investigación está formado por los trabajadores que laboran en la institución financiera INSOTEC, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 2-1: Población

Nombre	Cargo
Doris Morales	Gerente
Andrea Tite	Asistente Contable
Elizabeth Chaguamate	Cajera
Jacqueline Encarnación	Asesor
Patricio Rodríguez	Asesor
Xeomara Álvarez	Asesor
Viviana Sánchez	Asesor
Vladimir Torres	Asesor
Juan Carlos Nauque	Asesor
Miguel Rodríguez	Asesor
Total	10

Fuente: Institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa C, 2021.

2.3.2. Muestra

Debido al reducido número de la población no se utilizó ninguna fórmula estadística para calcular la muestra, lo cual quiere decir que se consideró toda la población para realizar las encuestas.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos

2.4.1. *Métodos de Investigación*

Método Analítico

Utilizando este método se analizó el entorno interno de la institución financiera INSOTEC con la finalidad de poner más énfasis en los procesos que no estén permitiendo cumplir con las metas institucionales. También permitió analizar cada uno de los hallazgos identificados durante el proceso de la auditoría de gestión.

Método Deductivo

Este método de investigación permitió recolectar información partiendo de conceptos, principio, leyes y Normas Internacionales de Auditoría (NIA) que ayudaron a conformar el marco teórico, el mismo que sustenta la ejecución de la auditoría de gestión.

Método Inductivo

Este método se utilizó al efectuar las fases de la auditoría para evaluar la gestión institucional y el control interno de la institución financiera INSOTEC con la finalidad de emitir una opinión profesional sobre el examen realizado.

2.4.2. *Técnicas de Investigación*

Entrevista

Esta técnica de investigación se utilizó para realizar la entrevista al representante legal de la institución financiera INSOTEC con la finalidad de recabar información sobre las actividades, funciones y procesos que se realiza cotidianamente dentro de la institución, para en base a esta información realizar el programa de auditoría a ejecutar durante el examen.

Encuesta

La encuesta fue aplicada a todos los trabajadores de la entidad para determinar si los directivos han establecido un control interno confiable, además esta técnica permitió determinar el nivel de riesgo y confianza institucional.

2.4.3. Instrumentos de Investigación

Guía de entrevista

Para realizar la entrevista al representante legal de la institución financiera INSOTEC se diseñó previamente una guía de entrevista la misma que permitió recabar información suficiente y competente sin improvisar, lo cual sirvió para la elaboración de la auditoría de gestión

Cuestionarios

Los cuestionarios fueron diseñados con preguntas cerradas utilizando el método de control interno COSO III, mismos que fueron aplicados a todos los trabajadores de la institución.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados

1. ¿Se ha realizado anteriormente una auditoría de gestión a la Institución Financiera INSOTEC agencia Pelileo de la Provincia de Tungurahua?

Tabla 3-1: Se realizaron auditorías de gestión

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios del departamento de crédito de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

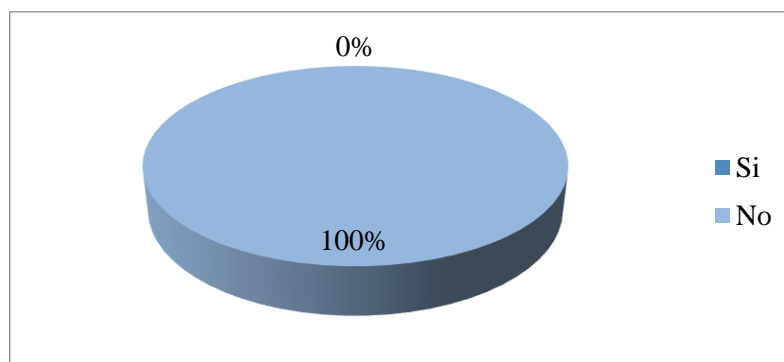


Ilustración 3-1: Se realizaron auditorías de gestión

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios del departamento de crédito de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados manifestaron que no se ha realizado anteriormente una auditoría de gestión a la Institución Financiera INSOTEC agencia Pelileo de la Provincia de Tungurahua, razón por la cual se desconoce el nivel de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos y el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

2. ¿Los directivos de la Institución Financiera INSOTEC agencia Pelileo han establecido un manual de créditos y cobranzas?

Tabla 3-2: Existe un manual de créditos y cobranzas

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

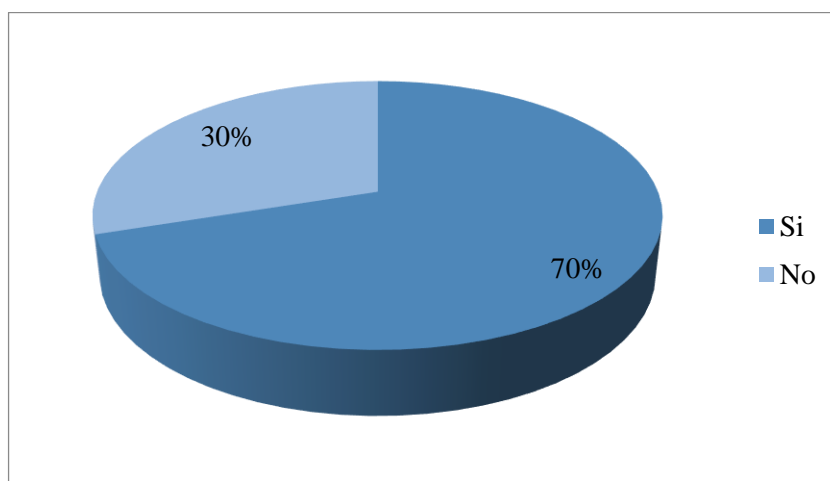


Ilustración 3-2: Existe un manual de créditos y cobranzas

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

Según el resultado de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Institución Financiera INSOTEC, el 70% mencionaron que los directivos de la Institución Financiera INSOTEC agencia Pelileo si han establecido un manual de créditos y cobranzas, mientras que el 30% indicaron que el manual existente está basado en la normativa del anterior órgano de control (Ministerio de Inclusión Económica y Social).

3. ¿Considera usted que se ha cumplido con la meta establecida por la cooperativa en otorgación y recuperación de créditos?

Tabla 3-3: Cumplimiento de metas crediticias

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	4	40%
No	1	10%
Parcialmente	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

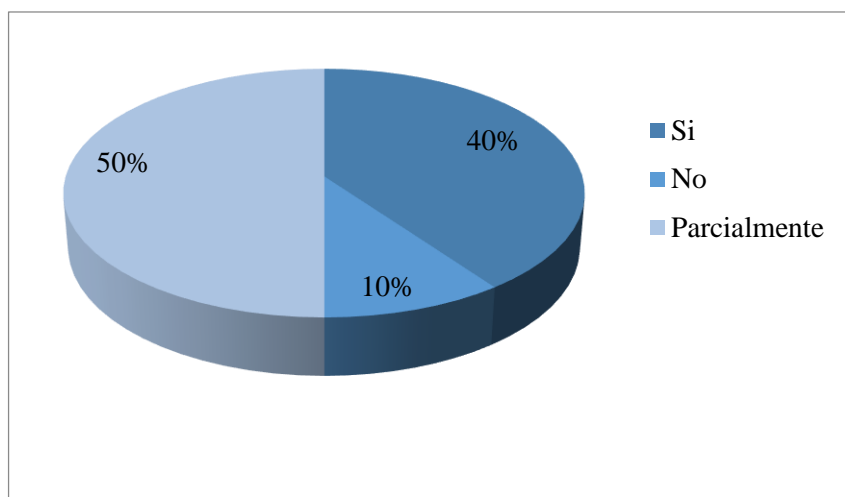


Ilustración 3-3: Cumplimiento de metas crediticias

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

El 40% de los encuestados manifestaron que la Institución Financiera INSOTEC, si ha cumplido con la meta en otorgación y recuperación de créditos, el 10% indicaron que no se ha cumplido, mientras que el 50% afirmaron que se ha cumplido de forma parcial, debido a que existe un alto índice de morosidad, además las metas del departamento de créditos y cobranzas no fueron cumplidas en las fechas establecidas.

4. ¿La dirección dicta políticas relacionadas a los procesos de otorgación y recuperación de créditos?

Tabla 3-4: Políticas de créditos

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

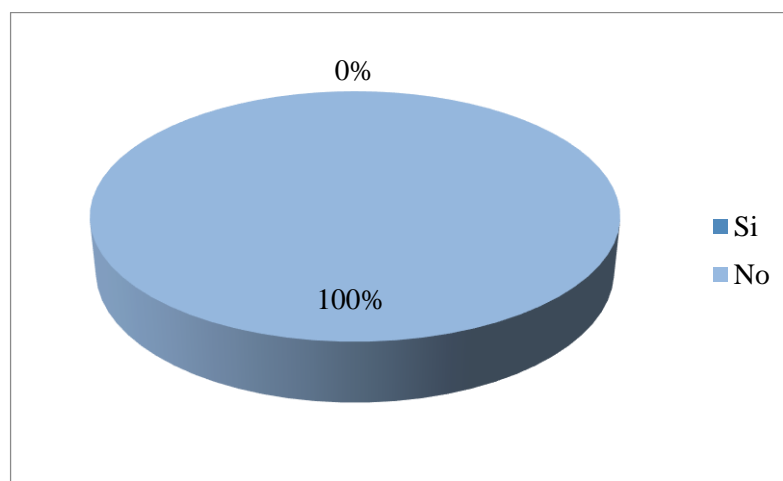


Ilustración 3-4: Políticas de créditos

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

Según el resultado de las encuestas el 100% afirman que la dirección no dicta políticas para guiar los procedimientos de otorgación y recuperación de créditos de la Institución INSOTEC, existen políticas que están desactualizadas; además no existe un documento que sustente, sino que son expuestas a los asesores de créditos y cobranzas de forma verbal.

5. ¿Se han establecido estrategias para incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos de recuperación de cartera vencida?

Tabla 3-5: Se Estrategias para incrementar la eficiencia y eficacia en recuperación de cartera vencida

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

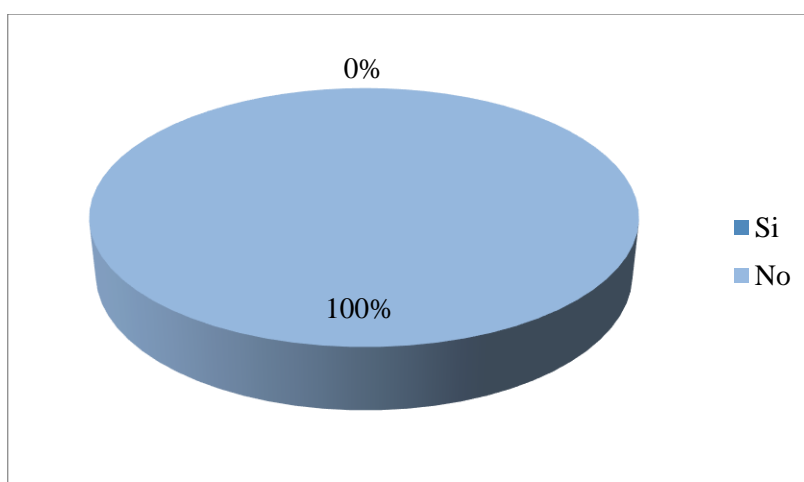


Ilustración 3-5: Estrategias para incrementar la eficiencia y eficacia en recuperación de cartera vencida

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados manifestaron que los directivos de la Institución Financiera INSOTEC no han establecido estrategias para incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos de recuperación de cartera vencida, razón por la cual se evidencia un alto porcentaje de morosidad.

6. ¿Los procesos de crédito están de acuerdo a las disposiciones legales?

Tabla 3-6: Los créditos están de acuerdo a las disposiciones legales

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

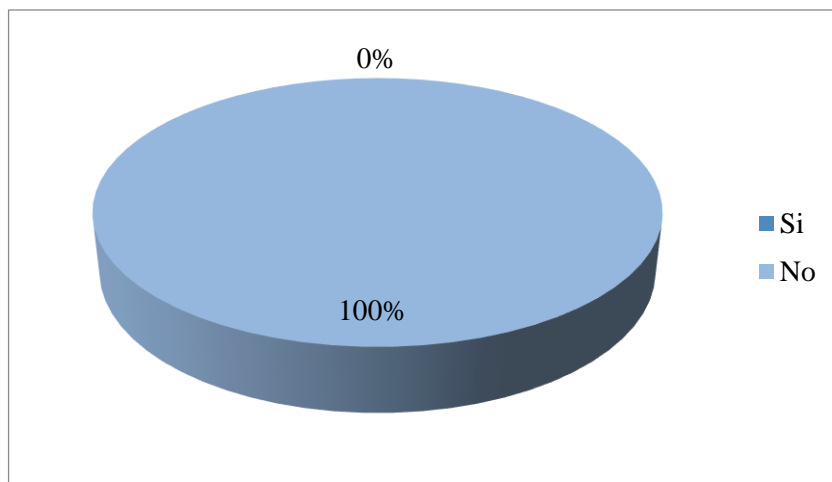


Ilustración 3-6: Los créditos están de acuerdo a las disposiciones legales

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados manifestaron que no existe un manual de créditos en el cual constan los procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, mencionaron además que se está incumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

7. ¿Se han establecido indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de los procesos de otorgación y recuperación de créditos?

Tabla 3-7: Indicadores de gestión

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

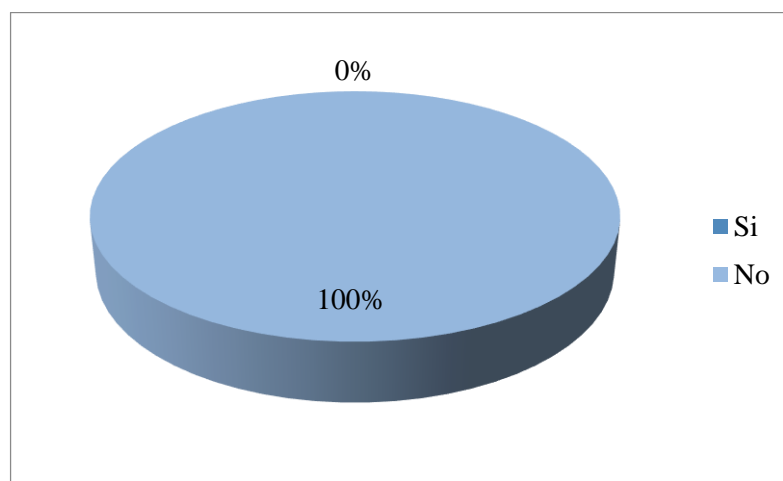


Ilustración 3-7: Indicadores de gestión

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

Según el resultado de las encuestas el 100% de los encuestados manifestaron que los directivos de la Institución Financiera INSOTEC no han establecido indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de los procesos de otorgación y recuperación de créditos, razón por la cual no se ha evaluado el desempeño del departamento de crédito y cobranza frente a sus metas y objetivos.

8. ¿Se asigna presupuesto para realizar programas de capacitación dirigidas a los asesores de créditos de la Institución Financiera INSOTEC?

Tabla 3-8: Presupuesto para realizar programas de capacitación

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

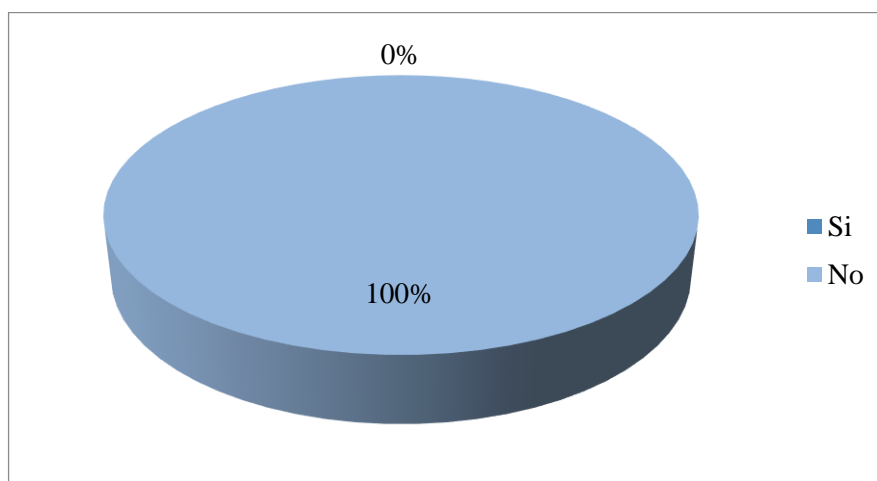


Ilustración 3-8: Presupuesto para realizar programas de capacitación

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados afirmaron que la Institución Financiera INSOTEC no asigna presupuesto para realizar programas de capacitación dirigidas a los asesores de créditos, razón por la cual existe un alto índice de cartera vencida, porque no realizan un análisis de solvencia a los socios al momento de la otorgación del crédito. La capacitación es muy importante debido a que ayuda a mejorar la productividad y aumenta la rentabilidad de la institución, también permite que los trabajadores no cometan errores en sus puestos de trabajo.

9. ¿Considera usted que la realización de una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, permite la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia?

Tabla 3-9: La Auditoría de Gestión permite la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

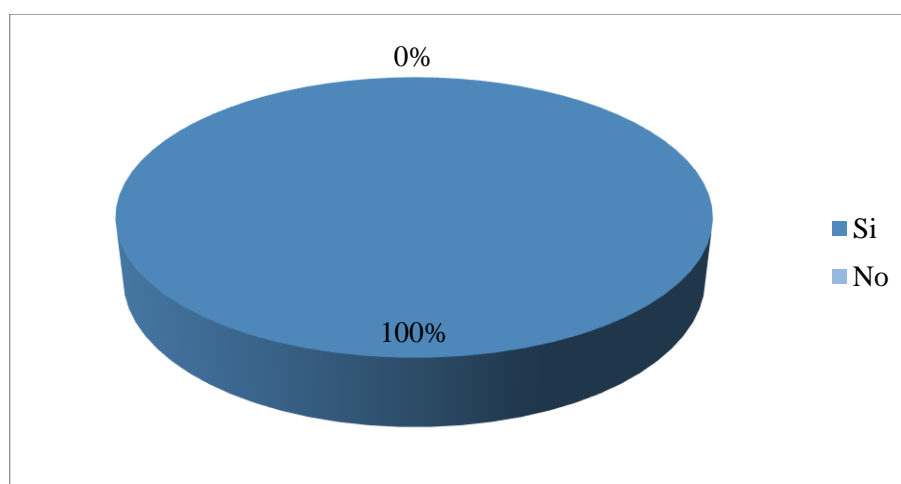


Ilustración 3-9: La Auditoría de Gestión permite la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados consideran que la realización de una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, permite la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia, también ayudará a la dirección de la institución a lograr la administración más eficaz, descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento institucional.

10. ¿Se realiza seguimiento constantemente a la cartera de la institución financiera?

Tabla 3-10: Seguimiento cartera de la institución financiera

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	10	1000%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

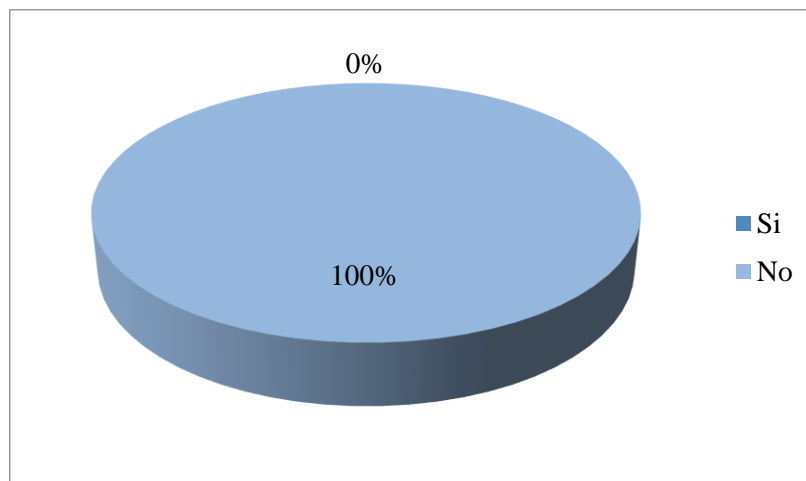


Ilustración 3-10: Seguimiento cartera de la institución financiera

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios de la institución financiera INSOTEC, 2021.

Realizado por: Casa, C, 2021.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados respondieron que los asesores de crédito no realizan seguimiento adecuado a la cartera de la institución financiera, razón por la cual no existe una base de datos de los socios que están en mora, para realizar el llamado de atención.

3.2. Verificación de la idea a defender

Una vez aplicado las encuestas al talento humano de la Institución Financiera INSOTEC, en las preguntas 4, 5, 6, 7, 9 y 10 se evidencia que existe deficiencias en el departamento de créditos y cobranzas, así tenemos que: los directivos no dictan políticas para guiar los procedimientos de otorgación y recuperación de créditos, no han establecido estrategias para incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos de recuperación de cartera vencida, no existe un manual de créditos en el cual constan los procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, debido a estos antecedente surge la necesidad de realizar una auditoría de gestión para mejorar los procesos internos del departamento de créditos y cobranzas, lo cual permitirá cumplir con las metas de colocación y recuperación de cartera vencida.

Los encuestados manifestaron que la auditoría de gestión ayudará a la dirección a lograr una administración más eficaz, descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos de otorgación y recuperación de créditos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento institucional. Por esta razón se hace necesario la realización de una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, Agencia Pelileo de la Provincia de Tungurahua, período 2016; para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos.

3.3. Propuesta

3.3.1. Tema

Auditoría de gestión a la Institución Financiera INSOTEC, de la provincia de Tungurahua, período 2016.

3.4. Contenido de la propuesta

La presente Auditoría de Gestión se efectuará como se detalla a continuación:

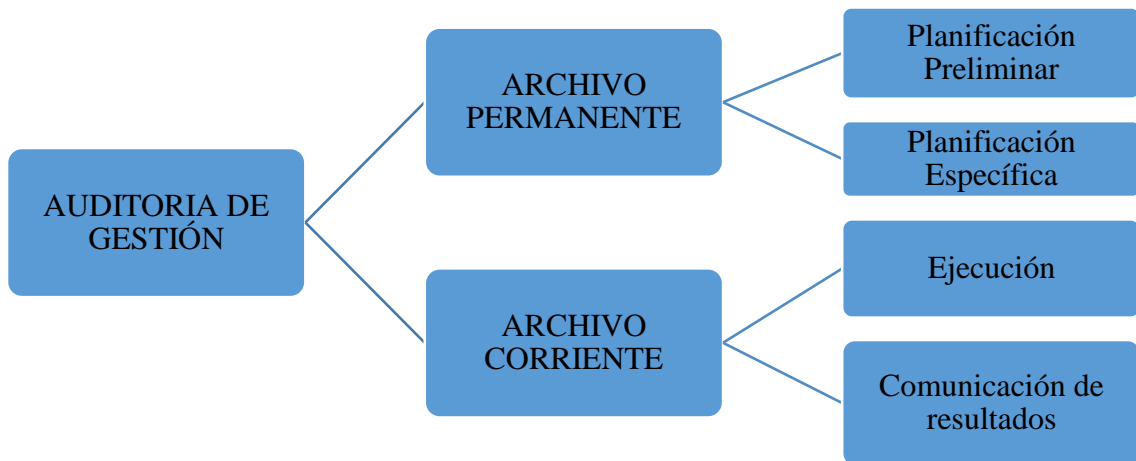


Ilustración 3-11: Contenido de la propuesta

Realizado por: Casa, C, 2021.



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016.

ARCHIVO PERMANENTE

FASE I:

PLANIFICACIÓN

EMPRESA AUDITADA:	INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
DIRECCIÓN:	El Tambo, Pedro Vicente Maldonado 1-30 y La Confraternidad (Diagonal al Sindicato de Choferes)
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO:	PERÍODO 2016

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016.

Planificación Preliminar

EMPRESA AUDITADA:	INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
DIRECCIÓN:	El Tambo, Pedro Vicente Maldonado 1-30 y La Confraternidad (Diagonal al Sindicato de Choferes)
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO:	PERÍODO 2016

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROGRAMA AUDITORÍA- PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PA - PP 1/2
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Objetivo General

Obtener un conocimiento preliminar de la infraestructura y de gestión administrativa de la Institución Financiera INSOTEC para dar inicio a la Auditoría de Gestión.

Objetivos Específicos

- ✓ Informar el inicio de la Auditoría de gestión.
- ✓ Observar los procesos administrativos y operativos del departamento de crédito y cobranzas.
- ✓ Examinar los manuales, reglamentos y políticas que posee la Institución.
- ✓ Analizar el ambiente laboral de la Institución.
- ✓ Establecer las marcas, índices e indicadores de gestión para realizar la auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la carta de compromiso de la auditoría.	CC	CICC	11/02/2019
2	Elabore el contrato de auditoría	CA	CICC	11/02/2019
3	Elabore una orden de trabajo	OT	CICC	12/02/2019
4	Realice una visita previa al departamento de créditos y cobranzas de la institución.	VP	CICC	14/02/2019
5	Genere la solicitud de información que permita obtener un conocimiento preliminar de la empresa auditada	SI	CICC	14/02/2019

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROGRAMA AUDITORÍA- PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PA - PP 2/2
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

6	Reciba la información solicitada en la requisición de información	RSI	CICC	14/02/2019
7	Estructure el archivo permanente de la información general acerca de la institución financiera INSOTEC	AP	CICC	14/02/2019
8	Desarrolle una notificación de inicio de auditoría a los involucrados en el proceso.	NI	CICC	13/02/2019
9	Elabore el memorándum de planificación.	MP	CICC	15/02/2019
10	Presente la hoja de marcas que se utilizaran en la Auditoría	HM	CICC	15/02/2019

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CARTA DE COMPROMISO	AC- CC 1/1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

El Tambo, 11 de febrero del 2019

Ing.

Henry Morales

GERENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, a la vez que me permito dirigirme a usted en referencia a la solicitud que se realizó en meses pasados para la realización de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016., obteniendo la autorización correspondiente, tengo el agrado de confirmar el compromiso de realizar mi trabajo con la debida confidencialidad y conforme al tiempo estipulado con usted.

En virtud de lo anteriormente mencionado le informo que una vez concluidos los requisitos previos al inicio de este trabajo, he planificado empezar el desarrollo de esta actividad desde el día 12 de febrero del 2019, motivo por el cual solicito cooperación total por parte de su personal y confío en que ellos pondrán a disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera en relación al trabajo de auditoría de gestión.

Atentamente,

Cristian Israel Casa Criollo

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CONTRATO DE AUDITORÍA	AC - CA 1/3
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte, el señor Henry Morales, en calidad de Gerente General de la INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, parte a la cual se denominará para efectos de este contrato, EL CONTRATANTE; y, por otra el señor Cristian Israel Casa Criollo, en adelante EL AUDITOR comparecientes, hábiles para contratar y obligarse en nombre de sus representadas, acuerdan lo siguiente:

PRIMERA: ANTECEDENTES. -

1. La CONTRATANTE requiere se ejecuten las actividades propias de auditoría de gestión para LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, por el período comprendido entre el 1ro de enero y el 31 de diciembre del año 2016, para lo cual decide contratar los servicios de un AUDITOR.

SEGUNDA: OBJETO. -

En razón de los antecedentes expuestos, el CONTRATANTE, por la presente contrata los servicios que ofrece EL AUDITOR y que específicamente son:

- ✓ Emitir un informe de auditoría de gestión en español de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs), por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2016, de acuerdo a las exigencias por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador.

TERCERA: OBLIGACIONES DEL AUDITOR. -

En virtud del presente contrato, EL AUDITOR se compromete o cumplir con las siguientes obligaciones:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CONTRATO DE AUDITORÍA	AC - CA 2/3
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

- ✓ Cumplir oportuna y eficientemente con las actividades descritos en el objeto del presente contrato.
- ✓ Asistir al CONTRATANTE en lo formulación, comunicación e implementación de las recomendaciones sobre los posibles hallazgos.

CUARTA: OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE. -

- ✓ Entregar, dentro de lo brevedad posible, cualquier tipo de documentación o información que, solicitado por EL AUDITOR, o fin de cumplir el objeto del presente contrato.
- ✓ De igual manera, la CONTRATANTE proporcionará fácil y completo acceso a lo información y documentación necesaria para el desarrollo del trabajo.
- ✓ Pagar puntualmente los honorarios que correspondan.

QUINTA: HONORARIOS. -

Los honorarios por la prestación de los servicios profesionales por la auditoría de gestión de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, por el período comprendido entre el 1 ro de enero y el 31 de diciembre de 2016, ascienden a US\$ 1300,00 (mil trescientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica) más el respectivo impuesto al valor agregado.

La forma de pago de nuestros honorarios es: 40% inicial con la firma del presente contrato, el 30% al finalizar lo primera visito y el 30% con la entrega del borrador del informe de auditoría. Si fuera necesario incurrir en costos menores como movilización como parte de la prestación de los servicios, éstos serán facturados por separado, una vez que sean revisados y aprobados previamente por la administración de lo institución.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CONTRATO DE AUDITORÍA	AC - CA 3/3
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

SEXTA: PLAZO

El plazo del presente contrato será de 30 días laborables.

El plazo del contrato se extenderá por 10 días laborables adicionales por hechos imprevistos que puedan presentarse a partir del inicio del trabajo de auditoría.

SÉPTIMO: CONFIDENCIALIDAD. -

Las partes respetarán la confidencialidad sobre las políticas, procedimientos, fórmulas, técnicas de administración e información legal, financiera, etc. que, con ocasión de la prestación de los servicios aquí descritos, llegaren a tener conocimiento, incluso harán que sus empleados, agentes y subcontratistas la mantengan, siendo responsables del cumplimiento de esta obligación por parte de aquellos.

OCTAVO: ACEPTACIÓN. -

Las partes declaran aceptar el contenido de este contrato, incluyendo el contenido de lo propuesta de servicios de auditoría presentada por EL AUDITOR. Para constancia de lo acordado, las partes suscriben el presente contrato en la ciudad del Tambo, a los 11 días del mes de febrero de 2019.

Cristian Israel Casa Criollo

Henry Morales

GERENTE INSOTEC

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 ORDEN DE TRABAJO	AC - OT 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

El Tambo, 11 de febrero del 2019

Ing.

Henry Morales

GERENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC

Presente. -

De mi consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en el literal a) del artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, concordante con lo establecido por la Intendencia de Economía Popular y Solidaria, realice la auditoría de gestión, en la INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC ubicada en la ciudad de EL Tambo, provincia de Tungurahua la inspección se efectuará el 11 de febrero de 2019.

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

El tiempo estimado para la ejecución de este trabajo será de 30 días laborables incluyendo el borrador del informe.

Atentamente,

Cristian Israel Casa Criollo

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA	AC - NI 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

El Tambo, 11 de febrero del 2019

Ing.

Henry Morales

GERENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con el contrato de auditoría, notifico a usted que ya se está realizando la Auditoría de Gestión, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.

El objetivo general es realizar una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, de la Provincia de Tungurahua, período 2016; para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos.

Los objetivos específicos de la evaluación son:

- ✓ Aplicar las diferentes fases, técnicas, y métodos, de Auditoría de Gestión que permitan determinar la eficiencia y eficacia en el área de créditos y cobranzas.
- ✓ Presentar un informe con las conclusiones y recomendaciones para mejorar la toma de decisiones.

Sírvase proporcionar toda la información requerida por el auditor con el fin de obtener elementos de juicio válidos y suficientes que permitan formar una opinión, acerca de las operaciones crediticias evaluadas e información presentada y dar cumplimientos a los objetivos planteados.

Atentamente,

Cristian Israel Casa Criollo

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	13-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR	AC - VP 1/1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

La institución financiera INSOTEC se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua en el Tambo, en las calles Pedro Vicente Maldonado 1-30 y La Confraternidad (diagonal al sindicato de choferes), sus instalaciones son cómodas y acogedoras para sus clientes.

En la visita preliminar se observó que los trabajadores de la institución financiera INSOTEC empiezan a laborar desde las 8:00 am hasta las 18:00 pm, tienen una hora de almuerzo, existe un reloj biométrico para controlar la asistencia. Cada trabajador está encargado de mantener la limpieza y orden de su puesto de trabajo.

Se entrevistó a los asesores de crédito los mismos que mencionaron que existen problemas que afectan el correcto desempeño de la agencia, así como el incumplimiento de las metas de colocación y recuperación de cartera vencida, debido a que no existe suficientes recursos económicos en el país, razón por la cual los pobladores no solicitan créditos y si lo hacen no han podido cumplir con las cuotas establecidas para el pago de sus créditos.

El reclutamiento de personal es una de las funciones a cargo del Gerente de la institución, el cual receipta el currículum del aspirante y procede con la entrevista. Los reglamentos, manuales y demás políticas no se disponen en forma magnética, sino que se encuentran en archivos físicos, además se encuentran desactualizados en excepción de Reglamento de crédito que fue actualizado el 01 de febrero de 2019.

La sucursal de la institución financiera INSOTEC ubicada en el del Tambo cuenta con un Gerente, Asistente Contable, Cajera y 6 asesores de crédito, todos trabajan en equipo para cumplir con los objetivos institucionales.

También se pudo observar que existe un ambiente de trabajo agradable, debido a que cada trabajador cumple con sus funciones y colabora con los demás en caso de que así lo soliciten, se basan en principios éticos y morales.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	14-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AC - SI 1/1
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

El Tambo, 11 de febrero del 2019

Ing.

Henry Morales

GERENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en el literal a) del artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, concordante con lo establecido por la Intendencia de Economía Popular y Solidaria, realice la auditoría de gestión, en la INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC ubicada en la ciudad de EL Tambo, provincia de Tungurahua se solicita nos facilite toda la documentación que se encuentre relacionada con la gestión empresarial la misma que permitirá una correcta ejecución de la Auditoría de Gestión:

- Estados Financieros
- Informes de Auditorías anteriores (si hubiere)
- Planes Estratégicos
- Manuales de funciones
- Plan Operativo Anual
- RUC
- Filosofía Empresarial (misión, visión, objetivos, políticas, etc.)
- Estructura Organizacional
- Normativa Interna

Por la atención brindada, anticipamos nuestros agradecimientos fraternos.

Atentamente,

Cristian Israel Casa Criollo

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	14-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORMACIÓN GENERAL	AP-IG 1/3
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

1. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

RESEÑA HISTÓRICA

INSOTEC (Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas), es una ONG privada, ecuatoriana, sin fines de lucro creada por iniciativa de un grupo de empresarios de la pequeña industria y técnicos vinculados a esta temática, con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador y principalmente de sus zonas rurales. Sus estatutos fueron aprobados mediante acuerdo No. 144 del Ministerio de Bienestar Social cuya reforma fue autorizada con el acuerdo ministerial No. 1077 del 19 de mayo de 1994. Su domicilio principal está ubicado en la ciudad de Quito y cuenta con diez agencias ubicadas en: Alausí, Riobamba, Ambato, Santo Domingo, Quero, Píllaro, Pelileo El Carmen, La Concordia El Quinche.

MISIÓN: Contribuir al desarrollo de la microempresa mediante la concesión de créditos generando acceso a servicios complementarios que mejoran la competitividad y la calidad de vida, con énfasis en el sector agropecuario, bajo criterio de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio.

VISIÓN: Somos una institución especializada en microfinanzas líder a nivel nacional, por su calidad reconocida en impacto social y su contribución al desarrollo económico en sus territorios, con capacidad de expansión internacional.

VALORES

- ✓ Tratamos con respeto a los demás, reconociendo, aceptando, apreciando y valorando las cualidades y el trabajo de las personas.
- ✓ Somos honrados y honestos en la administración de los recursos de la institución y de nuestros clientes siendo estos valores intrínsecos en nuestra vida.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	14-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORMACIÓN GENERAL	AP-IG 2/3
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

- ✓ Trabajamos con pasión, generando calidad, calidez y alcanzado nuestros objetivos.
- ✓ Valoramos la transparencia a todo nivel.
- ✓ Creemos en el trabajo en equipo, valorando nuestras diferencias.
- ✓ Somos innovadores en la búsqueda de la excelencia.
- ✓ Buscamos la protección del medio ambiente de manera transversal en todo lo que hacemos.

EQUIPO EJECUTIVO

Nombre	Cargo
Carlos Andrés Holguín	Presidencia Ejecutiva
Freddy Mena	Gerencia de Negocios
Ingmar Kluger	Gerencia Financiera
Deisi Llerena	Gerencia de Operaciones
Jorge Aguirre	Auditoría

PRODUCTOS

Productos	Características
Crédito Simple	Destinado a atender actividades de manufactura, comercio o servicios.
Crédito Agro	Atiende actividades agropecuarias, con al menos dos fuentes de ingreso (no monocultivo).
Crédito Directo	Este producto facilita el financiamiento de capital de trabajo y no requiere GARANTE, pero requiere justificar la propiedad de un bien inmueble habitado por el deudor.
Crédito Ideal	Para el financiamiento de capital de trabajo y compra de activos fijos en montos superiores a \$15.000. A partir de \$20.000 se requiere hipoteca o prenda.

Realizado por: CICC	Fecha: 18-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORMACIÓN GENERAL	AP-IG 3/3
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

Misión

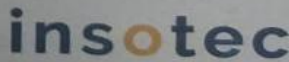
Contribuir al desarrollo de la microempresa mediante la concesión de créditos, brindando acceso a servicios complementarios que mejoran la competitividad y la calidad de vida, con énfasis en el sector agropecuario, bajo criterios de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio.

Visión

Somos una Institución especializada en microfinanzas líder a nivel nacional, por su calidad reconocida en impacto social y su contribución al desarrollo económico en sus territorios, con capacidad de expansión internacional.

Valores

- * Tratamos con **respeto** a los demás, reconociendo, aceptando, apreciando, valorando las cualidades, y el trabajo de las personas.
- * Somos **honrados y honestos** en la administración de los recursos de la Institución y de nuestros clientes, siendo estos valores intrínsecos en nuestra vida.
- * Trabajamos con **pasión**, generando calidad, calidez y alcanzando nuestros objetivos.
- * Somos **humildes** porque reconocemos nuestros errores y aprendemos de ellos.
- * Valoramos la **transparencia** a todo nivel.
- * Creemos en el **trabajo en equipo**, valorando nuestras diferencias
- * Somos **innovadores** en la búsqueda de la experiencia generando valor a los procesos.
- * Buscamos la **protección del medio ambiente** de manera transversal en todo lo que hacemos.



Realizado por: CICC	Fecha: 18-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

AP-EO
1/1

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

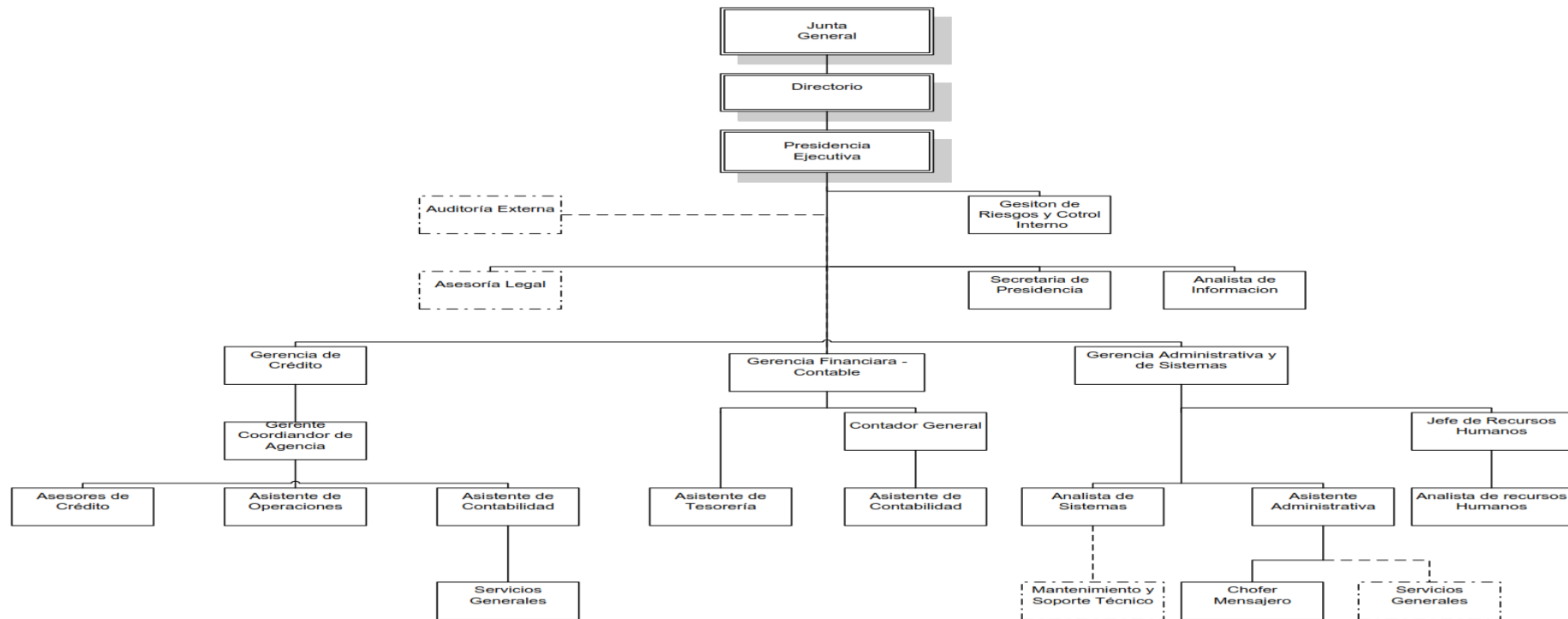



Ilustración 3-12: Estructura organizacional
 Realizado de: Casa C. 2021.

Realizado por: CICC	Fecha: 18-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016	AP-RC 1/6
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

4. REGLAMENTO DE CRÉDITO

 REGlamento DE CRÉDITO	Código:	GCR - CRE - REG - 001
	Versión:	029
	Fecha de inicio de vigencia:	01 - Septiembre - 2017

1. Introducción

El Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas, INSOTEC, es una fundación, privada, ecuatoriana, sin fines de lucro que brinda servicios de microcrédito para cubrir necesidades de microempresarios del sector rural y urbano del país.

INSOTEC contribuye al mejoramiento económico y social mediante la prestación de servicios financieros y no financieros, bajo criterios de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio.

El presente documento trata acerca de los lineamientos y políticas que se deben seguir dentro de la institución para la otorgación de un crédito.

2. Objetivos del Documento

- Establecer las políticas vigentes a seguir por el personal de INSOTEC, directa e indirectamente relacionado con el proceso de crédito.
- Dar a conocer los lineamientos base que se deben tomar en cuenta para realizar un correcto análisis de crédito, el cual minimice los riesgos existentes.

3. Alcance

El siguiente documento va dirigido principalmente a las siguientes áreas intervinientes: Negocios, Operaciones y Cobranza; y como control: Riesgos y Auditoría. Sin embargo, debe ser de conocimiento general para todo el personal de la Institución.

El seguimiento y cumplimiento de todo lo estipulado en el presente reglamento tiene el carácter de obligatorio, sin excepciones, así que cualquier omisión o incumplimiento del mismo será sancionado de acuerdo al caso y a lo establecido en el Reglamento Interno y al Código de Ética de INSOTEC.

4. Referencias Normativas

La caracterización de la operación de microcrédito se enmarca dentro de los lineamientos establecidos en los siguientes documentos:


- Estatuto de INSOTEC
- Reglamento Interno
- Código de Ética

Actualizado por: Gerente Nacional de Negocios Análisis de Procesos	Revisado por: Comité de Gestión de Calidad	Revisado por: Comité de Administración Integral de Riesgos	Aprobado por: Directorio	Pág. 8
Fecha de actualización: 05/07/2017	Fecha de revisión: 04/08/2017	Fecha de revisión: 14/08/2017	Fecha de aprobación: 16/08/2017	

* Derechos Reservados. De uso exclusivo de INSOTEC, el uso indebido y no autorizado por la Institución, será reprimido conforme lo señalado por las leyes de defensa de la Propiedad Intelectual y Reglamento Interno*

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
REGLAMENTO DE CRÉDITO

AP-RC
2/6

 REGLAMENTO DE CRÉDITO	Código:	GCR - CRE - REG - 001
	Versión:	029
	Fecha de inicio de vigencia:	01 - Septiembre - 2017

No.	Término	Definición
23.	Sistema Financiero Regulador	Se refiere a las instituciones Financieras regulatorias por la Superintendencia de Bancos (SBS) y la Superintendencias de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
24.	Información Básica del Deudor / Garante - IBD / IBG	Se la utiliza para el registro de datos personales del Deudor, Garante y Cónyuges. La IBD/IBG se debe actualizar en cada solicitud de crédito y cuando se registren cambios en los datos básicos de los Deudores relacionados con direcciones, teléfonos, actividad económica, etc.; mediante la ficha de actualización de datos
25.	Formulario de evaluación crediticia - FEC	Se lo utiliza para el levantamiento y análisis de clientes con actividades de comercio, producción y servicio que no sea producción agropecuaria.
26.	Ficha Única Rural - FUR	Se la utiliza para el levantamiento y análisis de clientes con actividades de producción agropecuaria.

6. De los Deudores, Garantes y sus Requisitos

6.1. Perfil de Deudores y Garantes

Detalle	Monto del crédito	Hasta USD 800 ¹	Hasta USD 5.000	Hasta USD 10.000	Hasta USD 50.000
Edad ²	Minima	19 años	21 años	25 años	25 años
	Máxima	21 años	73 años ³	73 años ³	73 años ³
Nacionalidad Residencia	Ecuatoriana	Ecuatoriana	Ecuatoriana	Ecuatoriana	Ecuatoriana
	Extranjeros	No aplica	Más de 5 años	Más de 5 años	Más de 5 años
Experiencia en Actividad Económica	Ecuatorianos	12 meses	12 meses	24 meses	36 meses
	Extranjeros	No aplica	24 meses	36 meses	36 meses
Tiempo de permanencia del Negocio en el mismo lugar	Mínimo	12 meses			

¹Aplica únicamente para clientes con producción agropecuaria entre 19 y 21 años. Adicionalmente, el garante deberá ser familiar y propietario de un bien inmueble justificado con impuesto predial o documentos de respaldo.

²En caso que el cónyuge o unión libre del Deudor o Garante sea menor de edad o mayor a la determinada en el Perfil de Deudores y Garantes, continúa el proceso.

³El plazo máximo de un crédito para un Deudor que tiene 73 años a la fecha del otorgamiento de crédito, es máximo 24 meses.


Clientes mayores a 73 años podrán acceder a una renovación siempre y cuando hayan cancelado su última operación con un ratio menor al 15%. Estos casos serán analizados por el nivel de aprobación IV.

Actualizado por: Gerente Nacional de Negocios Asistente de Procesos	Revisado por: Comité de Gestión de Calidad	Revisado por: Comité de Administración Integral de Riesgos	Aprobado por: Directorio	Pág. 11
Fecha de actualización: 05/07/2017	Fecha de revisión: 04/08/2017	Fecha de revisión: 14/08/2017	Fecha de aprobación: 15/08/2017	

*Derechos Reservados. De uso exclusivo de INSOTEC, el uso indebido y no autorizado por la institución, será reprimido conforme lo señalado por las leyes de defensa de la Propiedad Intelectual y Reglamento Interno.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
REGLAMENTO DE CRÉDITO

AP-RC
3/6

	REGLAMENTO DE CRÉDITO	Código:	GCR - CRE - REG - 001
		Versión:	029
		Fecha de inicio de vigencia:	01 - Septiembre - 2017

6.2. Documentación requerida para Deudor y Garante

6.2.1. Constancia de Identidad, estado civil y nivel de educación del Deudor y Garante

- a. Copia de Cédula de ciudadanía y Papeleta de Votación a color, legibles y vigentes.
- b. De tener disolución conyugal, ésta debe ser notariada y emitida por un juez.
- c. De tener estado civil separado debe presentar una Información Sumaria, en la cual se especifique el nombre y el número de cédula de su ex cónyuge. Este documento tendrá una vigencia de 3 (tres) años.
- d. Se aceptan Deudores y Cónyuges analfabetos que firmen en su cédula de ciudadanía siempre y cuando presenten un testigo familiar que certifique en la "Carta Testigo de Cliente Analfabeto" la aceptación voluntaria y conocimiento de la obligación que contrae el Deudor al momento de la concesión. El testigo debe presentar la copia de su cédula.
- e. Si el Cónyuge del Deudor o Garante es analfabeto y no firma en su cédula de ciudadanía, debe presentar un poder especial notariado en el cual autoriza al Deudor o Garante a firmar los documentos de crédito en INSOTEC.
- f. Si el Deudor es de nacionalidad extranjera, debe presentar la cédula de identidad ecuatoriana, codeudor ecuatoriano, ser propietario de un bien inmueble habitado por él y residir en el país por más de cinco (5) años.

6.2.2. Constancia Domiciliaria del Deudor y Garante

- a. Presentar copia de la planilla de agua, luz o teléfono hasta dos (2) meses atrás de la fecha de emisión registrada, en donde conste la dirección del domicilio; o un Certificado del Presidente de la Junta de Aguas.
- b. En caso de no contar con servicios básicos del domicilio, el deudor podrá presentar el pago del impuesto predial del bien inmueble donde se verifique la dirección del domicilio.
- c. Si el Deudor no puede justificar su constancia domiciliaria con el pago del impuesto predial, se deberá presentar el "Formato de Verificación Domiciliaria" validado bajo responsabilidad del Asesor de Crédito.

6.2.3. Constancia de Actividad Económica del Negocio del Deudor y Garante

Se debe solicitar por lo menos uno (1) de los siguientes documentos actualizados del negocio:


- a. Copia de RUC o RISE vigente.

Actualizado por: Gerente Nacional de Negocios Analista de Procesos	Revisado por: Comité de Gestión de Calidad	Revisado por: Comité de Administración Integral de Riesgos	Aprobado por: Directorio	Pág. 12
Fecha de actualización: 05/07/2017	Fecha de revisión: 04/08/2017	Fecha de revisión: 14/08/2017	Fecha de aprobación: 16/08/2017	

* Derechos Reservados. De uso exclusivo de INSOTEC, el uso indebido y no autorizado por la Institución, será reprimido conforme lo señalado por las leyes de defensa de la Propiedad Intelectual y Reglamento Interno.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
REGLAMENTO DE CRÉDITO

AP-RC
4/6

	REGLAMENTO DE CRÉDITO	
	Código:	GCR - CRE - REG - 001
	Versión:	029
	Fecha de inicio de vigencia:	01 - Septiembre - 2017

- b. Copia de Patente municipal.
- c. Copia de Facturas de compras
- d. Original de certificados de proveedores.
- e. Copia de planillas de entrega de productos o mercadería como proveedor.
- f. Original de certificados de asociaciones gremiales en donde conste la actividad económica.
- g. Copia de planilla de Agrocalidad en caso de producción ganadera y porcina.
- h. Original de guías de movilización o de autorización para comerciantes de ganado.
- i. En actividades de servicio de transporte público debe adjuntar los siguientes documentos:
 - Copia de matrícula vigente
 - Transporte Público y de alquiler: Copia del Permiso de Circulación o Habilitación vigente o Certificado de la Cooperativa o Compañía.
 - Transporte de carga particular: Copia del Permiso de Circulación o Habilitación vigente y/o Certificado de la Empresa en donde presta el servicio de transporte.
- j. Para negocio de producción de ladrillos de los sectores Chambo y Guano, se utilizará el formato "Certificado Comercial y/o de Actividad Económica".
- k. En caso de explotación de bosques y minas, se debe presentar el permiso medioambiental correspondiente.
- l. Si el Deudor percibe otros ingresos, debe justificar con documentos de respaldo. Caso contrario no se debe considerar en la evaluación crediticia.
- m. Si el Garante trabaja en relación de dependencia debe presentar un Certificado Laboral membretado y firmado por un representante de la empresa, en el que se especifique:
 - Cargo
 - Fecha de ingreso
 - Salario mensual

Es responsabilidad del Centro de Procesamiento validar telefónicamente la información del certificado.

6.2.4. Constancia de respaldo patrimonial del Deudor y Garante

- a. Para justificar la propiedad de bienes inmuebles se debe presentar:
 Copia de pago del impuesto predial del último año calendario¹ o Certificado de Gravámenes vigente de la Registradora de la Propiedad.

¹ El pago del impuesto predial puede realizarse en cualquier mes del año.

Actualizado por: Gerente Nacional de Negocios Analista de Procesos	Revisado por: Comité de Gestión de Calidad	Revisado por: Comité de Administración Registro de Riesgos	Aprobado por: Directorio	Pág. 13
Fecha de actualización: 05/07/2017	Fecha de revisión: 04/08/2017	Fecha de revisión: 14/08/2017	Fecha de aprobación: 16/08/2017	

² Derechos Reservados. De uso exclusivo de INSOTEC, el uso indebido y no autorizado por la Institución, será reprimido conforme lo señalado por las leyes de defensa de la Propiedad Intelectual y Reglamento Interno

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
REGLAMENTO DE CRÉDITO

AP-RC
5/6

	REGLAMENTO DE CRÉDITO	Código: GCR - CIE - REG - 001
		Versión: 029
		Fecha de inicio de vigencia: 01 - Septiembre - 2017

7.3. Matriz de Parámetros de Crédito del Deudor

Parámetros	Agro	Simple	Frecuencial	Amigo	Paralelo Preferencial	Crédito	Amigo Directo
Edad (años) ¹	Agro A	Agro B					
	Mínimo	21	21	21	21	25	25
Máximo	73	73	73	73	73	73	73
Monto (USD)	Mínimo	600	600	600	600	600	600
	Máximo	50.000	50.000	50.000	9.200	6.000	6.000
Capital de Trabajo	Hasta 12	Hasta 24	Hasta 24	Hasta 24	Hasta 24	Hasta 24	Hasta 24
Capital de Trabajo con hipoteca	No aplica	Hasta 36	Hasta 36	Hasta 36	No aplica	No aplica	No aplica
Activo Fijo	No aplica	Hasta 36	Hasta 36	Hasta 36	Hasta 36	Hasta 30	Hasta 30
Activo Fijo con hipoteca	No aplica	Hasta 48	Hasta 48	Hasta 48	No aplica	No aplica	No aplica
Garantía	Familiar propietario de un bien inmueble	Hasta 50.000 - Garantía Personal Mayor a \$20.000 - Garantía Hipotecaria ²		Garantía personal	Mismas condiciones del prefiencial	No aplica	No aplica
Score de Buró de Crédito ³	Mayor o igual a 520 puntos						
Endudamiento	Hasta 1 operación sin INSOTEC	Hasta 4 operaciones sin INSOTEC	Hasta 3 operaciones sin INSOTEC	Hasta 4 operaciones sin INSOTEC	Hasta 3 operaciones sin INSOTEC	Hasta 3 operaciones sin INSOTEC	Hasta 3 operaciones sin INSOTEC
Indicador	60% Incluye la operación con INSOTEC						
Historial en el Sistema Financiero como Deudores	En el historial de los últimos 24 meses, el cliente puede tener 3 valores negativos hasta 30 días o 2 valores negativos hasta 60 días. Estos valores negativos no pueden ser consecutivos en los últimos tres meses actuales.						
Historial en casas comerciales	Para continuar el proceso, el cliente debe estar al día en sus pagos o haber cancelado la deuda						
Ratio de atraso	Hasta 20%	Hasta 20%	Hasta 20%	Hasta 20%	Hasta 20%	Hasta 15%	Hasta 15%
Como Garantía ⁴	Hasta 30%						

¹ El plazo máximo de un crédito para un Deudor que tiene 73 años a la fecha del otorgamiento de crédito, es máximo 24 meses.
² Cobertura de la hipoteca: Casa o local 2: 140% Terrazo 2: 100%
³ Se acepta Deudores con Score de Buró de Crédito menor a 520 puntos por efecto de valores vencidos históricos en empresas de ventas por catálogo, operadoras telefónicas y venta de electrodomésticos.
⁴ No se considerará como una operación de crédito dentro del número de operaciones, los saldos de capital menores a \$300; pero si se considerará para análisis de crédito. No aplica para tarjetas de crédito.
⁵ No se considera el Ratio de atraso de créditos cancelados con una antigüedad mayor a 24 meses.
⁶ Si el crédito que garantiza está cancelado, continúa el proceso.

Actualizado por: Comité Nacional de Negocios	Revisado por: Comité de Gestión de Calidad	Aprobado por: Directorio	Pág: 36
Análisis de Proceso Fecha de actualización: 05/07/2017	Fecha de revisión: 04/08/2017	Fecha de aprobación: 10/08/2017	

¹ Derechos Reservados. De ser excluido de INSOTEC, el uso indebido y no autorizado por la institución, será reprimido conforme lo señalado por las leyes de defensa de la Propiedad Intelectual y Reglamentario Interno⁶

Realizado por: CICC	Fecha: 18-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
REGLAMENTO DE CRÉDITO

AP-RC
6/6



Realizado por: CICC	Fecha: 18-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	AP-RC 1/3
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

4. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

Políticas de gestión de riesgos

Administración de riesgos.

La administración de riesgos es parte de la estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones institucionales. Es el proceso mediante el cual INSOTEC identifica, mide, controla/mitiga y monitorea los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.

En el curso normal de sus operaciones INSOTEC está expuesto a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumentos financieros:

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo de liquidez.
- Riesgo operacional.
- Riesgo legal.
- Riesgo de reputación.

Riesgo de crédito.

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda. Este riesgo surge principalmente ante la posibilidad de pérdidas debido al incumplimiento total o parcial de nuestros clientes respecto de sus obligaciones financieras con INSOTEC.

Este riesgo puede verse incrementado por la existencia de una o varias de las siguientes razones:

- Deficiente análisis crediticio del personal responsable.
- Deterioro de las condiciones económicas de los deudores.
- Sobreendeudamiento del cliente y/o reducción de su capacidad de pago.
- Baja voluntad de pago del cliente.
- Concentración de clientes en determinado mercado objetivo y su deterioro.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	AP-RC 2/3
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

Para la gestión de este riesgo INSOTEC cuenta con las siguientes herramientas:

- Políticas, manuales y procedimientos para la gestión crediticia.
- El Centro de Procesamiento y Auditoría metodológica, para evitar desvíos del proceso de crédito.
- Visita a clientes antes de desembolso por gerente de Sucursal, Agencia o Analista de Crédito.
- Visita a clientes ex-post por Auditoría Metodológica y Riesgos.
- Niveles de aprobación por montos.
- Comités de crédito para el análisis de las operaciones a otorgar.
- Calificación de activos de riesgo.
- Gestión y recuperación de crédito.
- Política de reestructuraciones.
- Análisis y evaluaciones del comportamiento de los clientes para anticipar cualquier deterioro en la capacidad de pago de los mismos.
- Límites de exposición de riesgo de crédito.
- Perfiles de clientes.
- Matrices de transición.
- Cosechas de cartera.

Riesgo de mercado.

Se entiende como riesgo de mercado (tasa de interés) como la posibilidad de pérdidas al margen financiero y al valor patrimonial ante variaciones en la tasa de interés. Un alza en el nivel general de tasas de interés causará la reducción del margen financiero. Esto se debe al hecho de que los activos tienden a tener un vencimiento más largo que los pasivos.

Para la correcta gestión del riesgo de mercado se aplican las siguientes herramientas:

- Política de manejo de inversiones con el objetivo de tener un apropiado equilibrio entre seguridad, liquidez y rentabilidad.
- Comité de Inversiones.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	AP-RC 3/3
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

Riesgo de liquidez.

Este riesgo surge por la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas, incurrir en costos excesivos y no poder desarrollar el negocio en las condiciones previstas.

Existen diferentes herramientas de medición de los niveles de liquidez y la composición de sus activos y pasivos líquidos de tal forma que se identifique cualquier situación que afecte su comportamiento respecto a las exigencias de liquidez.

Las herramientas que apoyan a la gestión de este riesgo son:

- Políticas para la gestión de la liquidez.
- Comité ALCO.
- Establecimiento de brechas de liquidez a través de la comparación de los flujos de vencimiento de activos y pasivos líquidos (Gap de vencimientos).
- Indicadores de liquidez.
- Indicadores de concentración.
- Diversificación de fuentes de fondeo.
- Establecimiento de límites.
- Generación de escenarios de stress.

Riesgo operativo.

Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

Agrupada una variedad de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados; errores humanos y fraudes; fallas en los sistemas informáticos; ocurrencia de eventos externos o internos adversos, es decir, aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna, o comprometen sus intereses.

El riesgo operacional es gestionado a través del mantenimiento de un adecuado sistema de control interno, por lo que el Instituto cuenta con los procedimientos y controles para gestionar y mitigar las actividades relacionadas entre otras con:

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CARTERA DE CRÉDITO	AP-CR 1/2
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

5. CARTERA DE CRÉDITO

Diciembre 31,	Por vencer	Vencida	Cartera que no devenga intereses	Total 2016
Microempresa				
De 1 a 30 días	2,036,628	128,556	187,471	2,352,655
De 31 a 90 días	4,314,666	199,541	263,465	4,777,672
De 91 a 180 días	6,087,120	111,173	279,598	6,477,891
De 181 a 360 días	9,796,964	-	277,666	10,074,630
De más de 360 días	9,875,170	634	98,325	9,974,129
	32,110,548	439,904	1,106,525	33,656,977
Microempresa refinanciado:				
De 1 a 30 días	9,769	2,469	5,623	17,861
De 31 a 90 días	20,115	4,833	8,522	33,470
De 91 a 180 días	28,360	2,883	12,639	43,882
De 181 a 360 días	50,699	-	23,111	73,810
De más de 360 días	73,375	7	46,690	120,072
	182,318	10,192	96,585	289,095
Microempresa reestructurado:				
De 1 a 30 días	10,807	2,064	2,516	15,387
De 31 a 90 días	21,616	902	4,540	27,058
De 91 a 180 días	30,782	-	6,422	37,204
De 181 a 360 días	57,663	-	7,986	65,649
De más de 360 días	81,505	124,611	3,968	210,084
	202,373	127,577	25,432	355,382
	32,495,239	577,673	1,228,542	34,301,454
Menos provisión para créditos incobrables (Nota I)				(1,165,328)
				33,136,126
Diciembre 31, 2015				
Diciembre 31,	Por vencer	Vencida	Cartera que no devenga intereses	Total 2015
Microempresa				
De 1 a 30 días	1,996,718	123,105	172,511	2,292,334
De 31 a 90 días	4,162,836	165,071	246,164	4,574,071
De 91 a 180 días	5,918,297	85,994	274,471	6,278,762
De 181 a 360 días	9,260,552	-	269,554	9,530,106
De más de 360 días	6,509,082	484	86,524	6,596,090
	27,847,485	374,654	1,049,224	29,271,363

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CARTERA DE CRÉDITO	AP-CR 2/2
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

Diciembre 31,	Por vencer	Vencida	Cartera que no devenga intereses	Total 2015
Microempresa Refinanciado:				
De 1 a 30 días	173	-	-	173
De 31 a 90 días	-	-	-	-
De 91 a 180 días	-	-	-	-
De 181 a 360 días	-	-	-	-
De más de 360 días	-	-	-	-
	173	-	-	173
Microempresa Reestructurado:				
De 1 a 30 días	2	-	-	2
	2	-	-	2
	27,847,660	374,654	1,049,224	29,271,538
Menos provisión para créditos incobrables	(Nota I)			(915,906)
				28,355,632

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
PLAN OPERATIVO ANUAL

AP-POA
1/4

6. PLAN OPERATIVO ANUAL

PLAN DE ACCION INSOTEC

OBJETIVOS GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION	RESPONSABLES
CUMPLIR CON EL PLAN DE NEGOCIOS A DICIEMBRE DEL 2022	<i>Incrementar la Producción en 10 operaciones Promedio por Asesor, al final del primer Semestre.</i>	<u>Promoción Efectiva</u>	Identificar las zonas de atención que no están explotadas	103 zonas con bajo% de de riesgo y menos explotadas	Reporte Carteras Tungurahua	Gerente de Sucursal/Gerentes de Agencia
			Gestión de Promoción Masiva comunidades, gremios, barrios, etc 2 por mes por cada agencia	36 promociones	Formato: Resultado de Promoción Masiva (Hoja Excel) Anexo 1	Asesores e Credito
			Ingreso 3 fichas de inscripción diarias por asesor (creditos nuevos)	4320 fichas de inscripción completas	Formato: Control de Fichas (Hoja Excel) Anexo 2	1 Asesor por Agencia
			Gestión diaria de renovaciones	60% de la meta colocación debe ser renovaciones.	Resumen de Indicadores por Asesor (reporte Financal 329)	Gerentes de Agencia
	<i>Crear la Cartera al 30 de Junio del 2022 a \$11.992.967</i>	<u>Enfoque de la gestión de rezagados</u> <u>Generar Montos Altos</u>	Se estable que los 2 primeros viernes de cada mes como "EL DIA DEL REZAGADO"	10% de la meta de colocación debe ser rezagados.	Bitacora de Expedientes (Asistentes de Operaciones)	Gerentes de Agencia
			Establecer Alianzas Estrategicas 1 por agencia trimestral	6 Alianzas	Reporte de Acercamientos. Anexo 3	Gerentes de Agencia/ Gerente de Sucursal
			Evaluar 1 credito de monto alto al mes por Sucursal.	4 creditos	Resumen de Indicadores por Asesor (reporte Financal 329)	Gerente de Agencia
	<i>Evaluar niveles de desempeño del Asesor en Productividad</i>	<u>Medir el cumplimiento de la meta</u>	Evaluación Mensual de los resultados	Cumplimiento del 90% mensual de la meta	Resumen de Indicadores por Asesor (reporte Financal 329) Vs. Formato Mensual de Metas.	
			Realizar Planes de Acción (Asesores Nuevos) y Llamados de Atención con compromisos inmediatos de mejora (asesores Antiguos)	Cumplimiento del 90% mensual de la meta	Evaluación de desempeño	Gerentes de Agencia

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
PLAN OPERATIVO ANUAL

AP-POA
2/4

Reducir los indicadores de Riesgo Par 1 y par 30	<u>Identificar falencias en la evaluación de crédito.</u>	Acompañamiento y evaluación en campo /Fortalecer el comité de Credito	Reducir el indicador de causa de morosidad "CREDITO PARA TERCEROS" 90 %	Comité Interno de Riesgos CIR5- Junio-2022	Asesores e Credito/ Gerente de Agencia
	<u>Llegar al indicador de Par 1 al 6% al 30/06/2022</u>	Mora Preventiva	180 mensajes promedio por asesor	Comité Reporte de Financal(PROXIMOS VENCIMIENTOS) / Mora intrames/ Mensajes de difusión	Asesores e Credito/ Gerente de Agencia
		Soluciones oportunas		Identificar causas de mora: proponer reprogramaciones, crediamigo.Calif	Asesores e Credito
	<u>Llegar al Par 30 al 5,5% al 30/06/2022</u>	Fortalecer Comites de Mora	1 diario	Reporte 327 Financal/ Hoja de Seguimiento de Cobranza	Asesores e Credito/ Gerente de Agencia
		Brigadas de Cobranza Efectivas	Reducción par 30 en 1.4 puntos	Comité del Planificador de Brigadas de Recuperación Anexo4	Asesores e Credito/ Gerente de Agencia
		Soluciones de arreglo		Refinanciamientos, Daciones en Pago,Subrogaciones,	Asesores e Credito/ Gestor de Cobranza
		Fortalecer Comites de Mora		Realizar 2 comites de mora (Martes y Viernes)	Asesores e Credito/ Gestor de Cobranza
15 Demandas Judiciales		Informe Procesos Legales	Gerente de Agencia/Abogado Interno		

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
PLAN OPERATIVO ANUAL

AP-POA
3/4

OBSERVACIONES	CONTROL	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				CUMPLIMIENTO				
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
	Gerentes de Agencia / Gerente de Sucursal																					
	Gerentes de Agencia																					
Se delega a un Asesor para que recopile la fichas y las ingrese al excel reporte entrega semanal a Gerente de Agencia.	Gerente de Agencia																					
Gerentes de agencia entregan bases inicio de mes.	Gerentes de Agencia / Gerente de Sucursal																					
	Gerentes de Agencia / Gerente de Sucursal																					
	Gerentes de Agencia / Gerente de Sucursal																					
	Gerentes de Agencia / Gerente de Sucursal																					
	Gerentes de Agencia / Gerente de Sucursal																					
Despues de realizar planes de accion y mejora de no cumplir se iniciara con la desvinculacion del colaborador.	Gerentes de Agencia / Gerente de Sucursal																					

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
PLAN OPERATIVO ANUAL

AP-POA
2/4

	Gerente de Agencia/ Gerente de Sucursal																									
Las agencias Ambato, Pelileo, Pillaro y Quero terminaran al 5,5% de riesgo par 1	Gerente de Agencia																									
	Gerente de Agencia/ Gerente de Sucursal																									
	Gerente de Agencia																									
Las agencias Ambato, Pelileo, Pillaro y Quero terminaran al 3,5% de riesgo par 30	Gerente de Agencia/ Gerente de Sucursal																									
	Gerente de Agencia/ Gerente de Sucursal/ Abogado Interno																									
	Gerente de Agencia/ Gerente de Sucursal																									
	Gerente de Agencia/ Gerente de Sucursal																									

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
INDICADORES

AP-IND
1/6

7. INDICADORES

INSOTEC
 Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas
RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/12/2016 Fecha Hasta : 31/12/2016
 OFICINA QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Conce.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos	
BUZU	RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QU	0.00	17.00	224.00	15.00	6.70	0.00	64650.19	52470.60	16.00	711739.16	4261.31	0.60	26622.22	3.74	10612.49	1.49	29409.51	4.13	92.92	1.00
CASTRO	CASTRO AREVALO JENNY VIVIANA	7.00	25.00	236.00	7.00	2.97	16949.12	86435.25	63732.76	23.00	761169.23	2926.97	0.38	10990.76	1.44	7723.99	1.01	10990.76	1.44	96.92	2.00
BENAVIDES	BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	0.00	19.00	214.00	4.00	1.87	0.00	63002.74	77686.94	27.00	702030.42	2001.01	0.29	8692.38	0.53	2071.16	0.30	4265.08	0.61	98.03	-8.00
IPANQUI	QU TIRAN TIRAN RICARDO ALFONSO	0.00	10.00	143.00	13.00	9.09	0.00	31440.29	28035.46	12.00	349799.87	5467.63	1.56	27995.07	8.00	19515.98	5.58	31660.85	9.05	88.56	-2.00
BENALCAZA	BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	0.00	12.00	188.00	7.00	3.72	0.00	101555.50	58676.35	20.00	730193.60	3849.21	0.53	14125.85	1.93	14125.85	1.93	14687.77	2.01	96.53	-8.00
TOTAL QUERO		7.00	83.00	1005.00	46.00	4.58	16949.12	347083.97	280402.11	98.00	3254932.37	18506.13	0.57	83426.28	2.56	54049.47	1.66	91013.92	2.80	95.24	-15.00
TOTAL GENERAL		7.00	83.00	1005.00	46.00	4.58	16949.12	347083.97	280402.11	98.00	3254932.37	18506.13	0.57	83426.28	2.56	54049.47	1.66	91013.92	2.80	95.24	-15.00

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
INDICADORES

AP-IND
2/6



INSOTEC

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas

RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/11/ 2016 Fecha Hasta : 30/11/ 2016

RCINA QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos
KUZOU RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QU	4.00	23.00	223.00	16.00	7.17	23190.96	104334.45	56821.95	16.00	499559.57	4389.83	0.63	23668.34	3.38	16433.19	2.35	28660.48	4.10	92.44	7.00
CASTRO CASTRO AREVALO JENNY VIVIANA	3.00	23.00	234.00	4.00	1.71	5984.48	60956.57	70230.52	19.00	738466.74	2075.34	0.28	8089.96	1.10	7723.99	1.05	9591.13	1.30	97.96	4.00
BENAVIDES BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	1.00	27.00	222.00	3.00	1.35	2121.26	73865.09	72754.36	20.00	716714.62	1933.80	0.27	11382.22	1.59	2307.73	0.32	11382.22	1.59	97.50	7.00
TIPANQU QU TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	3.00	14.00	146.00	14.00	9.59	4391.34	49249.17	37276.12	9.00	350240.99	5199.74	1.48	27628.47	7.89	18766.83	5.36	30654.20	8.75	88.71	5.00
SENALCAZA BENAICAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	1.00	16.00	196.00	13.00	6.63	5523.44	54673.92	50376.21	13.00	487114.54	4583.88	0.67	18427.76	2.48	13608.35	1.98	21147.74	3.08	94.97	3.00
TOTAL QUERO:	12.00	103.00	1021.00	50.00	4.90	43211.48	342779.20	287459.16	77.00	3192096.46	18182.59	0.57	89196.75	2.79	58840.09	1.84	101435.77	3.18	95.00	26.00
TOTAL GENERAL:	12.00	103.00	1021.00	50.00	4.90	43211.48	342779.20	287459.16	77.00	3192096.46	18182.59	0.57	89196.75	2.79	58840.09	1.84	101435.77	3.18	95.00	26.00

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
INDICADORES

AP-IND
3/6

INSOTEC
 Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas
RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/10/ 2016 Fecha Hasta : 31/10/ 2016
 OFICINA QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos	
QUIZQU	RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QUI	2.00	31.00	217.00	34.00	6.45	5246.76	45694.12	59665.02	20.00	653616.37	5323.69	0.81	21172.26	3.24	9680.31	1.48	26083.17	3.99	93.58	-9.00
CASTRO	CASTRO AREVALD JENNY VIVIANA.	2.00	16.00	230.00	5.00	2.17	8508.48	66533.04	55134.16	21.00	748040.69	1904.32	0.25	11106.98	1.48	8203.63	1.10	13739.04	1.84	97.71	-5.00
BENAVIDES	BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	2.00	16.00	215.00	2.00	0.93	3482.64	62908.45	69440.20	21.00	715603.89	1270.79	0.18	2537.06	0.35	2537.06	0.35	2537.06	0.35	98.59	-5.00
TIPANQU	QUI TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	0.00	5.00	141.00	34.00	9.93	0.00	16072.87	21891.75	8.00	338267.94	4629.57	1.37	30614.80	9.05	23245.33	6.87	32512.55	9.61	88.33	-3.00
BENALCAZA	BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	3.00	34.00	193.00	32.00	6.22	8751.00	35142.25	58668.66	20.00	682816.83	4394.18	0.63	16743.98	2.45	13987.13	2.05	17134.84	2.51	96.07	-6.00
TOTAL QUERO :		9.00	62.00	996.00	47.00	4.72	25988.88	226350.73	264799.79	90.00	3118345.72	17460.55	0.56	82175.08	2.62	57653.46	1.84	92006.66	2.93	95.60	-28.00
TOTAL GENERAL :		9.00	62.00	996.00	47.00	4.72	25988.88	226350.73	264799.79	90.00	3118345.72	17460.55	0.56	82175.08	2.62	57653.46	1.84	92006.66	2.93	95.60	-28.00

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
INDICADORES

AP-IND
4/6

INSOTEC
 Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas

RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/09/ 2016 Fecha Hasta : 30/09/ 2016

FIORA QUERO 7 26

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos
HUIZU	4.00	19.00	226.00	11.00	4.87	8790.03	67381.80	54707.89	19.00	667567.27	3829.73	0.57	11337.45	1.70	7547.42	1.13	18458.55	2.76	95.12	0.00
CASTRO	2.00	20.00	236.00	7.00	2.97	7877.62	86715.22	69679.79	24.00	743768.90	3427.88	0.46	18330.63	2.46	14629.53	1.97	21137.32	2.84	97.01	-4.00
BENAVIDES	3.00	20.00	220.00	3.00	1.36	2620.36	60879.52	53630.51	18.00	722135.64	1124.72	0.16	4800.00	0.66	2762.75	0.38	4800.00	0.66	98.29	2.00
TIPANQU	3.00	14.00	145.00	16.00	11.03	15662.78	38547.81	26589.60	18.00	344274.89	4217.05	1.22	30764.24	8.94	26009.91	7.55	34262.32	9.95	88.45	1.00
BENALCAZA	3.00	17.00	199.00	24.00	7.04	8639.68	81539.01	62094.49	19.00	708406.86	6227.58	0.88	28238.92	3.99	10468.60	1.48	33267.25	4.70	90.93	-2.00
TOTAL QUERO :	15.00	90.00	1026.00	51.00	4.97	41590.47	335062.86	266702.28	93.00	3186173.56	18846.96	0.59	93471.04	2.93	61418.21	1.93	111925.44	3.51	94.59	-3.00
TOTAL GENERAL :	15.00	90.00	1026.00	51.00	4.97	41590.47	335062.86	266702.28	93.00	3186173.56	18846.96	0.59	93471.04	2.93	61418.21	1.93	111925.44	3.51	94.59	-3.00

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
INDICADORES

AP-IND
5/6

INSOTEC
 Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas
RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/08/ 2016 Fecha Hasta : 29/08/ 2016
 OFICINA QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos	
QUIQUÍ	RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QUI	3.00	14.00	226.00	16.00	7.08	6856.02	54320.45	62780.86	15.00	648795.37	3919.29	0.60	22573.21	3.48	9528.90	1.47	30062.43	4.63	93.34	-1.00
CASTRO	CASTRO AREVALO JENNY VIVIANA	2.00	16.00	240.00	10.00	4.17	11177.74	54571.74	64331.87	22.00	724817.03	4743.69	0.65	26434.62	3.65	19672.77	2.71	32699.16	4.51	94.79	-6.00
BENAVIDES	BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	4.00	21.00	218.00	2.00	0.92	4521.88	45217.87	54677.15	17.00	710844.28	713.93	0.10	1904.02	0.27	1904.02	0.27	2987.61	0.42	98.66	4.00
TIPANQUI	QUI TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	4.00	10.00	144.00	18.00	12.50	8312.90	27800.02	25752.88	11.00	329210.49	3831.87	1.16	34793.55	10.57	5038.07	1.53	35474.71	10.78	94.45	-1.00
BENALCAZA	BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	2.00	13.00	202.00	20.00	9.90	6341.04	74256.27	64476.04	14.00	699025.11	7107.62	1.03	27035.17	3.92	10276.74	1.49	30152.90	4.38	91.05	-1.00
TOTAL QUERO :		15.00	74.00	1030.00	66.00	6.41	37209.58	256166.35	272018.80	79.00	3102682.28	20316.40	0.65	112740.57	3.63	46420.50	1.50	131376.81	4.23	93.33	-5.00
TOTAL GENERAL :		15.00	74.00	1030.00	66.00	6.41	37209.58	256166.35	272018.80	79.00	3102682.28	20316.40	0.65	112740.57	3.63	46420.50	1.50	131376.81	4.23	93.33	-5.00

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
INDICADORES

AP-IND
6/6

INSOTEC
 Ins de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas
RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/07/ 2016 Fecha Hasta : 31/07/ 2016
 FICINA QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos
QUIZQUI 2016 FRON TRAJANO - QUI	4.00	21.00	227.00	9.00	3.96	7213.64	65632.31	56119.66	19.00	657245.78	2122.41	0.32	13675.85	2.08	6160.37	0.94	13675.85	2.08	97.26	2.00
CASTRO CASTRO AREVALDO JENNY VIVIANA	3.00	24.00	246.00	9.00	3.66	9390.61	62513.02	62357.68	32.00	734577.16	4117.61	0.56	24907.30	3.39	19848.33	2.70	24907.30	3.39	95.12	-8.00
BENAVIDES BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	3.00	20.00	214.00	3.00	1.40	21146.60	87484.77	53978.24	16.00	720303.56	762.26	0.11	3804.52	0.53	2119.35	0.29	3804.52	0.53	98.49	4.00
IPANQUI QUI TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	2.00	9.00	145.00	11.00	7.59	5221.02	23221.24	29688.94	11.00	327163.35	3083.65	0.94	19998.26	6.11	2735.35	0.84	25627.07	7.83	89.81	-2.00
BENALCAZA BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	1.00	12.00	203.00	17.00	8.37	1132.08	51042.68	51586.32	19.00	679244.88	6662.50	0.98	25523.50	3.76	13047.32	1.92	25901.66	3.83	92.82	-7.00
TOTAL QUERO :	13.00	86.00	1035.00	49.00	4.73	46103.99	289894.02	253730.84	97.00	3118534.73	16748.43	0.54	87909.43	2.82	43910.72	1.41	93916.40	3.01	95.17	-11.00
TOTAL GENERAL :	13.00	86.00	1035.00	49.00	4.73	46103.99	289894.02	253730.84	97.00	3118534.73	16748.43	0.54	87909.43	2.82	43910.72	1.41	93916.40	3.01	95.17	-11.00

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA	AP-NI 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

El Tambo, 11 de febrero del 2019

Ing.

Henry Morales

GERENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, a la vez que me permito dirigirme a usted en referencia a la solicitud que se realizó en meses pasados para la realización de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016., obteniendo la autorización correspondiente, tengo el agrado comunicar a usted que se ha dado inicio al proceso de auditoría.

En virtud de lo anteriormente mencionado le informo que una vez concluidos los requisitos previos al inicio de este trabajo, he planificado empezar el desarrollo de esta actividad desde el día 12 de febrero del 2019, motivo por el cual solicito cooperación total por parte de su personal y confío en que ellos pondrán a disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera en relación al trabajo de auditoría de gestión.

Atentamente,

Cristian Israel Casa Criollo

Realizado por: CICC	Fecha: 19-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	AC - MP 1/6
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

1. Antecedentes

La Institución Financiera INSOTEC no ha realizado una auditoria de gestión razón por la cual desconoce los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

2. Motivo de la auditoría

Determinación de los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos.

3. Objetivo de la Auditoría

3.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, de la Provincia de Tungurahua, período 2016; para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos.

3.2 Objetivos específicos

- ✓ Aplicar las diferentes fases, técnicas, y métodos, de Auditoria de Gestión que permitan determinar la eficiencia y eficacia en el área de créditos y cobranzas.
- ✓ Presentar un informe con las conclusiones y recomendaciones para mejorar la toma de decisiones.

4. Alcance

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	AC - MP 2/6
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

5. Conocimiento de la institución

5.1 Logo de la institución



5.2 Reseña histórica

INSOTEC (Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas), es una ONG privada, ecuatoriana, sin fines de lucro creada por iniciativa de un grupo de empresarios de la pequeña industria y técnicos vinculados a esta temática, con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador y principalmente de sus zonas rurales. Sus estatutos fueron aprobados mediante acuerdo No. 144 del Ministerio de Bienestar Social cuya reforma fue autorizada con el acuerdo ministerial No. 1077 del 19 de mayo de 1994. Su domicilio principal está ubicado en la ciudad de Quito y cuenta con diez agencias ubicadas en: Alausí, Riobamba, Ambato, Santo Domingo, Quero, Píllaro, Pelileo El Carmen, La Concordia El Quinche.

5.3 Base legal

- ✓ Constitución Política del Estado Ecuatoriano
- ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Código Tributario
- ✓ Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno
- ✓ Ley de seguridad Social

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	AC - MP 3/6
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

- ✓ Normas Ecuatorianas de Contabilidad
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera
- ✓ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas
- ✓ Reglamento de Comprobantes de Venta

5.4 Principios

- ✓ Tratamos con respeto a los demás, reconociendo, aceptando, apreciando y valorando las cualidades y el trabajo de las personas.
- ✓ Somos honrados y honestos en la administración de los recursos de la institución y de nuestros clientes siendo estos valores intrínsecos en nuestra vida.
- ✓ Trabajamos con pasión, generando calidad, calidez y alcanzado nuestros objetivos.
- ✓ Valoramos la transparencia a todo nivel.
- ✓ Creemos en el trabajo en equipo, valorando nuestras diferencias.
- ✓ Somos innovadores en la búsqueda de la excelencia.
- ✓ Buscamos la protección del medio ambiente de manera transversal en todo lo que hacemos.

5.5 Misión

Contribuir al desarrollo de la microempresa mediante la concesión de créditos generando acceso a servicios complementarios que mejoran la competitividad y la calidad de vida, con énfasis en el sector agropecuario, bajo criterio de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio

5.6 Visión

Somos una institución especializada en micro finanzas líder a nivel nacional, por su calidad reconocida en impacto social y su contribución al desarrollo económico en sus territorios, con capacidad de expansión internacional.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

AC - MP
4/6

5.7 Organigrama estructural

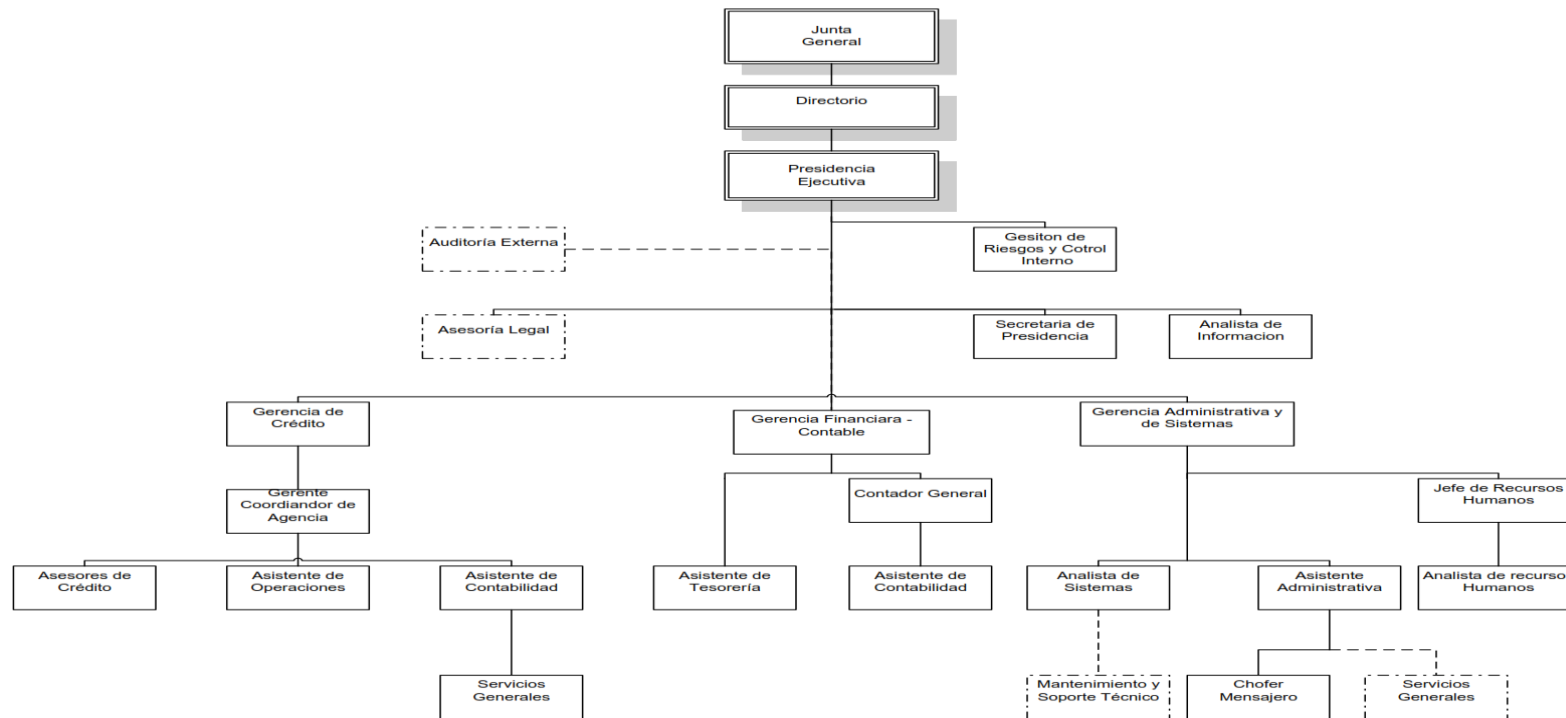


Ilustración 3-13: Organigrama estructural
 Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	AC - MP 5/6
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

5.8 Productos que oferta la institución financiera

Productos	Características
Crédito Simple	Destinado a atender actividades de manufactura, comercio o servicios.
Crédito Agro	Atiende actividades agropecuarias, con al menos dos fuentes de ingreso (no monocultivo).
Crédito Directo	Este producto facilita el financiamiento de capital de trabajo y no requiere GARANTE, pero requiere justificar la propiedad de un bien inmueble habitado por el deudor.
Crédito Ideal	Para el financiamiento de capital de trabajo y compra de activos fijos en montos superiores a \$15.000. A partir de \$20.000 se requiere hipoteca o prenda.

5.9 Funcionarios principales

Nombre	Cargo
Carlos Andrés Holguín	Presidencia Ejecutiva
Freddy Mena	Gerencia de Negocios
Ingmar Kluger	Gerencia Financiera
Deisi Llerena	Gerencia de Operaciones
Jorge Aguirre	Auditoría

6. Recursos

6.1 Recursos Materiales

Materiales	Total
Impresiones	\$ 30.00
Internet	\$ 50.00
2 CD's	\$ 3.00
Portaminas	\$ 1.00
Minas	\$ 1.00
Total	\$ 85.00

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	AC - MP 6/6
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

6.2 Recursos Humanos

Auditores	Funciones
Víctor Manuel Albán Vallejo	Jefe de Equipo
Diana Evelin Vargas Ulloa	Supervisor
Cristian Israel Casa Criollo	Auditor Junior

7. Tiempo Estimado para la Ejecución

La fecha de inicio de la auditoría es el 11 de febrero de 2019, el tiempo que ha presupuestado para el cumplimiento del trabajo es de 30 días en los que se realizará lo siguiente:

Planificación Preliminar: 5 días; desde el 11 hasta el 15 de febrero de 2019

Planificación Específica: 5 días; desde el 18 hasta el 22 de febrero de 2019

Ejecución del Trabajo: 15 días desde el 25 de febrero hasta el 15 de marzo de 2019

Comunicación de Resultados: 5 días desde 18 hasta el 22 de marzo de 2019

La fecha de entrega del informe de auditoría se ha planificado para el 22 de marzo de 2019.

Revisado por:

Revisado por:

 Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo

JEFE DE EQUIPO

 Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa

SUPERVISOR

Elaborado por:

 Cristian Israel Casa Criollo

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	15-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MARCAS DE AUDITORÍA	AC-HM 1/1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

- √ Verificado
- H** Hallazgo
- ◇ Evidencia
- ∑ Sumatoria
- ® Incumplimiento del Reglamento de Crédito
- ∞ Incumplimiento de metas y objetivos
- © Verificado físicamente
- ^ No reúne requisitos
- @ No reúne requisitos

Realizado por: CICC	Fecha: 11-02-2019
Revisado por: VMAV/DEVU	Fecha:



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016.

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

EMPRESA AUDITADA:	INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
DIRECCIÓN:	EL TAMBO, PEDRO VICENTE MALDONADO 1-30 Y LA CONFRATERNIDAD (DIAGONAL AL SINDICATO DE CHOFERES)
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO:	PERÍODO 2016

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROGRAMA AUDITORÍA- PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PA - PE 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Objetivo General

Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno utilizando el COSO III.

Objetivos Específicos

- ✓ Obtener el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno de la institución.
- ✓ Emitir un informe preliminar del sistema de control interno al gerente de la institución.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Establezca la matriz para la calificación del riesgo y confianza	MRC	CICC	18/02/2019
2	Evalué el sistema de control interno utilizando los componentes del COSO III	CCI	CICC	18/02/2019 21/02/2019
3	Determine el nivel de confianza y riesgo utilizando una matriz resumen	MR	CICC	22/02/2019

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MATRIZ CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y CONFIANZA	AC - MRC 1/1
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

Para evaluar el sistema de control interno (SCI), implementado por la institución financiera INSOTEC, se utilizó cuestionarios que fueron aplicados a cada trabajador de la entidad.

Se utilizó el método de COSO III con sus componentes y sus principios: Entorno de control, Definición de objetivos, Identificación de eventos, Valoración de riesgos, Respuesta al riesgo, Actividades de control, Información, Comunicación y Monitoreo.

Para calificar los cuestionarios de control interno aplicados en la institución financiera INSOTEC, el equipo de auditoría se ha basado en las siguientes escalas de calificación, encontradas en el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Cuando el nivel de confianza es bajo el riesgo es alto; cuando la confianza es moderada, el riesgo es moderado; cuando la confianza es alta el riesgo es bajo, debido a que la suma del riesgo más confianza deben sumar el 100%.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 1/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

Componente: AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos					
1	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad?	X			
2	¿Existe sanciones para quienes no cumplen los valores éticos?	X			
3	¿Se difunden a los trabajadores de la entidad el código de ética establecido para contribuir al buen uso de los recursos?	X			
4	¿Se realiza la toma de decisiones de acuerdo a valores éticos con integridad y responsabilidad?		X		D1: La máxima autoridad toma decisiones inobservando el código de ética
Principio 2: Ejerce la responsabilidad de supervisión					
5	¿La máxima autoridad supervisa las funciones de los trabajadores?	X			
6	¿En el desarrollo y cumplimiento de sus funciones los trabajadores aplican en su área de trabajo las políticas emitidas por la máxima autoridad?	X			
7	¿La máxima autoridad y jefes de área se aseguran la adhesión a las políticas institucionales?	X			
8	¿La máxima autoridad establece políticas institucionales y específicas aplicables a las áreas de trabajo?	X			
TOTAL		7	1		

D: debilidad

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 2/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 3: Establece estructuras, autoridad y responsabilidades					
9	¿Se han establecido indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional?		X		D2: No se aplican indicadores de gestión
10	¿La entidad ha establecido la misión y visión acorde a las funciones de la entidad?	X			
11	¿Se elabora con anticipación el POA a fin de que se ejecuten los planes sistemáticamente?	X			
12	¿La máxima autoridad ha creado una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos?	X			
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales					
13	¿Se efectúa el reclutamiento del personal que labora en la entidad acorde con el cumplimiento de los requisitos establecidos?	X			
14	¿Existe políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal?	X			
15	¿Se realizan programas de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos?	X			
16	¿La entidad cuenta con procesos actualizados y aprobados para mejorar las competencias de conocimiento y habilidades de los trabajadores que permitan alcanzar los objetivos y misión de la entidad?		X		D3: Inexistencia de procesos para mejorar las competencias profesionales
TOTAL		6	2		

D: debilidad

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 3/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 5: Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas					
17	¿La entidad realiza rendición de cuentas una vez al año a sus socios?		X		D4: No existe rendición de cuentas a los socios
18	¿Se presenta estados financieros auditados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	X			
19	¿La máxima autoridad establece políticas institucionales y específicas aplicables a las áreas de trabajo?	X			
20	¿Los trabajadores presentan un informe de sus funciones realizadas a su superior inmediato?	X			
TOTAL		3	1		

D: debilidad

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

NC=	$\frac{16}{20}$	=	80%
RC=	100% - 80%		20%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 4/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

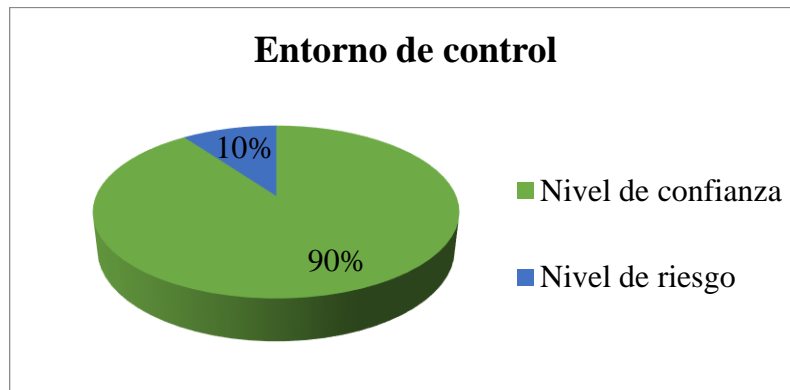


Ilustración 3-14: Entorno de control
Realizado por: Casa, C, 2021.

Interpretación:

Al analizar el componente del COSO III Entorno de control y sus cinco principios a través de la aplicación del cuestionario del control interno al personal de la institución financiera INSOTEC, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Alta con el 80% y el Riesgo de Control es Bajo con el 20%. Se evidencia que existe controles eficientes y efectivos referentes a este componente.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 5/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

Componente: EVALUACIÓN DEL RIESGO

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 6: Especifica objetivos relevantes					
1	¿Los objetivos están acorde a las actividades que se realiza en la entidad?	X			
2	¿La máxima autoridad identifica los riesgos que afectan al logro de los objetivos considerando los factores internos y externos?		X		D5: No se identifica los riesgos.
3	¿En el plan de mitigación de riesgos se definen los objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas?	X			
4	¿Se obtiene la suficiente información acerca de las situaciones de riesgos para estimar su probabilidad de su ocurrencia?		X		D6: No existe personal responsable de reportar los riesgos y su probabilidad.
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos					
5	¿Los directivos emprenden medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos en la institución?	X			
6	¿La identificación de los riesgos está integrada a la planificación de la entidad?		X		D7: No se encuentra integrada en la planificación.
7	¿Existe un proceso permanente para evaluar el riesgo e identificar el cambio de condiciones económicas y operativas, para tomar acciones que son necesarias?	X			
8	¿La entidad cuenta con un mapa de riesgos producto del análisis de los factores internos y externos?	X			
TOTAL		5	3		

D: debilidad

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 6/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude					
9	¿Existe un plan de mitigación de riesgos al fraude económico a la entidad?	X			
10	¿Los controles establecidos para evitar fraudes están monitoreados diariamente?		X		D8: Los controles para evitar fraudes se monitorean cada seis meses.
11	¿En el plan de mitigación de riesgos se ha desarrollado una estrategia de gestión para evitar el fraude interno y externo?	X			
Principio 9: Identifica y analiza los cambios significativos					
12	¿Los controles establecidos para evitar el riesgo se encuentran actualizados?	X			
13	¿Son considerados factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo del dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, crecimientos rápidos, nueva tecnología entre otros?	X			
14	¿Los Directivos de la entidad identifican las opciones de respuesta de riesgos, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio?	X			
15	¿La administración valora los riesgos a partir de las dos perspectivas: probabilidad e impacto?		X		D9: No existen medidas para valorar los riesgos.
TOTAL		5	2		

D: debilidad

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 7/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

NC=	$\frac{10}{15}$	=	66.66%
RC=	100% - 66.66%		33.33%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

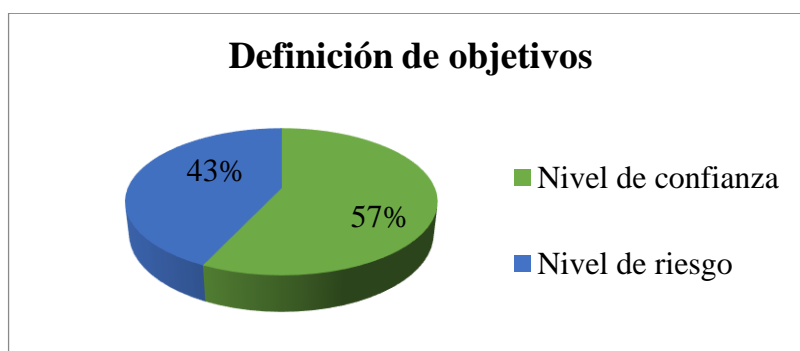


Ilustración 3-15: Definición de objetivos
Realizado por: Casa, C, 2021.

Interpretación:

Al analizar el componente del COSO III Evaluación de Riesgos y sus principios a través de la aplicación del cuestionario del control interno al personal de la institución financiera INSOTEC, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Moderada con el 66.66% y el Riesgo de Control es Moderado con el 33.33%. La institución no ha establecido un plan de mitigación de riesgos en donde se defina los objetivos y metas, asignando responsabilidades, además no existe personal responsable para reportar los riesgos y su probabilidad.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 8/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control					
1	¿Se ha comunicado a los trabajadores sobre la responsabilidad que asumen en su tarea?	X			
2	¿Se han separado funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	X			
3	¿Se ha difundido en el personal sobre las actividades que no les corresponde?	X			
4	¿Se han rotado las tareas y funciones de los trabajadores?	X			D10: No existe rotación de funciones.
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología					
5	¿Se ha elaborado e implementado un plan informático estratégico para administrar y dirigir todos los recursos tecnológicos?	X			
6	¿La unidad de tecnología de información, está posicionada dentro de la estructura organizacional de la entidad en un nivel que le permita efectuar las actividades de asesoría y apoyo a la alta dirección?	X			
7	¿La unidad de tecnología de información es participe en la toma de decisiones de la organización para generar cambios de mejora tecnológica?	X			D11: El responsable de sistemas no participa en la toma de decisiones.
8	¿La entidad ha actualizado la estructura tecnológica?		X		D12: Se encuentra desactualizada.
TOTAL		5	3		

D: debilidad

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO					AC - CCI 9/15
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 12: Despliega políticas y procedimientos					
9	¿La entidad dispone de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones?	X			
10	¿Las áreas de recaudación cuentan con suficientes medidas de seguridad física?	X			
11	¿Todas las operaciones financieras están respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X			
12	¿Se concilia diariamente las operaciones de depósito respecto de las recaudaciones?	X			
Principio 13: Utiliza información relevante					
13	¿Existen medidas de prevención, detección y corrección que protejan a los sistemas de información?	X			
14	¿El equipo encargado de la elaboración del POA, conoce de la normativa interna y externa?		X		D13: Desconocen la normativa
15	¿Se puede obtener registros actualizados sobre los comprobantes generados por las recaudaciones efectuadas?	X			
16	¿Las conciliaciones bancarias se realizan comparando los movimientos del libro bancos, con los registros y saldos de los estados bancarios?	X			
TOTAL		7	1		

D: debilidad

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 10/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

$$\text{NC} = \frac{12}{16} = 75\%$$

$$\text{RC} = 100\% - 75\% = 25\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

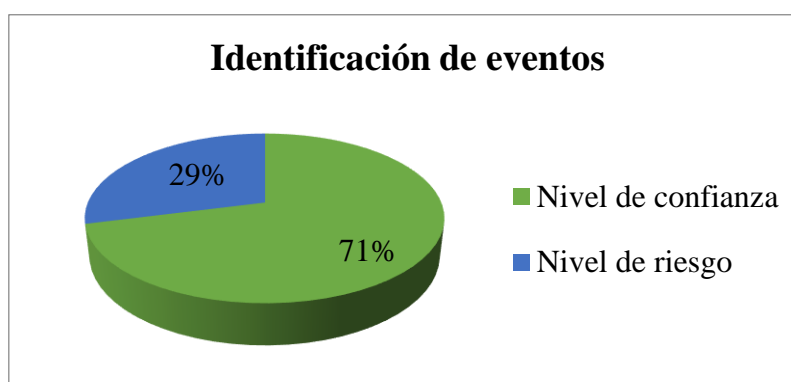


Ilustración 3-16: Identificación de eventos
 Realizado por: Casa, C, 2021.

Interpretación:

Al analizar el componente del COSO III Identificación de eventos a través de la aplicación del cuestionario del control interno al personal de la institución financiera INSOTEC, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Moderada con el 75% y el Riesgo de Control es Moderado con el 25%. La institución no dispone de un mapa de riesgos y además la máxima autoridad y jefes de área no se aseguran la adhesión a las políticas institucionales.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 11/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

Componente: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 14: Se comunica internamente					
1	¿La información cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad y seguridad?	X			
2	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	X			
3	¿Los sistemas de información están diseñados acorde con los planes estratégicos y operativos, ajustando a las necesidades de la entidad?	X			
4	¿Se les comunica a los nuevos trabajadores la información relacionada con los procedimientos, reglamentos y controles específicos que deben aplicar?		X		D14: No existe inducción al personal.
Principio 15: Se comunica con el exterior					
5	¿La entidad posee una página web, en donde se publique las actividades realizadas o planificadas?	X			
6	¿La entidad comunica a los socios con anticipación para rendición de cuentas?	X			
7	¿Se suministra información necesaria a los órganos de control?	X			
8	¿Se ha determinado canales y medios de comunicación para coordinar actividades con los órganos de control?	X			
TOTAL		7	1		

D: debilidad

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 12/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

$$\text{NC} = \frac{7}{8} = 87.50\%$$

$$\text{RC} = 100\% - 87.50\% = 12.50\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

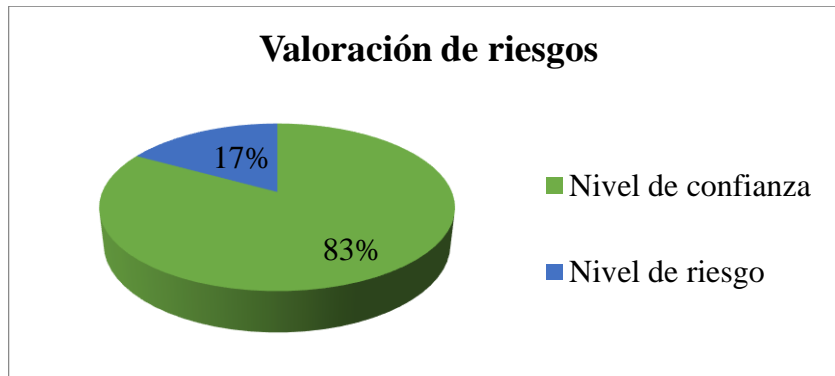


Ilustración 3-17: Valoración de riesgos
Realizado por: Casa, C, 2021.

Interpretación:

Al analizar el componente del COSO III Información y Comunicación a través de la aplicación del cuestionario del control interno al personal de la institución financiera INSOTEC, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Alta con el 87.50% y el Riesgo de Control es Bajo con el 12.50%. La institución no realiza inducción al personal.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 13/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

Componente: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes					
1	¿Se evalúa el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno?	X			
2	¿Se realiza hoja de supervisiones de las actividades que realizan los funcionarios?	X			
3	¿Los responsables de la supervisión identifican debilidades y fortalezas que existen en los procesos internos de la entidad?	X			
4	¿La máxima autoridad vigila que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria?	X			
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias					
5	¿Los responsables de la supervisión comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno?	X			
6	¿Se solicita información a proveedores, bancos y deudores para evaluar la efectividad del control interno de los saldos relacionados?	X			

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 14/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

7	¿La máxima autoridad determina las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados en el control interno?	X	D15: No se determina acciones preventivas para solucionar los problemas detectados en el control interno.
8	¿Los trabajadores informan las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo?	X	D16: No existe rotación de funciones
TOTAL		6	2

D: debilidad

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

NC=	$\frac{6}{8}$	=	75%
RC=	100% - 75%		25%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	AC - CCI 15/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

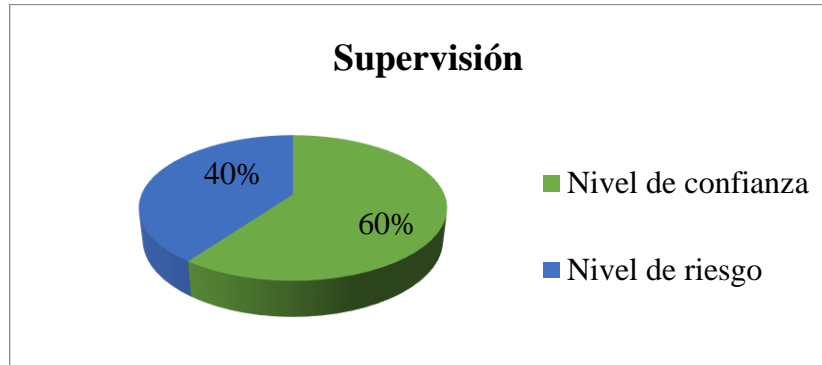


Ilustración 3-18: Supervisión
Realizado por: Casa, C, 2021.

Interpretación:

Al analizar el componente del COSO III Actividades de supervisión través de la aplicación del cuestionario del control interno al personal de la institución financiera INSOTEC, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Moderado con el 75% y el Riesgo de Control es Moderado con el 25%.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	21-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MATRIZ RESUMEN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	AC - MR 1/1
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

COMPONENTES COSO III	NIVEL DE CONFIANZA		RIESGO DE CONTROL	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Entorno de control	80%	ALTA	20%	BAJO
Evaluación de Riesgos	66.66%	MODERADA	33.33%	MODERADO
Actividades de control	75%	ALTA	25%	BAJO
Información y Comunicación	87.50%	ALTA	12.50%	BAJO
Actividades de Supervisión	75%	MODERADA	25%	MODERADO
Total	76.83%	ALTA	23.17%	BAJO

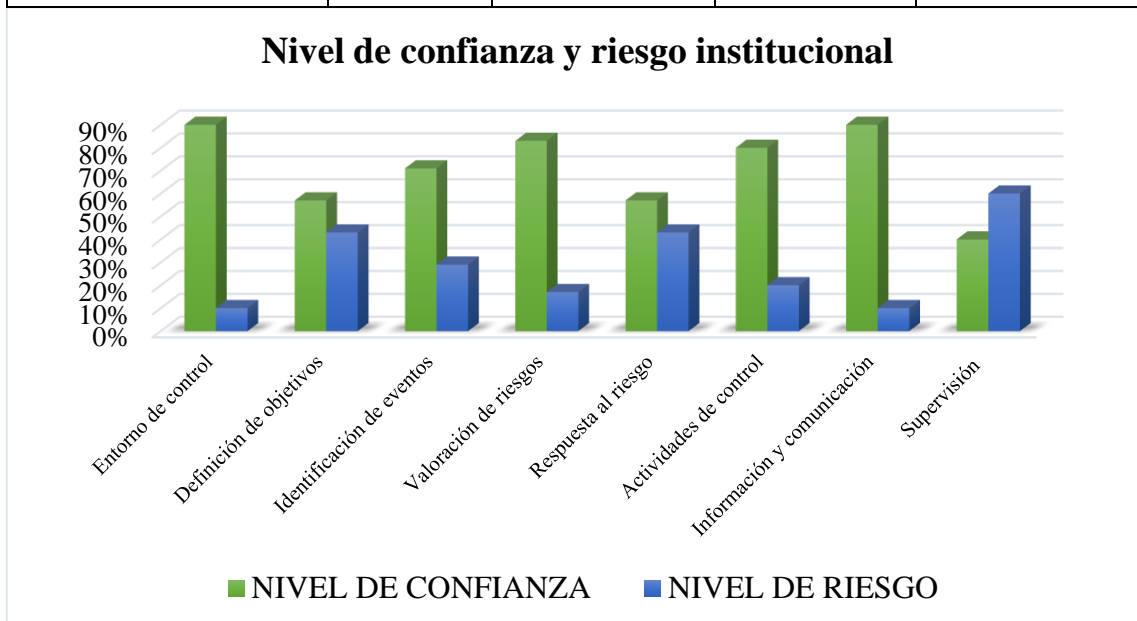


Ilustración 3-19: Nivel de confianza
Realizado por: Casa, C, 2021.

Una vez evaluado el sistema de control interno de la institución financiera INSOTEC utilizando el COSO III se obtuvo que el Nivel de Confianza Alta con el 76.83% y el Riesgo de Control es Bajo con el 23.17%. Se evidencia que existe falta de controles para salvaguardar los recursos financieros.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	21-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016.

FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

EMPRESA AUDITADA:	INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
DIRECCIÓN:	EL TAMBO, PEDRO VICENTE MALDONADO 1-30 Y LA CONFRATERNIDAD (DIAGONAL AL SINDICATO DE CHOFERES)
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO:	PERÍODO 2016

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROGRAMA AUDITORÍA- EJECUCIÓN	PA - PEJ 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

Objetivo General

Evaluar los procesos del departamento de crédito y cobranzas de la institución financiera INSOTEC para determinar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos financieros.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los procesos de crédito y cobranzas
- ✓ Aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia en la utilización del recurso

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evalúe el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)	POA	CICC	25/02/2019
2	Evalúe la misión y visión de la institución	MV	CICC	25/02/2019
3	Identifique los procesos del departamento de crédito y cobranzas.	PCC	CICC	25/02/2019
4	Evalúe la cartera de crédito de la institución financiera	CC	CICC	27/02/2019 12/03/2019
5	Aplice indicadores de gestión	IG	CICC	13/03/2019 14/03/2019
6	Elabore hoja de hallazgos	H/H	CICC	15/03/2019

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PLAN OPERATIVO ANUAL	AC - POA 1/3
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

Objetivo Estratégicos	Proyectos	Meta	Presupuesto	Ref: P/T
Incrementar anualmente el volumen de captaciones.	Elaborar y ejecutar un plan de marketing.	Incrementar anualmente la rentabilidad en un 20%	1000.00	Plan de Marketing ✓
	Desarrollar programas de capacitación.		1500.00	Plan de capacitación Registro de asistencia ?
	Establecer un sistema de reconocimiento (premios) para el personal de captaciones.		500.00	Planificación de incentivos ✓
Incrementar anualmente el volumen de colocaciones.	Elaborar y ejecutar un plan de marketing.	Mejorar el nivel de eficiencias, eficacia y efectividad en una 80 %	1000.00	Plan de Marketing ✓
	Fortalecer y aplicar metodologías para las colocaciones.		N/A	Planificación de estrategias ✓

? : Incumplimiento de los objetivos

✓ : Cumplimiento de los objetivos

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PLAN OPERATIVO ANUAL	AC - POA 2/3
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

Objetivo Estratégicos	Proyectos	Meta	Presupuesto	Ref: P/T ✓
Ampliar la cobertura incrementando el número de sucursales y agencias.	Elaborar plan de crecimiento.	Incrementar anualmente la rentabilidad en un 20%	2000.00	Plan de crecimiento ✓
	Elaborar plan de apertura nueva sucursal.		2500.00	Plan de apertura nueva sucursal ✓
Reducir anualmente los costos operativos.	Desarrollar programas de concientización para optimizar el uso de los recursos.	Mejorar el nivel de eficiencias y eficacia en un 75 %	300.00	Programas de capacitación Presupuesto ✓
	Establecer políticas para la elaboración del presupuesto por áreas y agencias.		N/A	Planificación de estrategias ?
	Controlar la ejecución y realizar la evaluación presupuestaria.		N/A	Informe de cumplimiento presupuestario ✓

? : Incumplimiento de los objetivos

✓ : Cumplimiento de los objetivos

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PLAN OPERATIVO ANUAL				AC - POA 3/3
Objetivo Estratégicos	Proyectos	Meta	Presupuesto	Ref: P/T
Reducir la cartera vencida en los próximos años.	Optimizar de manera permanente la recuperación de cartera.	Recuperar los recursos financieros en un 10%	N/A	Informe mensual de los asesores de crédito sobre el monto de recuperación de cartera ✓
	Elaborar plan de contingencias.		2500.00	Plan contingencia ✓
Mejorar el sistema de información para la gestión institucional.	Inventariar el Software y Hardware.	Mejorar el sistema de información en un 90 %	1000.00	Inventario ✓
	Realizar una auditoría informática		3000.00	Auditoria informática ? Presupuesto

? : Incumplimiento de los objetivos

✓ : Cumplimiento de los objetivos

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	25-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MISIÓN Y VISIÓN	AC - MV 1/2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Elemento a evaluar	Parámetros de evaluación									
	Clara		Concreta		Social		Relacionada al objeto social		Inspiradora	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Misión Contribuir al desarrollo de la microempresa mediante la concesión de créditos generando acceso a servicios complementarios que mejoran la competitividad y la calidad de vida, con énfasis en el sector agropecuario, bajo criterio de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio.	✓		✓		✓		✓		✓	

✓ : Cumplimiento

Cumple con los parámetros de evaluación debido a que es clara, concreta, social, está relacionada con el objeto social.


INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 MISIÓN Y VISIÓN	AC - MV 2/2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

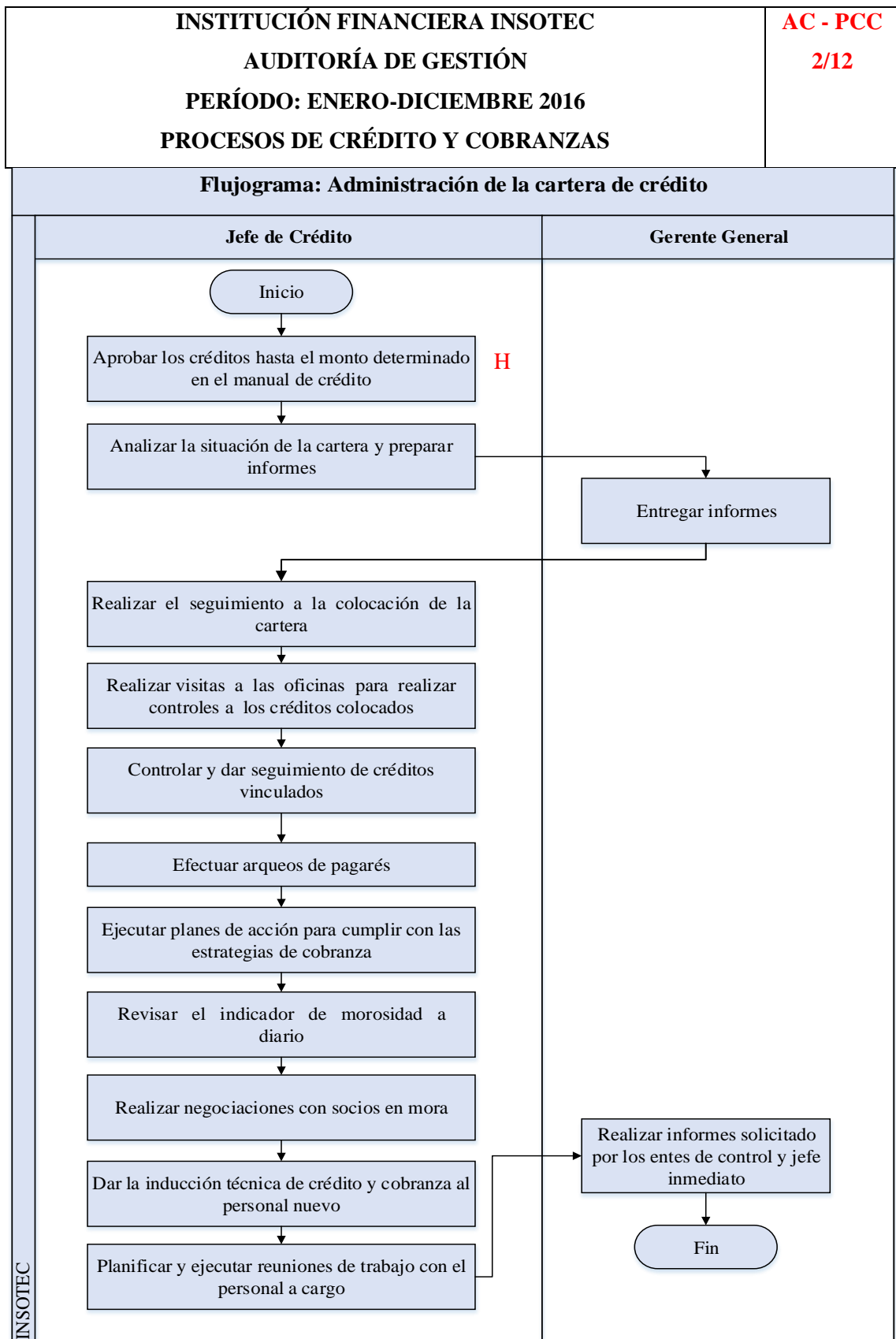
Elemento a evaluar	Parámetros de evaluación									
	Clara		Tiempo		Social		Cuantitativa		Enfocada al futuro	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Visión Somos una institución especializada en microfinanzas líder a nivel nacional, por su calidad reconocida en impacto social y su contribución al desarrollo económico en sus territorios, con capacidad de expansión internacional.	✓			✘	✓			✘	✓	

✓ : Cumple ✘: No cumple

Se evidencia que no está definida correctamente, debido a que no existe un tiempo establecido para cumplir con los objetivos y metas propuestas, además no se ha definido de forma cuantitativa.


	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	25-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS		AC - PCC 1/12
ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO		
Actividad:	Responsable de la adecuada administración de la cartera de crédito, aplicación de políticas y procedimientos para una gestión eficiente de la colocación y recuperación de la cartera de la institución financiera.	
Procesos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobar los créditos hasta el monto determinado en el manual de crédito institucional. ✓ Analizar la situación de la cartera y preparar informes. ✓ Realizar el seguimiento a la colocación de la cartera por oficinas y oficiales de crédito a fin de cumplir con las metas establecidas. ✓ Realizar visitas a las oficinas para realizar controles a los créditos colocados. ✓ Controlar y dar seguimiento de créditos vinculados. ✓ Proponer políticas y procedimientos para la adecuada colocación de la cartera. ✓ Efectuar arqueos de pagarés. ✓ Ejecutar planes de acción para cumplir con las estrategias de cobranza implementadas en el plan de Operativo. ✓ Revisar el indicador de morosidad a diario, enviar requerimientos a personal para gestión de recuperación ✓ Realizar negociaciones con socios en mora ✓ Realizar informes solicitado por los entes de control y jefe inmediato ✓ Dar la inducción técnica de crédito y cobranza al personal nuevo. ✓ Planificar y ejecutar reuniones de trabajo con el personal a cargo. 	
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe de crédito ✓ Gerencia General 	



H: Se incumple con los montos de aprobación.

Ilustración 3-20: Proceso de créditos y cobranza
Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS		AC - PCC 3/12
PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO		 <small>CRÉDITO PARA EL DESARROLLO</small>
Actividad:	Otorgamiento de créditos	
Procesos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El socio solicita y llena la solicitud de crédito. ✓ Adjunta los requisitos que le solicita el asesor de crédito. ✓ Si cumple con los requisitos para acceder al crédito recibe el crédito. ✓ El asesor de crédito recibe la solicitud de crédito y realiza una entrevista para obtener mayor información sobre el socio. ✓ Solicita los requisitos de crédito conforme al Manual de crédito. ✓ Realiza los respectivos procesos para verificar si la documentación emitida por el cliente es correcta y verídica. ✓ Una vez que se han obtenido y comprobado todos los datos del socio emite el expediente al comité de crédito para que realice el respectivo análisis y evaluación de riesgo, realiza un acta de entrega de los documentos. ✓ Legaliza el crédito elaborando el respectivo pagare y el contrato de crédito. ✓ Desembolsa el crédito este será depositado en la cuenta de ahorro del socio para cuando lo requiera. ✓ Realiza el respectivo análisis al expediente del socio. ✓ Evalúa y califica las garantías presentadas por el socio y/o sus avales. ✓ Determina si cumplen con los requisitos legales y con las políticas establecidas por la entidad. ✓ Determina el tipo de riesgo que representa el crédito a otorgar. ✓ Después del respectivo análisis, si cumple con los requisitos establecidos por la institución, autoriza al asesor de crédito que se desembolse el préstamo solicitado. ✓ El recibidor o pagador entrega el crédito al socio e imprime el documento de respaldo y archiva. 	
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesores de crédito ✓ Jefe de crédito ✓ Pagador /recibidor 	

▲

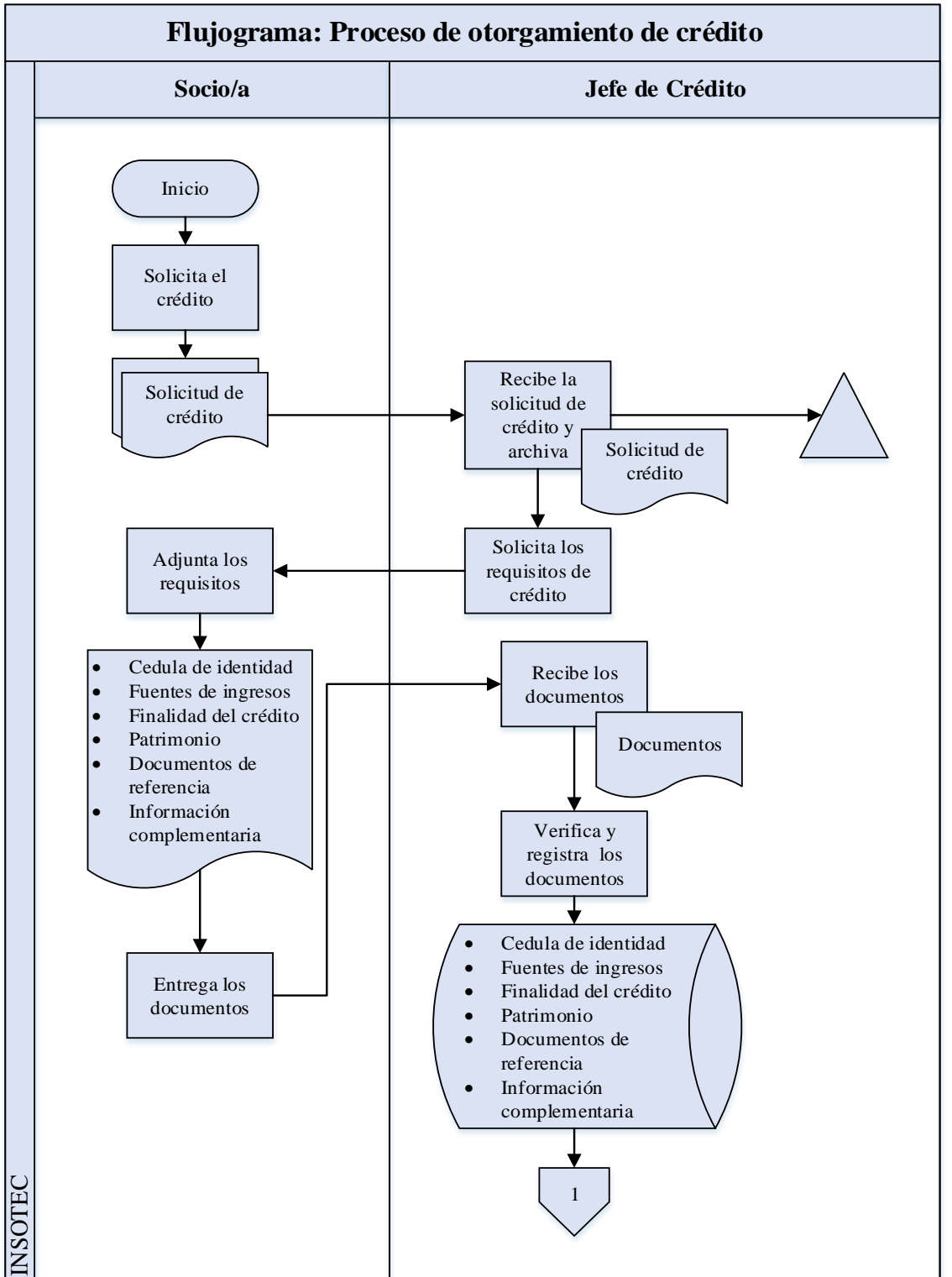


Ilustración 3-21: Proceso de otorgamiento de crédito

Realizado por: Casa, C, 2021.

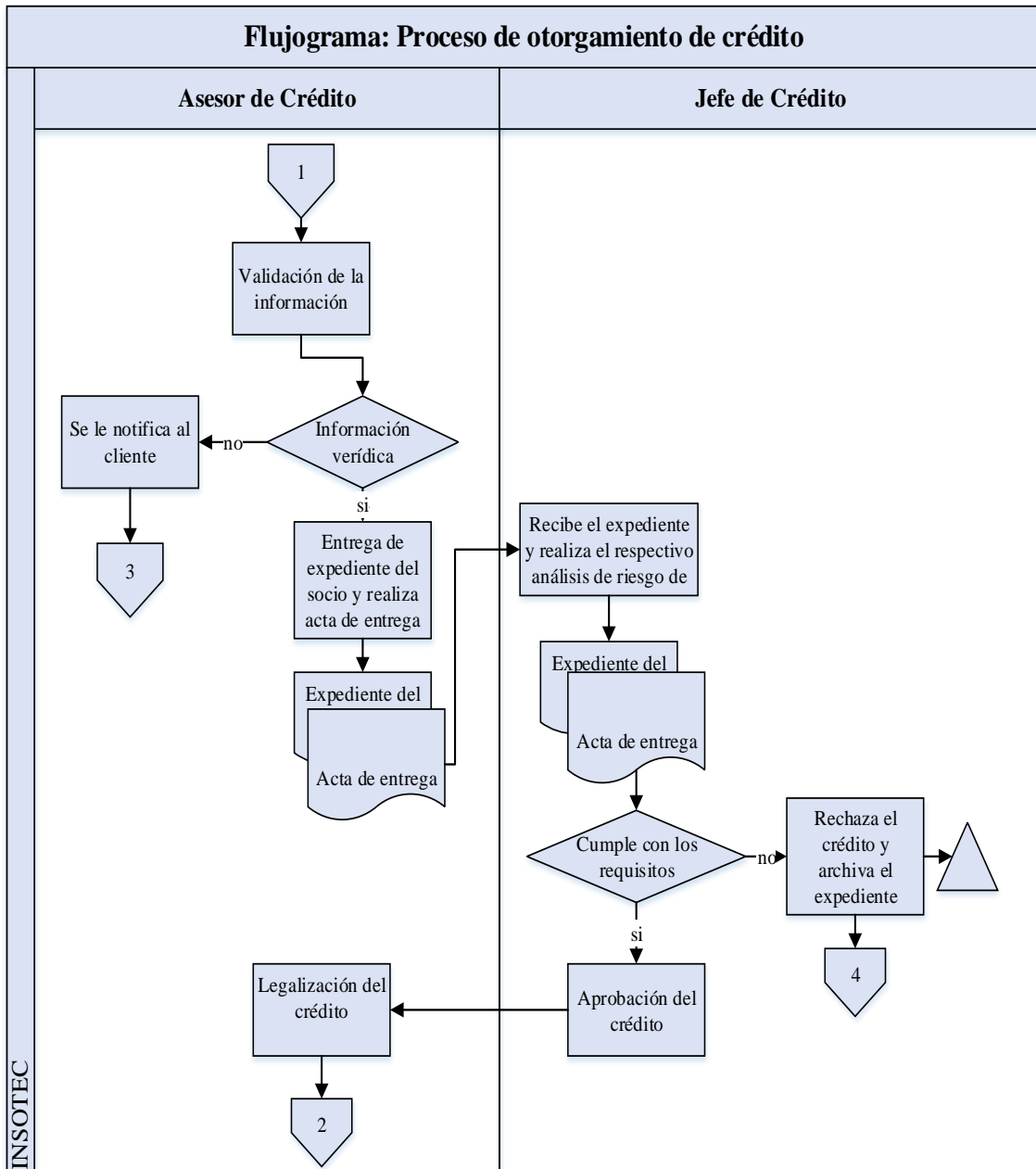


Ilustración 3-22: Proceso de crédito

Realizado por: Casa, C, 2021.

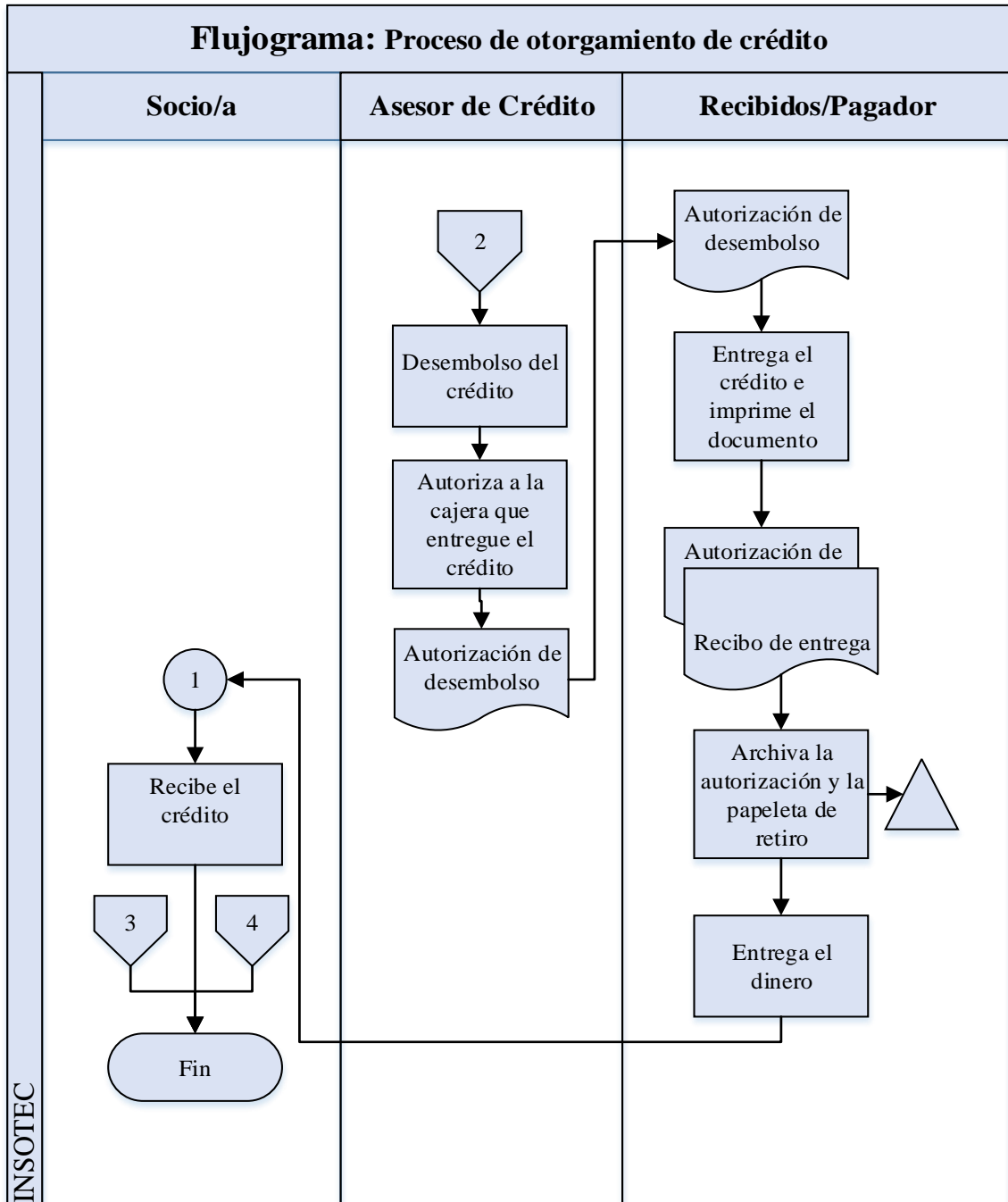




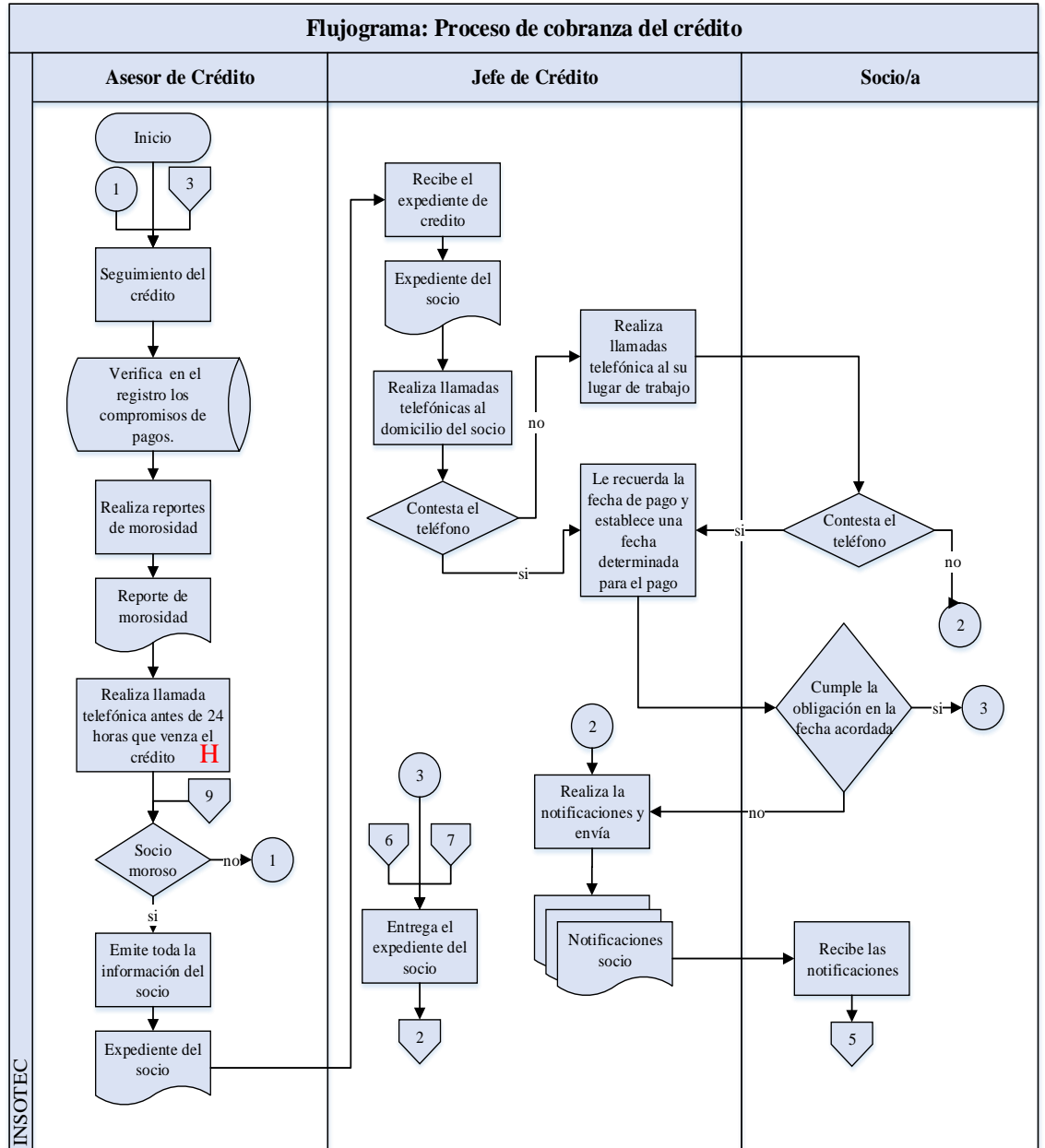
Ilustración 3-23: Proceso de otorgamiento de crédito

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS		AC - PCC 7/12
PROCESO DE COBRANZA DEL CRÉDITO		 <small>CRÉDITO PARA EL DESARROLLO</small>
Actividad:	Proceso de cobranza	
Procesos:	<p>Asesor de crédito</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Realiza un seguimiento riguroso y permanente de los créditos y verifica en el registro de compromisos de pagos de los socios. 2 Realiza reportes de morosidad, para detectar los socios morosos. 3 En caso de existir socios morosos realiza llamadas telefónicas a su domicilio, luego a su centro laboral para recordarle la fecha de pago vencida. 4 Emite un informe conjuntamente con los expedientes de cada uno de ellos al asistente operativo. 5 Emitir un informe de aquellos créditos que posiblemente pasarán a la instancia judicial 6 Si el deudor es renuente a alcanzar acuerdos hasta el plazo de 30 días; es decir, no existe voluntad de pago, ni interés en llegar a un convenio de pago, no devolvió las llamadas y no fue localizable en la dirección suministrada; así como, si el garante demostró las mismas actitudes. 7 El convenio de pago deberá contener la justificación, los compromisos asumidos por el deudor y el plan de pagos para su cumplimiento. 8 Toda gestión de recuperación se sistematizará en la hoja de seguimiento <p>Asistente de crédito</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Recibe los expedientes del socio y realiza llamadas telefónicas a su domicilio, luego a su centro laboral para recordarle la fecha de pago vencida. 	
Responsables:	✓ Asesores de crédito	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS	AC - PCC 8/12
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

PROCESO DE COBRANZA DEL CRÉDITO 	
Actividad:	Proceso de cobranza
Procesos:	<ol style="list-style-type: none"> 1 Realiza y envía cartas o notificaciones, tres veces primero son remitidas al socio, si no hay resultado envía un poco más drásticas y con copia para los garantes. 2 Caso contrario se pasará a la cobranza extrajudicial y de continuar con el no pago se valorará la alternativa de pasar al abogado para su recuperación por vía judicial para lo cual se pondrá en conocimiento del Responsable de Negocios mediante el Informe respectivo. 3 Realiza visitas a su domicilio, trabajo, primero al socio, después los garantes. <p>Socio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Socio solicita reestructuración del crédito 2 Solicita la ampliación del plazo <p>Consejo de administración</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Autoriza la cobranza judicial y entrega al asesor de crédito. <p>Externo Judicial (Abogado)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Realiza la cobranza judicial, el asesor de crédito entrega el expediente del socio y realiza un acta de entrega con: El pagaré, el contrato, las notificaciones, cartas enviadas a los socios y garantes, garantías. <p>Garante</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Exige al socio que cancele el crédito
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistente de crédito ✓ Consejo de administración ✓ Externo Judicial (Abogado)



H: El asesor de crédito realiza la llamada después que esta vencido el crédito.

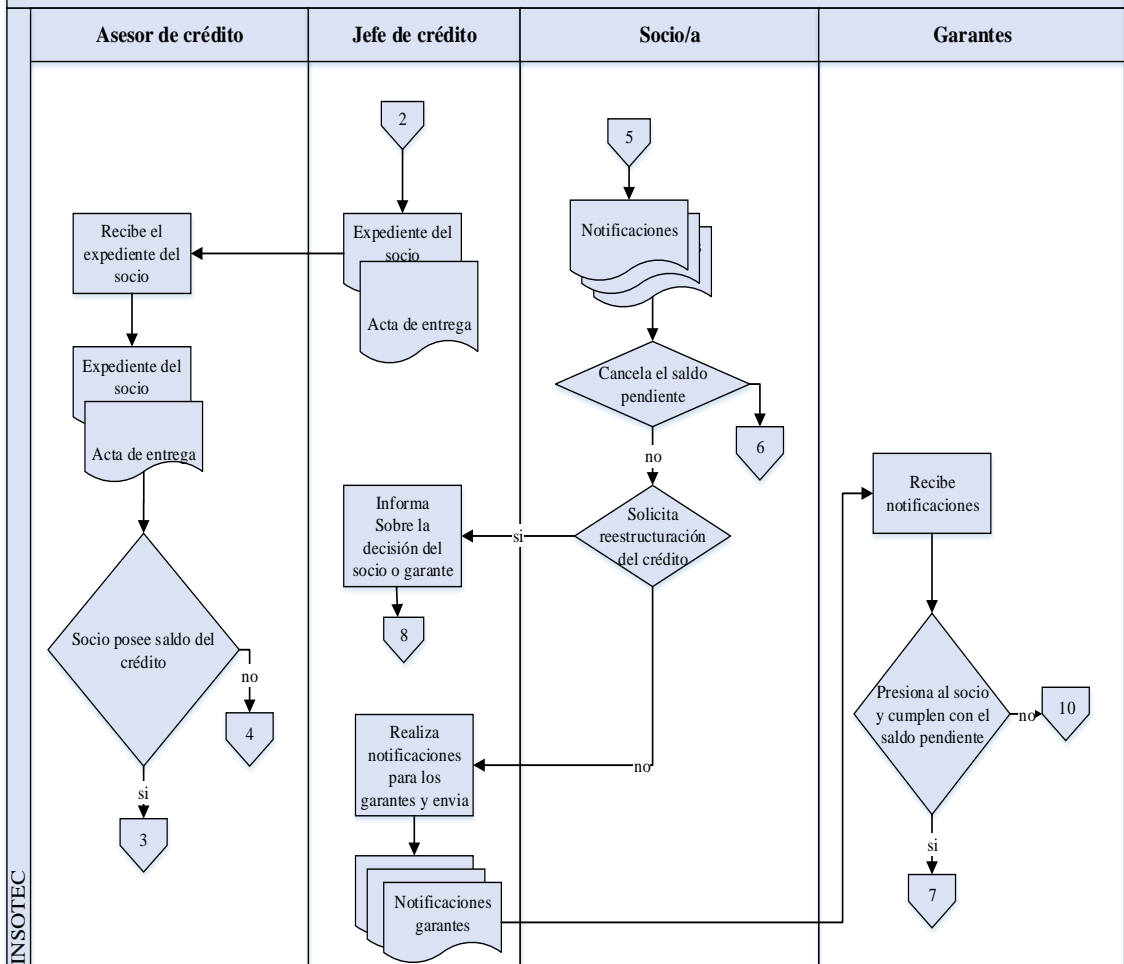
Ilustración 3-24: Proceso de cobranza de crédito

Realizado por: Casa, C, 2021.

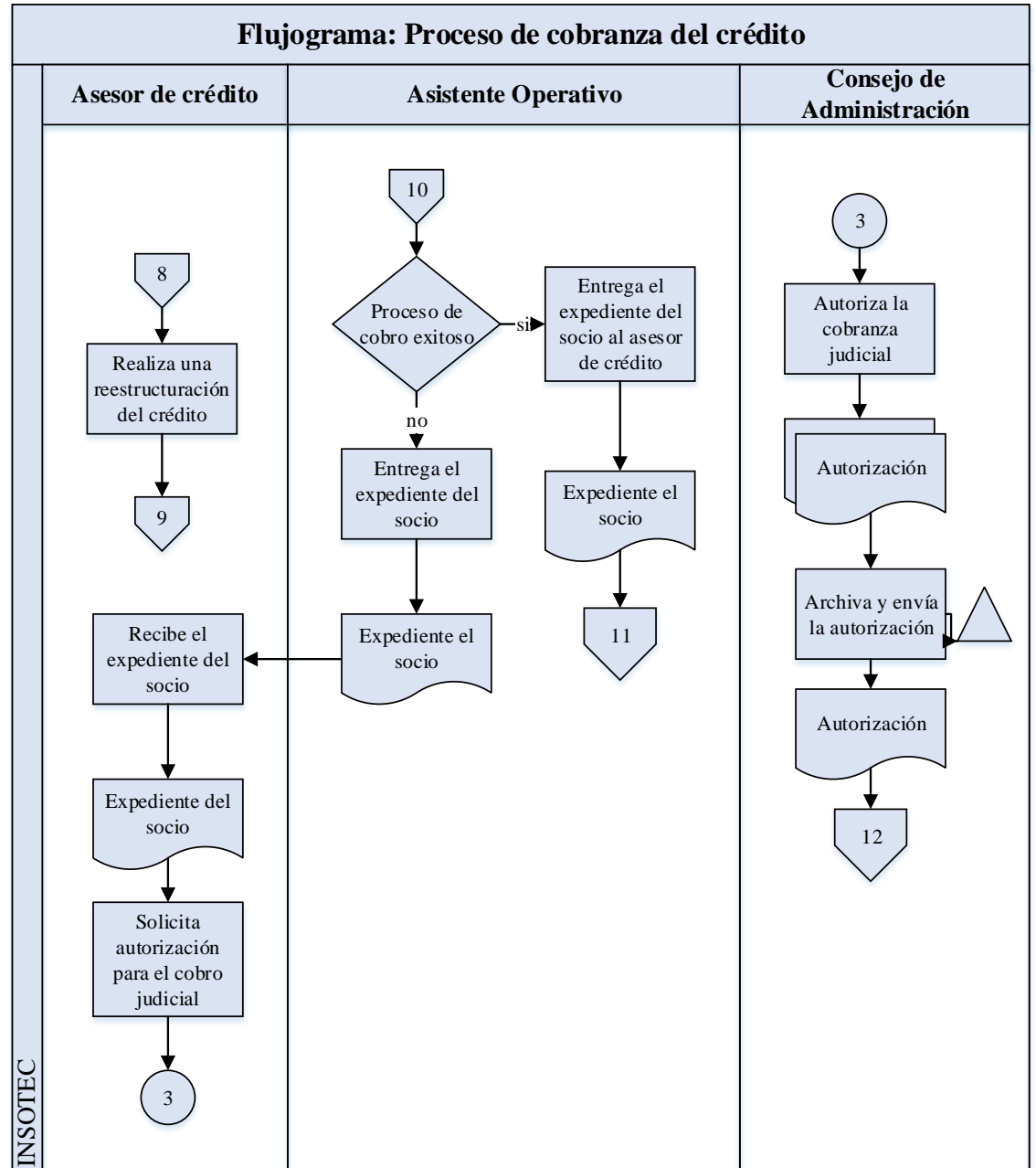
INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

AC - PCC
10/12

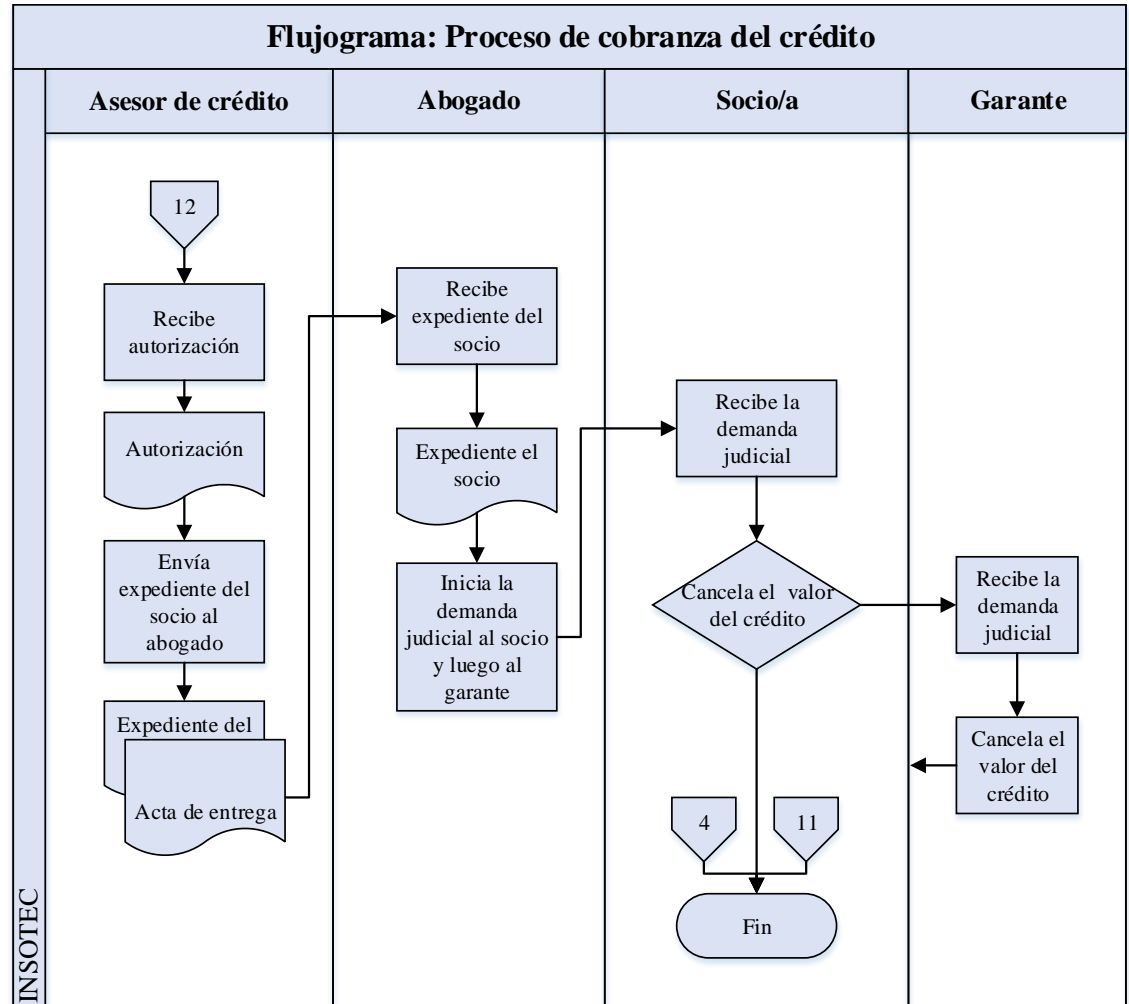
Flujograma: Proceso de cobranza del crédito



Realizado por: Casa, C, 2021.



Realizado por: Casa, C, 2021.



Realizado por: Casa, C, 2021.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	25-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016
CARTERA DE CRÉDITO

AC - CC
1/4

Diciembre 31	Por vencer	Vencida	Cartera que no devenga interés	Total 2016
Microempresa				
De 1 a 30 días	2036628.00	128556.00	187471,00	2352655.00
De 31 a 90 días	4314666.00	199541.00	263465.00	4777672.00
De 91 a 180 días	6087120.00	111173.00	279598.00	6477891.00
De 181 a 360 días	9796964.00	-	277666.00	10094630.00
De más de 360 días	9875170.00	634.00	98325.00	9974129.00
Subtotal	Σ32110548,00	Σ439904.00	Σ1106525.00	Σ33656977.00
Microempresa refinanciado				
De 1 a 30 días	9769.00	2469.00	5623.00	17861.00
De 31 a 90 días	20115.00	4833.00	8522.00	33470.00
De 91 a 180 días	28360.00	2883.00	12639.00	43882.00
De 181 a 360 días	50699.00	-	23111.00	73810.00
De más de 360 días	73375.00	7,00	46690.00	120072.00
Subtotal	Σ182318.00	Σ10192.00	Σ96585.00	Σ289095.00

AP-CR
1-2/2

Σ: Sumatoria

Tomado de **AP-CR -1/2 - AP-CR -2/2**

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CARTERA DE CRÉDITO	AC - CC 2/4
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Diciembre 31	Por vencer	Vencida	Cartera que no devenga interés	Total 2016
Microempresa reestructurada				
De 1 a 30 días	10807.00	2064.00	2526.00	15387.00
De 31 a 90 días	21616.00	902.00	4540.00	27058.00
De 91 a 180 días	30782.00	-	6422.00	37058.00
De 181 a 360 días	57663.00	-	7986.00	65649.00
De más de 360 días	81505.00	124611.00	3968.00	210084.00
Subtotal	202373.00	127577.00	25432.00	355382.00
Total	∑32495239.00	∑577673.00	∑1228542.00	34301454.00

AP-CR
1-2/2

∑: Sumatoria

Tomado de **AP-CR -1/2 - AP-CR -2/2**

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CARTERA DE CRÉDITO	AC - CC 3/4
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

Distribución por Sector Económico:

Un resumen de la cartera de créditos, clasificada por sector económico de destino, es como sigue:

Diciembre 31	2016
Agricultura	18212350.00
Comercio	5612717.00
Ganadería	4183311.00
Fabricación de productos textiles	1707835.00
Transporte y almacenamiento	1492079.00
Alojamiento y servicios de comida	769797.00
Entretenimiento	482078.00
Producción de madera	285040.00
Fabricación de productos metálicos	274212.00
Elaboración de productos alimenticios	257940.00
Fabricación de maquinaria y equipos	215470.00
Construcción	147618.00
Información y comunicación	140123.00
Servicios sociales y de salud	105413.00
Otros servicios	415471.00
Total	Σ34301454.00

Realizado por: Casa, C, 2021.

La provisión para posibles pérdidas sobre la cartera de créditos y contingentes, es determinada por un Comité de Calificación de Activos de Riesgo del Instituto, mediante la revisión individual de los clientes considerando las garantías constituidas por cada crédito, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Σ: Sumatoria

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 CÉDULA NARRATIVA CARTERA DE CRÉDITO	AC - CC 4/4
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

La Administración del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas - INSOTEC, establece reservas para cubrir posibles pérdidas que pueden llegar a producirse en la recuperación de los activos de riesgo en base a la morosidad de acuerdo con las Resolución 209-2016F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el riesgo significativo en relación a las provisiones de cartera de créditos y contingentes fueron:

- ✓ Clasificar las operaciones de crédito de acuerdo al tipo de cartera al 31 de diciembre de 2016.
- ✓ Verificar el cálculo para la calificación y constitución de provisiones de cartera.

Resumen de la calificación de cartera de créditos y constitución de provisiones al 31 de diciembre de 2016						
Créditos de microempresa y reestructurada	TOTAL	% de Riesgo	Provisión requerida	Provisión constituida	Provisión Excd. Def.	
A1 Riego normal	27387381.00	1%	273874.00	273874.00	-	
A2 Riego normal	121059.00	2%	2421.00	2421.00	-	
A3 Riego normal	339046.00	3/	10171.00	10171.00	-	
B1 Riego potencial	543511.00	6%	32611.00	32611.00	-	
B2 Riego potencial	141221.00	10%	14122.00	14122.00	-	
C1 Deficiente	215064.00	20%	43013.00	43013.00	-	
C2 Deficiente	151136.00	40%	60455.00	126276.00	65821.00	
D Dudoso recaudo	158420.00	60%	95052.00	199203.00	104151.00	
E Pérdida	214215.00	100%	214215.00	214215.00	-	
Total	29271053.00		745934.00		169972.00	

El Instituto tiene constituida una provisión superior a la requerida con el objetivo de disponer de una cobertura mayor sobre el riesgo de la cartera; y, para cumplir con los indicadores de cobertura sobre riesgo contractualmente acordados con sus financiadores.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	12-03-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INDICADORES DE GESTIÓN	AC - IG 1/5
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

INDICADOR DE EFICACIA						
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Cálculo	Resultado	Unidad de medida y Umbral	Frecuencia	Ref. PT
Cumplimiento de procedimientos (Departamento de créditos)	$\frac{\text{Personal que cumple con el manual de crédito}}{\text{Total personal de crédito}} * 100\%$	$= \frac{6}{7}$	86%	100%	Al final del ejercicio económico	Manual de crédito de la institución financiera INSOTEC
<p>Interpretación: Se evidencia que los asesores de crédito cumplen en un 86% los procesos establecidos en el manual de créditos, lo cual es importante para evitar un alto índice de morosidad.</p>						

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INDICADORES DE GESTIÓN	AC - IG 2/5
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

INDICADOR DE EFICACIA						
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Cálculo	Resultado	Unidad de medida y Umbral	Frecuencia	Ref. PT
Capacitaciones dirigidas a los empleados	$\frac{\text{Capacitaciones realizadas a los trabajadores}}{\text{Capacitaciones programadas para los trabajadores}} * 100\%$	$= \frac{4}{4} * 100\%$	100%	95%	De forma trimestral	Presupuesto Plan de capacitaciones
Mejorar el Servicio	$\frac{\text{N° de quejas resueltas}}{\text{Total quejas de los socios al año}} * 100\%$	$= \frac{8}{8} * 100\%$	100%	100%	Al final del ejercicio económico	Informe de quejas
Interpretación: Se evidencia que ha existido 8 quejas durante el año, de las cuales todas han sido resueltas por el personal administrativo de la institución financiera. Así también se ha cumplido en 100% con las capacitaciones programadas.						

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INDICADORES DE GESTIÓN	AC - IG 3/5
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

INDICADOR DE EFICIENCIA						
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Cálculo	Resultado	Unidad de medida y Umbral	Frecuencia	Ref. PT
Morosidad de la Cartera Total	$\frac{\text{Total Cartera Improductiva}}{\text{Total cartera de crédito}} * 100\%$	$= \frac{1806215.00}{34301454.00}$	5 % de índice de morosidad H	1%	Al final del ejercicio económico	Manual de crédito de la institución financiera INSOTEC
Interpretación: Este indicador demuestra que al 31 de diciembre del año 2016 la institución financiera NSOTEC ha tenido un 5% de índice de morosidad, lo cual significa que se debe establecer estrategias para recuperar la cartera vencida.						

H: Hallazgo identificado por auditoría, revisar **AC-H/H 2/2**

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INDICADORES DE GESTIÓN	AC - IG 4/5
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

INDICADOR DE EFICIENCIA						
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Cálculo	Resultado	Unidad de medida y Umbral	Frecuencia	Ref. PT
Tiempo que transcurre en la aprobación de créditos	Tiempo de aprobación de crédito – Tiempo establecido en el manual de créditos	$30 - 15$ $= 15 \text{ días}$	15 días H	30 días	Al final del ejercicio económico	Manual de crédito de la institución financiera INSOTEC
Interpretación: Este indicador demuestra que el tiempo establecido para la concesión de créditos está tardando en 15 días más de su tiempo establecido en el Manual de crédito, lo que genera incomodidad entre los usuarios, además esto genera pérdidas de productividad para la institución.						

H: Hallazgo identificado por auditoría, revisar **AC-H/H 1/2**

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INDICADORES DE GESTIÓN	AC - IG 5/5
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

INDICADOR DE EFICIENCIA						
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Cálculo	Resultado	Unidad de medida y Umbral	Frecuencia	Ref. PT
Recuperación de cartera	$\frac{\text{Total recuperación de cartera}}{\text{Total cartera de crédito}} \times 100\%$	$= \frac{32110548.00}{34301454.00}$	0,94% de los recursos financieros	99%	Al final del ejercicio económico	Manual de crédito de la institución financiera INSOTEC
<p>Interpretación: Este indicador demuestra que al 31 de diciembre del año 2016 se ha recuperado un 94% de las colocaciones, razón por la cual se evidencia que existe una adecuada gestión de los recursos financieros.</p>						

Realizado por: Casa, C, 2021.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	13-03-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 1/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

No.	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
1	MV 2/2	La visión de la institución financiera INSOTEC no se ha establecido tomando en cuenta el tiempo en que se va a cumplir con este enunciado.	Manual de Control Interno para las Asociaciones y Cooperativas Financieras de la Economía Popular y Solidaria. - Art. 2.7 Rendición de Cuentas. - Los directivos de la entidad de acuerdo a su competencia establecida en la norma vigente, deberán rendir cuentas sobre el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales. Por tanto, serán los encargados de responder, reportar, explicar o justificar mediante informes de su gestión la relación entre lo planificado y ejecutado, la explicación de las causas de las variaciones y sus estrategias de mejoramiento.	No se ha contrato personal competente para el diseño de la planificación estrategia de la institución financiera.	No existe un tiempo límite en el cual se va a cumplir con las metas y objetivos instituciones.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 2/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

No.	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
2	AC – POA 1/3	La institución financiera INSOTEC no ha establecido un programa de capacitación dirigido a los asesores de crédito, sin embargo, existe una partida presupuestaria de \$1500.00.	Manual de Control Interno para las Asociaciones y Cooperativas Financieras de la Economía Popular y Solidaria.- Capacitación y Entrenamiento Permanente.- Art. 5.3 Capacitación y Entrenamiento Permanente.- El Consejo de Administración o la Junta Directiva aprobarán los programas de educación, capacitación y bienestar social con sus respectivos presupuestos, debiendo dárselos a conocer a los integrantes de la organización	Falta de planificación por parte del personal directivo para establecer programas de capacitación. No existe personal competente que se encargue de la elaboración de programas de capacitación.	Existen errores en el proceso de captaciones, debido a la falta de conocimiento de la nueva normativa vigente establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El personal no es productivo en el área de captaciones.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 3/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

No.	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
3	AC - POA 3/3	La institución financiera INSOTEC ha establecido un presupuesto de \$3000.00 para realizar auditoría informática, sin embargo, no se ha cumplido con este proyecto, razón por la cual posee un 0% de cumplimiento.	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.- Art. 165.- Control y Auditoría.- La Corporación estará sometida al control y supervisión de la Superintendencia y tendrá una unidad de auditoría interna encargada de las funciones de su control interno.	El consejo de vigilancia no ha aprobado la partida presupuestaria para la ejecución de la auditoría informática.	Existen procesos que no generan valor debido a que el sistema informático no es adecuado para el sistema financiero.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 4/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
4	AC - IG 3/4	La entidad ha establecido en su manual de créditos emitir respuestas a los créditos solicitados por los socios en máximo 15 días, sin embargo, lo realiza en 30 días.	Manual de crédito del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas – INSOTEC. Art. 21 aprobación.- El comité de créditos tiene un plazo máximo de 15 días laborables para la aprobación y/o negación de créditos solicitados por los socios, en caso de que no cumpla el socio con los requisitos debe enviar el informe de negación justificando su negación.	No cuenta con recursos económicos suficientes para desembolsar el crédito a los socios. No se ponen de acuerdo los directivos para la reunión destinada a la aprobación de los créditos.	Molestias por parte de los socios por la demora de respuesta. Desintegración de los socios al no cumplir con sus necesidades de créditos.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 5/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
5	AC - IG 2/4	La entidad ha posee un índice de morosidad del 5%	Reglamento Interno de la INSOTEC; Art. 18 Responsabilidades del Consejo de Vigilancia - Los miembros del consejo de vigilancia determinaran los índices de morosidad que existe en la cartera de crédito en caso de que sea mayor al 3% informaran al Consejo Directivo para que se tome medidas pertinentes.	Los asesores de crédito no realizan un seguimiento adecuado a la cartera de crédito.	Falta de recursos económico para generar utilidades para la institución

Realizado por: Casa, C, 2021.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	15-03-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 6/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
6	AC - CCI 1/16	La institución financiera INSOTEC con cuenta con planes de capacitación para los asesores de crédito. D1	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 5.3 Capacitación Y Entrenamiento Permanente.- El Consejo de Administración o la Junta Directiva aprobarán los programas de educación, capacitación y bienestar social con sus respectivos presupuestos, debiendo dárselos a conocer a los integrantes de la organización.	Existen errores en el proceso de otorgamiento de crédito por falta de conocimiento del Manual de créditos.	Los asesores de crédito desconocen las tasas de interés vigentes para realizar un crédito.
7	AC - CCI 3/16	El Gerente de la institución financiera INSOTEC no identifica los riesgos que afectan al logro de los objetivos considerando los factores internos y externos. D2	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de La Economía Popular y Solidaria; 3.2.1 Identificación de Riesgos.- Los directivos de la organización deben identificar los factores internos y externos que podrían afectar a la consecución de sus objetivos y analizar los peligros existentes como base para determinar cómo se deben gestionar.	El Gerente de la institución financiera INSOTEC no ha establecido un plan de riesgos operativos, que permita salvaguardar los recursos financieros y materiales.	Existe un alto riesgo de que no se llegue a cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 7/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
8	AC - CCI 3/16	La institución financiera INSOTEC no ha establecido un plan de mitigación de riesgos en el que se defina los objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, para evitar el fraude económico. D3	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 3.2.1 Identificación de Riesgos.- Los directivos de la organización deben identificar los factores internos y externos que podrían afectar a la consecución de sus objetivos y analizar los peligros existentes como base para determinar cómo se deben gestionar.	No existe personal responsable para evaluar los riesgos que afectan a las operaciones administrativas y financieras realizadas por la institución.	La institución financiera INSOTEC está expuesta a que se realice fraudes económicos.
9	AC - CCI 5/16	La máxima autoridad de la institución financiera INSOTEC y jefes de área no aseguran la adhesión a las políticas institucionales. D4	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 3.1.7 Adhesión a las Políticas Institucionales.- Todos los miembros que conforman la organización, observarán el cumplimiento de políticas, procedimientos, reglamentos y leyes que serán aplicadas de acuerdo a su respectiva área de trabajo.	El Consejo o la Junta de Vigilancia no controla que los directivos y jefes de áreas hagan cumplir a los trabajadores con las políticas establecidas.	Existe procesos financieros inadecuados debido a que los trabajadores no se adhieren a las políticas establecidas por la institución financiera INSOTEC

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 8/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
10	AC - CCI 7/16	La institución financiera INSOTEC no ha contratado personal competente para que realice la valoración del riesgo. D5	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 3.2.2 Valoración del Riesgo.- La valoración de riesgo consiste en la identificación y análisis de las fuentes de riesgo internas y externas que pueden ser relevantes para la consecución de los objetivos previstos, para ello, se suelen considerar la estimación de la probabilidad de ocurrencia del suceso que genera la desviación respecto de los objetivos institucionales, y las consecuencias (impactos) de dicha desviación.	No Existe personal competente para identificar y analizar los riesgos que impiden el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.	No se ha considerado la estimación de la probabilidad de ocurrencia del suceso de los riesgos por falta de personal competente.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 9/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
11	AC - CCI 13/16	La institución financiera INSOTEC no ha realizado la rotación de las tareas y funciones de los trabajadores. D6	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 3.3.1 Separación de funciones y rotación de labores.- El Gerente o el Administrador y los directivos de cada organización deberán definir las funciones de sus empleados y la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.	Falta de personal capacitado para rotar por las diferentes áreas de la institución financiera.	Los trabajadores se limitan a realizar las labores solo de su área de trabajo, desconocen los procedimientos de las demás áreas, razón por la cual no pueden ayudar a un cliente que solicita alguna información.
12	AC - CCI 11/16	Los asesores de crédito de la institución financiera INSOTEC no han cumplido con las metas establecidas en la captación y colocación de créditos. D7	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 5.3 Capacitación Y Entrenamiento Permanente.- El Consejo de Administración o la Junta Directiva aprobarán los programas de educación, capacitación y bienestar social con sus respectivos presupuestos, debiendo dárselos a conocer a los integrantes de la organización.	Falta de capacitación a los asesores de crédito, para que sean más productivos y utilicen estrategias de ventas.	La institución financiera INSOTEC no genera los ingresos presupuestados, lo cual perjudica para realizar las colocaciones de nuevos créditos a sus clientes.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 10/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
13	AC - CCI 13/16	La institución financiera INSOTEC no comunica a los socios con anticipación para rendición de cuentas. D8	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 2.7 Rendición de Cuentas.- Los directivos de la entidad de acuerdo a su competencia establecida en la norma vigente, deberán rendir cuentas sobre el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales.	La institución financiera INSOTEC no dispone la información de todos los socios además se encuentra desordenada, razón por la cual dificulta realizar las convocatorias.	No asisten todos los socios a la rendición de cuentas, debido a que se informa a última hora.
14	AC - CCI 15/16	El jefe de agencia no realiza supervisiones de las actividades que realizan los trabajadores, razón por la cual no existe un informe de las debilidades identificadas en cada área de trabajo. D9	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 3.5.2 Seguimiento continuo.- El Representante Legal realizará seguimientos constantes al ambiente interno y externo, a fin de adoptar medidas oportunas sobre las actividades organizacionales que se puedan ver afectadas en la ejecución de planes y cumplimiento de objetivos.	El jefe de agencia tiene múltiples ocupaciones, razón por la cual no dispone de tiempo para supervisar las actividades que realizan los trabajadores.	No se ha identificado las debilidades en las diferentes áreas de trabajo por falta de una supervisión adecuada.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 HOJA DE HALLAZGOS	AC – H/H 11/11
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
15	AC - CCI 15/16	Los responsables de la supervisión no comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno. D10	Manual de Control Interno Para Las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de La Economía Popular y Solidaria; Art. 3.5.1 Evaluaciones periódicas. - Los directivos y demás personal que forman la organización, establecerán una evaluación periódica de la gestión y control interno.	No existe personal encargado de realizar evaluación al sistema de control interno de la institución.	No se han identificado las debilidades para tomar medidas correctivas de los procesos o actividades que no estén generando valor.
16	AC - CCI 15/16	Los asesores de crédito no realizan un seguimiento adecuado a la cartera vencida. D11	Manual de crédito y cobranzas; Art. 27 de las responsabilidades de los asesores de crédito. - Los responsables del otorgamiento del crédito monitorean de forma constante el pago oportuno de las obligaciones que tiene los socios con la institución.	No existe un programa que muestre automáticamente que obligaciones están por vencer o están vencidas.	Aumenta el índice de cartera vencida, lo cual afecta la liquidez de la institución para el otorgamiento de nuevos créditos.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	15-03-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016.

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

EMPRESA AUDITADA:	INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC
DIRECCIÓN:	EL TAMBO, PEDRO VICENTE MALDONADO 1-30 Y LA CONFRATERNIDAD (DIAGONAL AL SINDICATO DE CHOFERES)
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO:	PERÍODO 2016

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 PROGRAMA AUDITORÍA- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	PA - CR 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Objetivo General

Emitir un informe de auditoría de gestión para contribuir a la toma de decisiones de los directivos de la institución financiera INSOTEC.

Objetivos Específicos

- ✓ Notificar a los involucrados en el proceso de auditoría para dar lectura el borrador el informe de auditoría de gestión.
- ✓ Establecer conclusiones y recomendaciones.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Envié la notificación para dar lectura del borrador del informe	NT	CICC	18/03/2019
2	Emita el informe de auditoría de gestión.	IAG	CICC	22/03/2019

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	11-02-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 NOTIFICACIÓN	PA - NT 1/1
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

El Tambo, 17 de marzo del 2019

Ing.

Henry Morales

GERENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, a la vez que me permito dirigirme a usted en referencia a la solicitud que se realizó en meses pasados para la realización de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016., obteniendo la autorización correspondiente, tengo el agrado informar que se concluido con dicho proceso, razón por la cual el día 18 de marzo de 2019, se procederá a dar lectura el borrador del informe de auditoría del período 2016.

Para lo cual se solicita la asistencia de todos los trabajadores involucrados en el proceso de auditoría de gestión, así como interesados en la misma que formen parte de la institución examinada.

La diligencia se llevará a cabo en las instalaciones del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas – INSOTEC ubicada en el Tambo, en las calles Pedro Vicente Maldonado 1-30 y la confraternidad (diagonal al sindicato de choferes). En caso de no poder asistir personalmente, agradecemos notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.

Atentamente;

Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo
JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	18-03-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 1/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

El Tambo, 22 de marzo del 2019

ENTIDAD: Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas – INSOTEC

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de gestión

PERIODO: enero – diciembre-2016

1. Antecedentes

la Institución Financiera INSOTEC no ha realizado una auditoría de gestión razón por la cual desconoce los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

Según Acuerdo No. 0122 del 3 de abril de 2014 del Ministerio de Inclusión Económica y Social se aprueban sin modificación alguna el Estatuto del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas – INSOTEC; tendrá una duración de sesenta años contados a partir del 17 de agosto de 1981, fecha de publicación del Registro Oficial No. 59, en el que consta el Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No. 144 por el cual se aprobó su constitución.

El objetivo de la institución es apoyar a las personas naturales y jurídicas contempladas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a través de actividades de crédito desarrollo social y tecnológico que permitan su mejoramiento cualitativo y cuantitativo. Desarrollar sus capacidades y promover procesos de investigación y capacitación, así como apoyar el desarrollo social, económico y tecnológico, fundamentalmente de la micro, pequeña y mediana empresa, e impulsar el mejoramiento cualitativo y cuantitativo de la educación como factor básico para el desarrollo.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 2/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

2. Motivo de la auditoría

Determinación de los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos.

3. Objetivo de la Auditoría

3.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, de la Provincia de Tungurahua, período 2016; para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de otorgación y recuperación de créditos.

3.2 Objetivos específicos

- ✓ Aplicar las diferentes fases, técnicas, y métodos, de Auditoría de Gestión que permitan determinar la eficiencia y eficacia en el área de créditos y cobranzas.
- ✓ Presentar un informe con las conclusiones y recomendaciones para mejorar la toma de decisiones.

4. Alcance

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016

5. Conocimiento de la institución

5.1 Logo de la institución



INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 3/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

5.2 Reseña histórica

INSOTEC (Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas), es una ONG privada, ecuatoriana, sin fines de lucro creada por iniciativa de un grupo de empresarios de la pequeña industria y técnicos vinculados a esta temática, con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador y principalmente de sus zonas rurales. Sus estatutos fueron aprobados mediante acuerdo No. 144 del Ministerio de Bienestar Social cuya reforma fue autorizada con el acuerdo ministerial No. 1077 del 19 de mayo de 1994. Su domicilio principal está ubicado en la ciudad de Quito y cuenta con diez agencias ubicadas en: Alausí, Riobamba, Ambato, Santo Domingo, Quero, Píllaro, Pelileo El Carmen, La Concordia El Quinche.

5.3 Base legal

El Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas - INSOTEC, es una persona jurídica de derecho privado, con domicilio en la ciudad de Quito, Ecuador y sin fines de lucro. Se rige por lo dispuesto en la ley, especialmente por lo previsto en el Título XXX del Libro Primero del Código Civil, el Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales y Ciudadanas, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria Y" del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento en lo que fuere aplicable, por lo señalado en este Estatuto y en las resoluciones que legalmente se tomaren a través de sus órganos competentes.

5.4 Principios

- ✓ Tratamos con respeto a los demás, reconociendo, aceptando, apreciando y valorando las cualidades y el trabajo de las personas.
- ✓ Somos honrados y honestos en la administración de los recursos de la institución y de nuestros clientes siendo estos valores intrínsecos en nuestra vida.
- ✓ Trabajamos con pasión, generando calidad, calidez y alcanzado nuestros objetivos.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 4/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

- ✓ Valoramos la transparencia a todo nivel.
- ✓ Creemos en el trabajo en equipo, valorando nuestras diferencias.
- ✓ Somos innovadores en la búsqueda de la excelencia.

5.5 Misión

Contribuir al desarrollo de la microempresa mediante la concesión de créditos generando acceso a servicios complementarios que mejoran la competitividad y la calidad de vida, con énfasis en el sector agropecuario, bajo criterio de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio

5.6 Visión

Somos una institución especializada en micro finanzas líder a nivel nacional, por su calidad reconocida en impacto social y su contribución al desarrollo económico en sus territorios, con capacidad de expansión internacional.

5.7 Productos que oferta la institución financiera

Productos	Características
Crédito Simple	Destinado a atender actividades de manufactura, comercio o servicios.
Crédito Agro	Atiende actividades agropecuarias, con al menos dos fuentes de ingreso (no monocultivo).
Crédito Directo	Este producto facilita el financiamiento de capital de trabajo y no requiere GARANTE, pero requiere justificar la propiedad de un bien inmueble habitado por el deudor.
Crédito Ideal	Para el financiamiento de capital de trabajo y compra de activos fijos en montos superiores a \$15.000. A partir de \$20.000 se requiere hipoteca o prenda.

Realizado por: Casa, C, 2021.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 5/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

5.8 Funcionarios principales

Nombre	Cargo
Carlos Andrés Holguín	Presidencia Ejecutiva
Freddy Mena	Gerencia de Negocios
Ingmar Kluger	Gerencia Financiera
Deisi Llerena	Gerencia de Operaciones
Jorge Aguirre	Auditoría

6. Equipo de auditoría

Auditores	Funciones
Víctor Manuel Albán Vallejo	Jefe de Equipo
Diana Evelin Vargas Ulloa	Supervisor
Cristian Israel Casa Criollo	Auditor Junior

7. Tiempo Estimado para la Ejecución

La fecha de inicio de la auditoría es el 11 de febrero de 2019, el tiempo que ha presupuestado para el cumplimiento del trabajo es de 30 días en los que se realizará lo siguiente:

Planificación Preliminar: 5 días; desde el 11 hasta el 15 de febrero de 2019

Planificación Específica: 5 días; desde el 18 hasta el 22 de febrero de 2019

Ejecución del Trabajo: 15 días desde el 25 de febrero hasta el 15 de marzo de 2019

Comunicación de Resultados: 5 días desde 18 hasta el 22 de marzo de 2019

La fecha de entrega del informe de auditoría se ha planificado para el 22 de marzo de 2019.

Atentamente;

 Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo

JEFE DE EQUIPO

 Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa

SUPERVISOR

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 6/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

El Tambo, 22 de marzo del 2019

A los señores miembros de la Asamblea General del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas - INSOTEC

Opinión

Hemos auditado los procesos para la otorgación de crédito y la recuperación de cartera del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas - INSOTEC, al 31 de diciembre de 2016. Se evidencia que existe un 5% de cartera en morosidad, además no se han establecido lineamientos para cumplir con el Reglamento de crédito, razón por la cual en la aprobación de créditos existe demoras de hasta 30 días, después de haber ingresado la solicitud por parte del socio.

Bases para nuestra opinión

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido en nuestra auditoría de gestión proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

Énfasis

Como se menciona en las políticas contables significativas, mediante oficio No. SEPS-INFPS-DNRFPS-2014-10865 emitido el 12 de junio de 2014, se pone en conocimiento que el Instituto de Investigaciones Socio - Económicas y Tecnológicas INSOTEC entra a formar parte de las organizaciones sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en lo que tiene relación con las actividades financieras que realiza la institución. Hasta la fecha de emisión de este informe no existe ningún alcance a la referida comunicación.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 7/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

Procedimiento

La Administración del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas - INSOTEC, establece reservas para cubrir posibles pérdidas que pueden llegar a producirse en la recuperación de los activos de riesgo en base a la morosidad de acuerdo con las Resolución 209-2016F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el riesgo significativo en relación a las provisiones de cartera de créditos y contingentes fueron:

- ✓ Clasificar las operaciones de crédito de acuerdo al tipo de cartera al 31 de diciembre de 2016.
- ✓ Verificar el cálculo para la calificación y constitución de provisiones de cartera.

Control interno

Para evaluar el sistema de control interno (SCI), implementado por la institución financiera INSOTEC, se utilizó cuestionarios que fueron aplicados a cada trabajador de la entidad. Se utilizó el método de COSO III con sus componentes: Entorno de control, Definición de objetivos, Identificación de eventos, Valoración de riesgos, Respuesta al riesgo, Actividades de control, Información, Comunicación y Monitoreo.

Para calificar los cuestionarios de control interno aplicados en la institución financiera INSOTEC, el equipo de auditoría se ha basado en las siguientes escalas de calificación, encontradas en el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

Los resultados obtenidos tras realizar la evaluación del sistema de Control Interno son: Nivel de Confianza Moderado con el 71% y Riesgo de Control Moderado con el 29%. Se evidencia que existe falta de controles para salvaguardar los recursos financieros, lo que significa que las autoridades deben tomar medidas correctivas para lograr un sistema de control interno sólido y confiable.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 8/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

HALLAZGOS IDENTIFICADOS EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Hallazgo N° 1

Para realizar la planificación estratégica de la institución financiera INSOTEC, el personal administrativo no ha contratado un profesional competente, razón por la cual en la descripción de la visión no se ha tomado en cuenta el tiempo en que se va a cumplir con este enunciado.

Recomendación N° 1

Al Consejo de Administración:

Mejorar la visión de la institución financiera INSOTEC estableciendo un tiempo límite para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Hallazgo N° 2

La institución financiera INSOTEC no ha establecido un programa de capacitación dirigido a los asesores de crédito, sin embargo, existe una partida presupuestaria de \$1500.00, lo cual no ha sido ejecutada durante el año 2016.

Recomendación N° 2

Al Consejo de Vigilancia:

Realizar seguimiento a los objetivos estratégicos, metas, proyectos, programas establecidos en el Plan Operativo Anual.

Al Consejo de Administración:

Realizar programas de capacitaciones para evitar que los trabajadores comenten errores en los procesos de captación de recursos.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 9/1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

Hallazgo N° 3

La institución financiera INSOTEC ha establecido un presupuesto de \$3000.00 para realizar auditoría informática, sin embargo, no se ha cumplido con este proyecto, razón por la cual posee un 0% de cumplimiento.

Recomendación N° 3

Al Consejo de Vigilancia:

Aprobar la partida presupuestaria para la ejecución de la auditoría informática, la misma que permitirá determinar fallos en el sistema.

Hallazgo N° 4

El comité de créditos tiene un plazo máximo de 15 días laborables para la aprobación y/o negación de créditos solicitados por los socios, en caso de que no cumpla el socio con los requisitos debe enviar el informe de negación justificando su negación, sin embargo, lo realizan hasta un lapso de 30 días.

Recomendación N° 4

A los Asesores de Crédito y al Comité de Crédito:

Aprobar los créditos solicitados en el tiempo establecido en el Reglamento de Crédito para evitar molestias e inconformidades con los socios, y dar una buena imagen corporativa.

Hallazgo N° 5

El Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas -INSOTEC, posee un índice de morosidad del 5%, debido a que los asesores de crédito no realizan un seguimiento adecuado a la cartera.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 10/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

Recomendación N° 5

A los Asesores de Crédito:

Realizar seguimiento a la cartera por vencer y/o vencida para disminuir el índice de morosidad, además se debe establecer estrategias que incentiven a los socios al pago puntual de sus obligaciones.

Hallazgo N° 6

La institución financiera INSOTEC con cuenta con planes de capacitación para los asesores de crédito.

Recomendación N° 6

Al Consejo de Administración:

Realizar programas de capacitaciones para evitar que los trabajadores comentan errores en los procesos de captación de recursos.

Hallazgo N° 7

El Gerente de la institución financiera INSOTEC no identifica los riesgos que afectan al logro de los objetivos considerando los factores internos y externos.

Recomendación N° 7

Al Gerente:

Establecer un plan de riesgos operativos que permita identificar los factores internos y externos que podrían afectar a la consecución de sus objetivos y analizar los peligros existentes como base para determinar cómo se deben gestionar.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 11/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

Hallazgo N° 8

La institución financiera INSOTEC no ha establecido un plan de mitigación de riesgos en el que se defina los objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, para evitar el fraude económico.

Recomendación N° 8

Al Gerente:

Establecer un plan de mitigación de riesgos que permita identificar los factores internos y externos que podrían afectar a la consecución de sus objetivos y analizar los peligros existentes como base para determinar cómo se deben gestionar.

Hallazgo N° 9

La máxima autoridad de la institución financiera INSOTEC y jefes de área no aseguran la adhesión a las políticas institucionales.

Recomendación N° 9

Al Consejo o la Junta de Vigilancia:

Controlar que los directivos y jefes de áreas hagan cumplir a los trabajadores con las políticas establecidas.

Hallazgo N° 10

La institución financiera INSOTEC no ha contratado personal competente para que realice la valoración del riesgo.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 12/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

Recomendación N° 10

Al Gerente:

Contratar profesional idóneo y con experiencia sobre riesgos operativos para que realice la valoración de los riesgos identificando y analizando las fuentes de riesgo internas y externas que pueden ser relevantes para la consecución de los objetivos previstos.

Hallazgo N° 11

La institución financiera INSOTEC no ha realizado la rotación de las tareas y funciones de los trabajadores.

Recomendación N° 11

Al Gerente:

Definir las funciones de sus empleados y la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.

Hallazgo N° 12

Los asesores de crédito de la institución financiera INSOTEC no han cumplido con las metas establecidas en la captación y colocación de créditos.

Recomendación N° 12

El Consejo de Administración o la Junta Directiva:

Aprobarán los programas de educación, capacitación y bienestar social con sus respectivos presupuestos, debiendo dárselos a conocer a los integrantes de la organización.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 13/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

Hallazgo N° 13

La institución financiera INSOTEC no comunica a los socios con anticipación para rendición de cuentas.

Recomendación N° 13

Al Jefe de Agencia:

Organizar la información de cada uno de los socios y enviar el comunicado con varios días de anticipación.

Hallazgo N° 14

El jefe de agencia no realiza supervisiones de las actividades que realizan los trabajadores, razón por la cual no existe un informe de las debilidades identificadas en cada área de trabajo.

Recomendación N° 14

Al Jefe de Agencia:

Planificar su tiempo para realizar seguimientos constantes a las actividades que realizan los trabajadores a fin de adoptar medidas oportunas sobre las actividades organizacionales que se puedan ver afectadas en la ejecución de planes y cumplimiento de objetivos.

Hallazgo N° 15

Los responsables de la supervisión no comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno.

INSTITUCIÓN FINANCIERA INSOTEC AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 INFORME FINAL	PA - IAG 13/13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

Recomendación N° 15

Al Gerente:

Realizar seguimientos constantes al ambiente de control interno, a fin de adoptar medidas oportunas sobre los riesgos inherentes que afectan al cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Hallazgo N° 16

Los asesores de crédito no realizan un seguimiento adecuado a la cartera vencida.

Recomendación N° 16

A los Asesores de Crédito:

Monitorear de forma constante la cartera de crédito, para comunicar oportunamente a los socios que están por caer en mora.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	CICC	22-03-2019
Revisado por:	VMAV/DEVU	

CONCLUSIONES

- Durante la ejecución de la Auditoría de gestión se ha evaluado los procesos para la otorgación de crédito y la recuperación de cartera del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas - INSOTEC, al 31 de diciembre de 2016. Se evidencia que existe un 5% de cartera en morosidad, además no se han establecido lineamientos para cumplir con el Reglamento de crédito, razón por la cual en la aprobación de créditos existe demoras de hasta 30 días, después de haber ingresado la solicitud por parte del socio.
- Para evaluar el sistema de control interno (SCI), implementado por la institución financiera INSOTEC, se utilizó cuestionarios que fueron aplicados a cada trabajador de la entidad. Se utilizó el método de COSO III con sus componentes: Entorno de control, Definición de objetivos, Identificación de eventos, Valoración de riesgos, Respuesta al riesgo, Actividades de control, Información, Comunicación y Monitoreo; los resultados obtenidos tras realizar la evaluación del sistema de Control Interno son: Nivel de Confianza Moderado con el 71% y Riesgo de Control Moderado con el 29%.
- La institución financiera INSOTEC no ha establecido un programa de capacitación para los asesores de crédito, además se ha presupuestado \$3000.00 para realizar auditoría informática, sin embargo, no se ha cumplido con este proyecto, la visión institucional no posee un tiempo delimitado, lo cual no permite cumplir con las metas y objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

- Los asesores de crédito del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas - INSOTEC deben realizar seguimiento a la cartera crediticia por vencer y/o vencida para disminuir el índice de morosidad, además se debe establecer estrategias que incentiven a los socios al pago puntual de sus obligaciones, así como también se debe aprobar los créditos en el tiempo establecido en el manual de créditos, para evitar molestias en los socios.
- Los directivos del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas – INSOTEC deben establecer medidas de control para mantener un sistema de control interno sólido que contribuya a resguardar los recursos materiales, financieros y económicos. Además, deben realizar evaluaciones periódicas para identificar debilidades, las mismas que deben ser contrarrestadas con medidas correctivas, para evitar que existan riesgos operativos que pueda afectar a los procesos internos de la institución.
- Los directivos del Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas – INSOTEC deben establecer una partida presupuestaria para realizar capacitaciones al talento humano, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades que realizan en sus puestos de trabajo, también deben contratar personal competente para elaborar la visión debido a que es muy importante conocer el tiempo en el cual se va a cumplir con las metas establecidas.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Elder R, J., & Beasley M, S. (2007). *Auditoría un enfoque de gestión*. México: Pearson Educación.
- Auditool. (2015). *Eficacia y eficiencia en Auditoría. El reto de actuar con equilibrio*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3318-eficacia-y-eficiencia-en-auditia-el-reto-de-actuar-con-equilibrio>
- Bernal Pisfil, F. (2018). *Aspectos importantes al desarrollar los hallazgos de auditoría*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/202440856/Atributos-de-Hallazgo>
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría de gestión normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Borrajó Domínguez, M. (2002). *La auditoría interna y externa*. Colombia: Icaly.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control Interno — Marco Integrado*. España: El Instituto de Auditores Internos.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de auditoría de gestión*. Recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20AUD-GESTION%202.pdf>
- COSO III Internal Control Integrated Framework. (2013). *COSO III*. Recuperado de: https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Benjamin, F. (2007). *Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Educación.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2010). *Pruebas selectivas en la auditoría*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control (IICO).
- Instituto Nacional de Contadores Públicos. (4 de febrero de 2019). *Eficiencia y eficacia*. Recuperado de: <http://www.incp.org.co/incp/document/eficacia-y-eficiencia-en-auditoria-el-reto-de-actuar-con-equilibrio/eficacia-y-eficiencia-en-auditoria/>
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Madrid: Deusto.
- Maldonado, H. (01 de 06 de 2016). *Atributos del hallazgo*. Recuperado de https://www.academia.edu/25873014/ATRIBUTOS_DEL_HALLAZGO?auto=download
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Vilar Barrio, J. (2005). *La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. Madrid: Fundación Confemental.



ANEXOS

ANEXO A: PAPELES DE TRABAJO

Asesor		N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos
RUIZQUI	RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QUI	0.00	17.00	224.00	15.00	6.70	0.00	64650.19	52470.60	16.00	711739.16	4261.91	0.60	26622.22	3.74	10612.49	1.49	29409.51	4.13	92.52	1.00
CASTRO	CASTRO AREVALO JENNY VIRJANA	7.00	25.00	236.00	7.00	2.97	16949.12	86435.25	63732.76	23.00	761169.23	2926.97	0.38	10590.76	1.44	7723.99	1.01	10990.76	1.44	96.92	2.00
BENAVIDES	BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	0.00	19.00	214.00	4.00	1.87	0.00	63002.74	77686.94	27.00	702030.42	2001.01	0.29	3692.38	0.53	2071.16	0.30	4265.03	0.61	98.03	-8.00
TIPANQUI	QUI TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	0.00	10.00	143.00	13.00	9.09	0.00	31440.29	28035.46	12.00	349799.87	5467.63	1.56	27995.07	8.00	19525.98	5.58	31660.85	9.05	88.56	-2.00
BENALLAZA	BENALLAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	0.00	12.00	188.00	7.00	3.72	0.00	101555.50	58676.35	20.00	730193.60	3849.21	0.53	14125.85	1.93	14125.85	1.93	34687.77	2.01	96.53	-8.00
TOTAL QUIERO		7.00	83.00	1005.00	46.00	4.58	16949.12	347083.97	280402.11	98.00	3254932.37	18506.13	0.57	83426.28	2.56	54049.47	1.66	91013.92	2.80	95.24	-15.00
TOTAL GENERAL		7.00	83.00	1005.00	46.00	4.58	16949.12	347083.97	280402.11	98.00	3254932.37	18506.13	0.57	83426.28	2.56	54049.47	1.66	91013.92	2.80	95.24	-15.00



INSOTEC

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas

RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/11/ 2016 Fecha Hasta : 30/11/ 2016

REGION QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos	
RUZQUI	RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QU	4.00	23.00	223.00	16.00	7.17	23190.96	104334.45	56821.95	16.00	699559.57	4389.83	0.63	23668.34	3.38	16433.19	2.35	28660.48	4.10	92.44	7.00
CASTRO	CASTRO AREVALO JENNY VIVIANA	3.00	23.00	234.00	4.00	1.71	5984.48	60656.57	70230.52	19.00	738466.74	2075.34	0.28	8089.96	1.10	7723.99	1.05	9591.13	1.30	97.96	4.00
BENAVIDES	BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	1.00	27.00	222.00	3.00	1.35	2121.26	73865.09	72754.36	20.00	716714.62	1933.80	0.27	11382.22	1.59	2307.73	0.32	11382.22	1.59	97.50	7.00
TIPANQUI	QU TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	3.00	14.00	146.00	14.00	9.59	6391.34	49249.17	37276.12	9.00	350240.99	5199.74	1.48	27628.47	7.89	18766.83	5.36	30654.20	8.75	88.71	5.00
BENALCAZA	BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	1.00	18.00	196.00	13.00	6.63	5523.44	54673.92	50376.21	13.00	487114.54	4583.88	0.67	18427.76	2.48	13608.35	1.98	21147.74	3.08	94.97	3.00
TOTAL QUERO :		12.00	103.00	1021.00	50.00	4.90	43211.48	342779.20	287459.16	77.00	3192096.46	18182.59	0.57	89196.75	2.79	58840.09	1.84	101435.77	3.18	95.00	26.00
TOTAL GENERAL :		12.00	103.00	1021.00	50.00	4.90	43211.48	342779.20	287459.16	77.00	3192096.46	18182.59	0.57	89196.75	2.79	58840.09	1.84	101435.77	3.18	95.00	26.00



INSOTEC

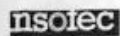
Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas

RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/10/ 2016 Fecha Hasta : 31/10/ 2016

REGION QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos	
RUZQUI	RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QU	2.00	11.00	217.00	14.00	6.45	5246.76	45694.12	59665.02	20.00	653616.37	5322.69	0.81	21172.26	3.24	9680.31	1.48	26083.17	3.99	93.58	-9.00
CASTRO	CASTRO AREVALO JENNY VIVIANA	2.00	16.00	230.00	5.00	2.17	8508.48	66533.04	55134.16	21.00	748040.69	1904.32	0.25	11106.98	1.48	8203.63	1.10	13739.04	1.84	97.71	-5.00
BENAVIDES	BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	2.00	16.00	225.00	2.00	0.93	3482.64	62908.45	69440.20	21.00	715603.89	1270.79	0.18	2537.06	0.35	2537.06	0.35	2537.06	0.35	98.59	-5.00
TIPANQUI	QU TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	0.00	5.00	141.00	14.00	9.93	0.00	16072.87	23891.75	8.00	338267.94	4629.57	1.37	30614.80	9.05	23245.33	6.87	32512.55	9.61	88.33	-3.00
BENALCAZA	BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	3.00	14.00	193.00	12.00	6.22	8751.00	35142.25	58668.66	20.00	682816.83	4394.18	0.63	16743.98	2.45	13987.11	2.05	17134.84	2.51	96.07	-6.00
TOTAL QUERO :		9.00	62.00	996.00	47.00	4.72	25988.88	226350.73	264799.79	90.00	3138345.72	17460.55	0.56	82175.08	2.62	57653.46	1.84	92006.66	2.93	95.60	-28.00
TOTAL GENERAL :		9.00	62.00	996.00	47.00	4.72	25988.88	226350.73	264799.79	90.00	3138345.72	17460.55	0.56	82175.08	2.62	57653.46	1.84	92006.66	2.93	95.60	-28.00



INSOTEC

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas

RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/09/ 2016 Fecha Hasta : 30/09/ 2016
FICINA QUERO

7 26

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Dias	% Riesgo > 15 Dias	Cartera Riesgo > 30 Dias	% Riesgo > 30 Dias	Cartera Riesgo > 1 Dias	% Riesgo > 1 Dias	% De Recupe.	Crecimiento Créditos	
HUIZQUI	RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QUI	4.00	19.00	226.00	11.00	4.87	8790.03	67381.80	54707.89	19.00	467587.27	3829.73	0.57	11337.45	1.70	7547.42	1.13	18458.55	2.76	95.12	0.00
CASTRO	CASTRO AREVALO JENNY VIVIANA	2.00	20.00	236.00	7.00	2.97	7877.62	86715.22	69679.79	24.00	743768.90	3467.88	0.46	18330.63	2.46	14629.53	1.97	21137.32	2.84	97.01	-4.00
BENAVIDES	BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	3.00	20.00	220.00	3.00	1.36	2620.36	60879.52	53630.51	18.00	722135.64	1124.72	0.16	4800.00	0.66	2762.75	0.38	4800.00	0.66	98.29	2.00
TIPIANQUI	QUI TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	3.00	14.00	145.00	16.00	11.03	15862.78	38547.31	26589.60	13.00	344274.89	4217.05	1.22	30764.24	8.94	26009.91	7.55	34262.32	9.95	88.45	1.00
BENALCAZA	BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	3.00	17.00	199.00	24.00	7.04	8639.68	81539.01	62094.49	19.00	708406.86	6227.58	0.88	28238.92	3.99	10468.60	1.48	33267.25	4.70	90.93	-2.00
TOTAL QUERO :		15.00	90.00	1026.00	51.00	4.97	41590.47	335062.86	266702.28	93.00	3186173.56	18846.96	0.59	93471.04	2.93	61418.21	1.93	111925.44	3.51	94.59	-3.00
TOTAL GENERAL :		15.00	90.00	1026.00	51.00	4.97	41590.47	335062.86	266702.28	93.00	3186173.56	18846.96	0.59	93471.04	2.93	61418.21	1.93	111925.44	3.51	94.59	-3.00



INSOTEC

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas

RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/08/ 2016 Fecha Hasta : 29/08/ 2016
FICINA QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Dias	% Riesgo > 15 Dias	Cartera Riesgo > 30 Dias	% Riesgo > 30 Dias	Cartera Riesgo > 1 Dias	% Riesgo > 1 Dias	% De Recupe.	Crecimiento Créditos	
HUIZQUI	RUIZ MIRANDA BYRON TRAJANO - QUI	3.00	14.00	226.00	16.00	7.08	6856.02	54320.45	62780.86	15.00	648785.37	3919.29	0.60	22573.21	3.48	9528.90	1.47	30062.43	4.63	93.74	-1.00
CASTRO	CASTRO AREVALO JENNY VIVIANA	2.00	16.00	240.00	10.00	4.17	13177.74	54571.74	64331.87	22.00	724817.03	4743.69	0.65	26434.62	3.65	19672.77	2.71	32699.16	4.51	94.79	-6.00
BENAVIDES	BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	4.00	21.00	218.00	2.00	0.92	4521.88	45217.87	54677.15	17.00	710844.28	713.93	0.10	1904.02	0.27	1904.02	0.27	2987.61	0.42	98.66	-4.00
TIPIANQUI	QUI TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	4.00	30.00	144.00	18.00	12.50	8312.90	27800.02	25752.88	11.00	329230.49	8831.87	1.16	34793.55	10.57	5038.07	1.53	35474.71	10.78	84.45	-1.00
BENALCAZA	BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	2.00	13.00	202.00	20.00	9.90	6341.04	74256.27	64476.04	14.00	689025.11	7107.62	1.03	27035.17	3.92	10276.74	1.49	30152.90	4.38	91.05	-1.00
TOTAL QUERO :		15.00	74.00	1030.00	66.00	6.41	37209.58	256166.35	272018.80	79.00	3102642.28	20316.40	0.65	112740.57	3.63	46420.50	1.50	131376.81	4.23	93.33	-5.00
TOTAL GENERAL :		15.00	74.00	1030.00	66.00	6.41	37209.58	256166.35	272018.80	79.00	3102642.28	20316.40	0.65	112740.57	3.63	46420.50	1.50	131376.81	4.23	93.33	-5.00



INSOTEC

Ins de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas

RESUMEN NACIONAL DE INDICADORES POR ASESOR

Fecha Desde : 01/07/ 2016

Fecha Hasta : 31/07/ 2016

OFICINA QUERO

Asesor	N° Cred Nuevos	N° Cred Conce.	N° Cred Activos	N° Cred Moro.	% Cred Moro.	Monto Colocado Nuevo	Monto Total Colocado	Capital Recuper.	N° Cred. Cance.	Cartera Activa	Cartera Morosa	% Mora	Cartera Riesgo > 15 Días	% Riesgo > 15 Días	Cartera Riesgo > 30 Días	% Riesgo > 30 Días	Cartera Riesgo > 1 Días	% Riesgo > 1 Días	% De Recupe.	Crecimiento Créditos
QUIZQUI 2016 FROM TRAJANO - QUI	4.00	21.00	227.00	9.00	3.96	7213.68	65632.31	56119.66	19.00	657245.78	2122.41	0.32	13675.85	2.08	6160.37	0.94	13675.85	2.08	97.26	2.00
CASTRO CASTRO AREVALDO JENNY VIVIANA	3.00	24.00	246.00	9.00	3.66	9390.61	62513.02	62357.68	32.00	734577.16	4117.61	0.56	24907.30	3.39	19848.33	2.70	24907.30	3.39	95.12	-6.00
BENAVIDES BENAVIDES GAVILANES MARITZA EUGENIA	3.00	20.00	214.00	3.00	1.40	21146.60	87484.77	53978.24	16.00	720303.56	762.26	0.11	3804.52	0.53	2119.35	0.29	3804.52	0.53	98.49	4.00
IPANQUI QUI TIPAN TIPAN RICARDO ALFONSO	2.00	9.00	145.00	11.00	7.59	5221.02	23221.24	29688.94	11.00	327163.35	3063.65	0.94	19998.26	6.11	2735.35	0.84	25627.07	7.83	89.81	-2.00
BENALCAZAR BENALCAZAR CASTRO SEGUNDO RAMIRO	1.00	12.00	203.00	17.00	8.37	1132.08	51042.68	51586.32	19.00	679244.88	6662.50	0.98	25523.50	3.76	13047.32	1.92	25901.66	3.83	92.82	-7.00
TOTAL QUERO :	13.00	86.00	1035.00	49.00	4.73	44103.99	289894.02	253730.84	97.00	3118534.73	16748.43	0.54	87909.43	2.82	43910.72	1.41	93916.40	3.01	95.27	-11.00
TOTAL GENERAL :	13.00	86.00	1035.00	49.00	4.73	44103.99	289894.02	253730.84	97.00	3118534.73	16748.43	0.54	87909.43	2.82	43910.72	1.41	93916.40	3.01	95.17	-11.00

ANEXO B: ENCUESTAS APLICADAS AL TALENTO HUMANO

Objetivo: Realizar una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, Agencia Pelileo de la Provincia de Tungurahua, período 2016; para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

Por favor, marque con una X su respuesta.

1. ¿Se ha realizado anteriormente una auditoría de gestión a la Institución Financiera INSOTEC agencia Pelileo de la Provincia de Tungurahua?

Si () No ()

2. ¿Los directivos de la Institución Financiera INSOTEC agencia Pelileo han establecido un manual de créditos y cobranzas?

Si () No ()

3. ¿Considera usted que se ha cumplido con la meta establecida por la cooperativa en otorgación y recuperación de créditos?

Si ()

No ()

Parcialmente ()

4. ¿La dirección dicta políticas relacionadas a los procesos de otorgación y recuperación de créditos?

Si () No ()

5. ¿Se han establecido estrategias para incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos de recuperación de cartera vencida?

Si () No ()

6. ¿Los procesos de crédito están de acuerdo a las disposiciones legales?

Si () No ()

7. ¿Se han establecido indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de los procesos de otorgación y recuperación de créditos?

Si () No ()

8. ¿Se asigna presupuesto para realizar programas de capacitación dirigidas a los asesores de créditos de la Institución Financiera INSOTEC?

Si () No ()

9. ¿Considera usted que la realización de una Auditoría de Gestión a la Institución Financiera INSOTEC, permite la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia?

Si () No ()

10. ¿ Se realiza seguimiento constantemente a la cartera de la institución financiera?

Si () No ()



epoch

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: 15 / 08 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: CRISTIAN ISRAEL CASA CRIOLLO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a optar: LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1666-DBRA-UPT-2022