



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS CRÉDITOS PRODUCTIVOS QUE
FUERON DESTINADOS PARA EL CULTIVO DE BANANO Y CACAO EN
EL PERIODO 2014 – 2015 EN LA OFICINA DE PASAJE LA COAC JARDÍN
AZUAYO**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de:

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Autor:

CHRISTIAN ROBERTO MACHUCA CAMPOS

Director:

ECON. CUBERO TEODORO

CUENCA, ECUADOR

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico primero a Dios por darme la sabiduría indispensable para culminar mis estudios, también a mi padre Roberto Machuca quien es un ejemplo a seguir, a mi madre Emérita Campos, mi hermana Tatiana Machuca y mi esposa que han estado presente en todo momento y guiarme por el camino correcto y en especial a la persona que me inspiro y me motivo cada momento para terminar mi carrera mi hija Emilia Machuca.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por haberme dado salud y sabiduría para cumplir mis objetivos, mis padres por apoyarme en cada situación, al Econ. Teodoro Cubero por su incondicional ayuda como mi director de tesis, al Ing. Jorge Espinoza y la Ing. María Eugenia Elizalde por su incondicional apoyo y a todo el personal de la “Cooperativa Jardín Azuayo”

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO Y DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	2
1.1 Datos generales de la Cooperativa Jardín Azuayo	2
1.1.1 Reseña Histórica	2
1.1.2 Datos generales del departamento de crédito de la Cooperativa Jardín Azuayo.....	2
1.2 Planificación Estratégica de la Cooperativa Jardín Azuayo.....	3
1.2.1 Misión	3
1.2.2 Visión.....	3
1.2.3 Valores	3
1.2.4 Objetivos Generales.....	4
1.2.5 Objetivos Estratégicos periodo 2014 - 2015.....	4
1.2.6 Organigrama	6
1.2.7 Servicios generales que brinda la Cooperativa “Jardín Azuayo”	9
1.2.8 Estructura económica y financiera.....	10
CAPÍTULO II	12
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	12
2.1 Auditoría de Gestión	12
2.1.1 Definición de Auditoría de Gestión.....	12
2.1.2 Objetivos de la Auditoría.....	12
2.1.3 Propósito	12
2.1.4 Características.....	13

2.1.5 Alcance y Orientación	13
2.1.6 Sistema de control interno	14
2.1.7 Sistema de control externo.....	14
2.2 Auditoría Interna	14
2.2.1 Definición de Auditoría Interna.....	14
2.2.2 Propósitos de la Auditoría Interna	15
2.2.3 Independencia de la Auditoría Interna.....	15
2.3 Proceso de la Auditoría	15
2.3.1 Conocimiento Preliminar	15
2.3.2 Planificación	16
2.3.3 Ejecución de la auditoría.....	17
2.4 Riesgo de auditoría.....	19
2.4.1 Gestión de riesgos.....	19
2.4.2 Tipos de riesgos de Auditoría	20
2.5 Pruebas de Auditoría y su clasificación.....	20
2.6 Informes de auditoría.....	20
2.7 EL proceso metodológico de la auditoría de gestión.....	20
2.8.1 Coso Erm	21
CAPÍTULO III APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS CRÉDITOS PRODUCTIVOS QUE FUERON DESTINADOS PARA EL CULTIVO DEL BANANO Y EL CACAO EN EL PERIODO 2014 – 2015 EN LA OFICINA DE PASAJE DE LA COOPERATIVA “JARDÍN AZUAYO”	23
3.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	23
3.1.1. Carta de Compromiso	23
3.1.2. Notificación del inicio de la auditoría de gestión.....	25
3.1.3. Visita previa	26
3.2.1 Resultados de la evaluación del control interno.....	77
5.1. INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	116

BIBLIOGRAFÍA	149
ANEXO 1	150
ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	150
ANEXO 2.....	132
ANEXO 2.....	133
DISEÑO DE TESIS -----	134

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se desarrollará a través de una Auditoría de Gestión a los Créditos Productivos que fueron destinados para el cultivo de banano y cacao en el período comprendido entre los años 2014 y 2015. La auditoría realizada a la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina ubicada en el cantón Pasaje de la provincia del Oro, tiene como objetivo evaluar las posibles debilidades para el otorgamiento de créditos y con ello definir las recomendaciones necesarias, con la finalidad de dar cumplimiento con los objetivos previstos por la Cooperativa.

Palabras claves: Auditoría de gestión, créditos productivos, cultivos de banano y cacao, Jardín Azuayo, Pasaje.

ABSTRACT

This research work was accomplished through a Management Audit to the Productive Credits that were destined for the cultivation of bananas and cacao during the 2014 and 2015 period. The audit carried out to *Jardín Azuayo Cooperative* branch office located in *El Pasaje* canton, El Oro province, aimed to evaluate possible weaknesses in the granting of credits, and thus, outline the necessary recommendations in order to comply with the objectives set by the Cooperative.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión tiene una orientación integral en la forma de detallar cada aspecto operativo de la compañía, motivado por las exigencias sociales y tecnológicas, permitiendo la evaluación de la eficiencia y economía, medición del grado de confiabilidad de la información financiera y atención a la existencia de procedimientos, así sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo, evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de otorgación de créditos destinados para el cultivo de banano y cacao en el periodo 2014-2015 por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” sucursal Pasaje, el mismo que se llevará a cabo mediante una Auditoría de Gestión, de la aplicación de la misma se obtendrá el informe de auditoría, el cual contendrá, los comentarios, recomendaciones y conclusiones, con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de las metas previstas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”

En el Capítulo I se presentará los aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” como: reseña histórica, normativa institucional, gestión y el rol del departamento de créditos, misión, visión, metas, estructura orgánica.

En el Capítulo II se hará referencia a los fundamentos teóricos relacionados con la metodología, reglamentos, manuales, normas inherentes con la Auditoría de Gestión, que servirán como herramientas necesarias para determinar el correcto funcionamiento del sistema de otorgación de créditos.

En el Capítulo III se ejecutarán las herramientas de la Auditoría de Gestión para evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de otorgamiento de créditos de acuerdo a los procedimientos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, y así conocer las posibles falencias en el sistema, con la finalidad de determinar los comentarios, recomendaciones y conclusiones que contribuyan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” en el otorgamiento de créditos.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO Y DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

1.1 Datos generales de la Cooperativa Jardín Azuayo

1.1.1 Reseña Histórica

La Cooperativa Jardín Azuayo nace en febrero de 1996, tras una crisis económica y social por los daños causados por el fenómeno natural la Josefina en el año 1993. Cuya catástrofe natural puso en evidencia una falta de recursos para financiar las amplias actividades económicas de las familias y fue un incentivo para que los 120 fundadores y con la ayuda del centro de Educación del Campesino del Azuay mediante aportaciones económicas permitieron que tengan la iniciativa de crear la Cooperativa y con ello mantener las esperanzas de crecer las ilusiones de todos los Pauteños.

1.1.2 Datos generales del departamento de crédito de la Cooperativa Jardín Azuayo

Jardín Azuayo para tener un eficaz funcionamiento al momento de otorgar créditos, tiene asignado un departamento de créditos cuya función es organizar el proceso metodológico mediante cinco espacios de control.

1.1.2.1 Análisis de las condiciones internas de la institución

Se deben revisar los aspectos internos como la caracterización de las oficinas ya que pueden presentar diferentes condiciones tanto en capacidad del personal, condiciones operativas y como en factores institucionales.

1.1.2.2 Análisis del contexto, espacio geográfico o sector económico al que atiende

Este espacio de control determina el riesgo de crédito desde el enfoque del mercado y las diferentes condiciones que se desenvuelve cada una de las oficinas en los aspectos geográficos y socio económico.

1.1.2.3 Estructura del área de crédito

Cada oficina contará con comisiones de crédito y para lograr una adecuada gestión de crédito se asignará un área de servicio financiero con los directores zonales cuya función es monitorear las oficinas de su competencia y coordinar a los oficiales de crédito quienes son los encargados de gestionar los créditos solicitados por el socio.

1.1.2.4 Análisis del solicitante

Se toman en cuenta todos los aspectos que lo caracterizan al socio, como si es conocido o no. Además, la capacidad de pago y el nivel de patrimonio.

1.1.2.5 Proceso de seguimiento y recuperación de la cartera

Para una eficaz recuperación de cartera se procederá mediante métodos sociales para el control, para los socios morosos se lleva a cabo un proceso, primero con el deudor, después con los garantes y de no existir una respuesta se lleva a cabo un proceso legal.

1.2 Planificación Estratégica de la Cooperativa Jardín Azuayo

1.2.1 Misión

Somos una Cooperativa de ahorro y crédito seguro y participativo que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles.

1.2.2 Visión

Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio.

1.2.3 Valores

1. Transparencia

Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento.

2. Integridad

Mantener un comportamiento probo y con integridad de pensamiento, sentimiento y actuación interna y externamente.

3. Confianza

Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la cooperativa.

4. Compromiso

Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad.

5. Responsabilidad

Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa.

1.2.4 Objetivos Generales

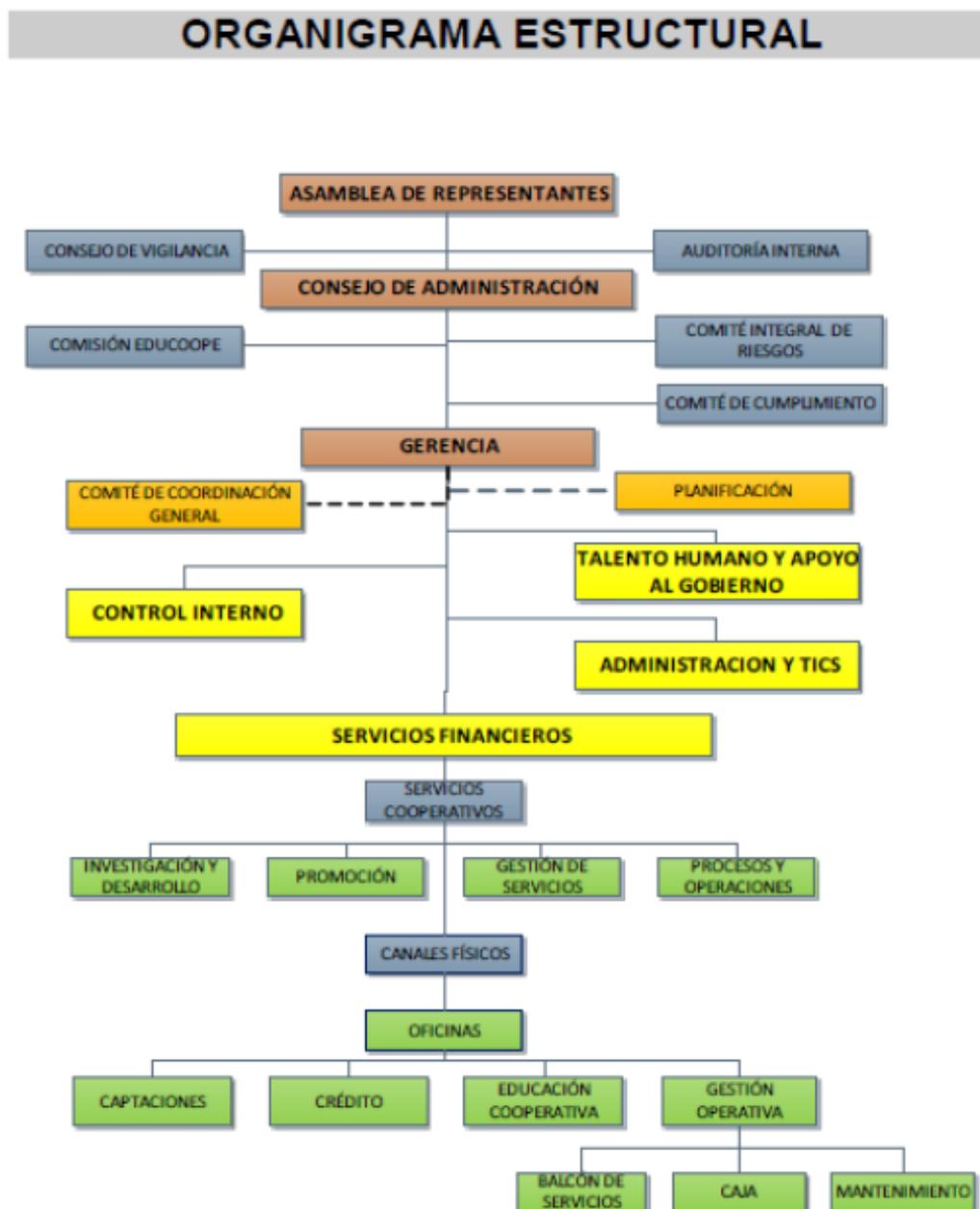
El factor clave de la Cooperativa Jardín Azuayo es realizar un trabajo intensivo hacia todos los socios, pero con especial atención a las organizaciones productivas rurales y urbanas, familias, jóvenes, pequeños comerciantes, productores agrícolas y ganaderos, Pymes, artesanos, migrantes y jubilados.

1.2.5 Objetivos Estratégicos periodo 2014 - 2015

1. Alcanzar una solvencia patrimonial mayor al 14%.
2. Mantener una cartera en riesgo no mayor al 3.5%, con un nivel de castigo anual no mayor al 0.5% y una cobertura de provisiones superior al 130%.
3. Mantener una relación Cartera Neta vs Activos superior al 80%.
4. Mantener una relación Gastos Operacionales vs Activos Totales Promedio no mayor al 4% y de Gastos de Personal vs Activos Totales promedio no mayor al 1.8% anual.
5. Incrementar la participación en el mercado financiero en las provincias actuales y ampliar la cobertura de la Cooperativa a la provincia de Zamora.

6. Mantener una estructura de las líneas de crédito que promueva el desarrollo socioeconómico, establecido por: Créditos PYME 10%, Créditos Consumo hasta 40%, Créditos Vivienda hasta 10% y Microcrédito no menos del 40%.
7. Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios mayor al 95% y un nivel de socios activos de al menos el 70%.
8. Solventar las necesidades de crédito de los socios mediante una atención rápida en sus requerimientos.
9. Alcanzar una estructura de los socios de manera que al menos el 30% representen personas jóvenes.
10. Lograr y mantener un nivel de satisfacción sobre el clima laboral de la Cooperativa no menor al 90%.

1.2.6 Organigrama



Procesos gobernantes o estratégicos. - “Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros” (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2016).

Los elementos que constan en el organigrama de la Cooperativa “Jardín Azuayo” dentro de este proceso son los siguientes:

- ✓ Asamblea de representantes.
- ✓ Concejo de vigilancia.
- ✓ Concejo de administración.
- ✓ Comisión de educoope.
- ✓ Auditoría interna.
- ✓ Comité integral de riesgos.
- ✓ Comité de cumplimiento.
- ✓ Gerencia.

Procesos productivos, fundamentales u operativos. - “Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes” (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2016).

Los elementos que constan en el organigrama de la Cooperativa “Jardín Azuayo” dentro de este proceso son los siguientes:

- ✓ Proceso de negocios
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Oficial de crédito
- ✓ Oficial de cobranza
- ✓ Analista de colocaciones

Procesos de apoyo. – “Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos” (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2016).

Los elementos que constan en el organigrama de la Cooperativa “Jardín Azuayo” dentro de este proceso son los siguientes:

- ✓ Jefe financiero
- ✓ Jefe de contabilidad
- ✓ Auxiliar contable
- ✓ Cajero financiero
- ✓ Jefe de operaciones
- ✓ Jefe de tic's
- ✓ Jefe de talento humano
- ✓ Telefonía
- ✓ Servicios generales
- ✓ Director de comunicación

1.2.7 Servicios generales que brinda la Cooperativa “Jardín Azuayo”

Cuadro 1. Productos y servicios ofrecidos en el año 2015

Productos y Servicios Ofrecidos en el año 2015	
Productos y Servicios Ofrecidos:	<p>Ahorros:</p> <p><i>Ahorros a la vista</i></p> <p><i>Plazo Fijo: Certificados de depósito</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 días • 60 días • 90 días • 180 días • 360 días • 360 días y más <p>Ahorro Programado: Mi alcancía segura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi pequeña alcancía segura (1 a 5 años) • Mi gran alcancía segura (Mayor a 5 años) • Fondos Administrados
	<p>Créditos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Créditos Ordinarios</i> • <i>Créditos Extraordinarios</i> • <i>Crédito sin ahorro</i> • <i>Crédito de desarrollo</i> • <i>Crédito de Vivienda</i>
Pagos:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bono de desarrollo humano</i> • <i>Acreditaciones de sueldos a cuenta (SPI)</i> • <i>Acreditaciones del IESS</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Fondos de reserva</i> ▪ <i>Préstamos quirografarios e hipotecarios</i> • <i>Giros del exterior</i>

Recaudaciones:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recaudaciones CNT (Planilla de Teléfono)</i> • <i>Recaudaciones Empresa Eléctrica Regional Centro Sur</i> • <i>Recaudaciones Empresa Eléctrica Azogues</i> • <i>Matriculación Vehicular</i> • <i>Pensiones y matrículas UTPL</i> • <i>RISE</i> • <i>OTECEL</i> • <i>Recaudaciones servicios locales</i> • <i>Servicios de recaudación con Servipagos</i>
Servicios Solidarios:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fondo Mortuario</i> • <i>Seguro de desgravamen</i>
Servicios Educope:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>EDUCOPE</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Programa de Ciudadanía y Liderazgo Social para Socios, Directivos, Colaboradores y Comunidad</i> ✓ <i>Programa por Demanda de Organizaciones</i> ✓ <i>Programa para Directivos Roles y Funciones</i> ✓ <i>Programa de capacitación Organizaciones</i> ✓ <i>Programa para Colaboradores</i>
Servicios Virtuales:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>JATarjeta</i> • <i>JAWeb</i> • <i>Red de cajeros automáticos</i>
Otros Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Canje de monedas</i> • <i>Cámara de compensación</i> • <i>Corresponsalía BCE</i> • <i>Envío de giros</i> • <i>Dinero Electrónico</i>

Fuente: Balance social Cooperativa “Jardín Azuayo”

1.2.8 Estructura económica y financiera

Durante el periodo 2014 – 2015 la Cooperativa los activos representan un 459.87, la cooperativa utilizo el 89.09% de sus activos totales en rubros productivos que generan nuevos ingresos ara institución. Mientras más alto sea el resultado de este indicador, es mejor para la Jardín Azuayo, porque dentro de los activos productivos se refleja la principal fuente de ingresos que es la cartera que ha colocado la Cooperativa, a causa de la recaudación de intereses por préstamos otorgados a los socios.

Existe un 4.08% de morosidad del total de créditos otorgados a los socios, debido a que no se han cancelado sus deudas en las fechas pactadas. Jardín Azuayo en el año

2015, cumple con la meta planteada en plan estratégico al mantenerse en un porcentaje de mora inferior al 4.2%.

La Cooperativa tiene un total de depósitos por parte de los socios de \$ 368.140.959 y un total de créditos \$ 403.290.653. En base a los datos obtenidos y al desempeño por parte de la Cooperativa en el periodo 2014 – 2015, la solvencia patrimonial, el manejo de liquidez, la Cooperativa se hace acreedor como una de las instituciones de mayor potencial de la región austral y del país.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.1 Auditoría de Gestión

2.1.1 Definición de Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión, es un examen completo, que diagnostica a la empresa, entidad, departamento para dar soluciones a los posibles problemas que puede existir en los procesos de la empresa y con ello cumplir el objetivo con eficacia (Contraloría General del Estado, 2016).

Definición de Auditoría de Gestión:

Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. (Franklin, 2007)

2.1.2 Objetivos de la Auditoría

1. Evaluar el control y el comportamiento de la institución con relación a los recursos de los socios administrados por los servidores de la institución.
2. Verificar si el plan estratégico concuerda con la razón social de la empresa.
3. Controlar que todas las actividades desarrolladas se estén cumpliendo bajo los reglamentos, normativas que lo rigen.
4. Diagnosticar mediante la auditoría si los procesos de servicio satisfagan las necesidades de los clientes.
5. Evaluar que los empleados perciban la auditoría como un ente de aprendizaje y retroalimentarse con nuevas enseñanzas.
6. Desarrollar acciones correctivas para mejorar la gestión operativa de la institución. (Contraloría General del Estado, 2016)

2.1.3 Propósito

Es ejecutar procedimientos que permite adquirir información y evidencia suficiente y con el fin de proporcionar un comentario, conclusión de posibles problemas que puede haber en la entidad.

2.1.4 Características

1. Sistemática

Los resultados de una auditoría son debidamente analizados responsablemente, minuciosamente, con los debidos hallazgos que da como un resultado una información eficaz una buena auditoría definen un buen auditor.

2. Independiente

En una auditoría marca gran relevancia una auditoría independiente para asegurar la legalidad ya que es indispensable diagnosticar el sistema de forma objetiva.

3. Objetiva

El auditor lleva acabo la evaluación mediante hechos reales con evidencias y con ello formula conclusiones y sus debidas recomendaciones.

4. Normativa

Se controla las operaciones que han sido desarrolladas mediante las normas que las rigen, con esto aseguraremos información veraz y eficiente.

5. Periódica

Se realiza auditorías periódicas para evitar los cambios drásticos que se pueden generar por las necesidades empresariales de un momento determinado que impiden el eficaz desarrollo de la misma.

6. Decisoria

Determina y formula mediante un informe final todo el proceso que se ha desarrollado mediante un dictamen que contiene los debidos comentarios, recomendaciones y conclusiones con sus debidas evidencias que pueden ser susceptibles a comprobaciones. (Contraloría General del Estado, 2016)

2.1.5 Alcance y Orientación

La Auditoría Gestión puede analizar todos los procesos de una organización en un ciclo determinado por lo cual requiere un grupo de trabajo multidinámico para analizar las diferentes actividades basándose en los principios eficiencia, eficacia y economía.

La orientación de la auditoría de gestión direcciona su trabajo a los objetivos planteados por la entidad. (Contraloría General del Estado, 2016)

2.1.6 Sistema de control interno

Es encabezado por el personal encargado de la empresa es decir la máxima autoridad que tiene como propósito cumplir los objetivos previstos por la entidad, prevenir los riesgos cumplir todos los procesos mediante las normas que lo rigen.

Cada empresa es encargada y responsable de implementar el control interno, ya que es indispensable para mantener un ambiente sano y responsable entre todos los miembros que conforman la entidad. (Contraloría General del Estado, 2016)

Para asegurar que el sistema de control interno se cumple en la empresa se debe realizar periódicamente y formular cambios si es necesario.

2.1.7 Sistema de control externo

El control externo está conformado por los entes reguladores y de control como lo es la Súper Intendencia Economía Popular y Solidaria en el cual es un sistema regulatorio que asesora y evalúa el correcto funcionamiento de la empresa en base a las normas y leyes estipuladas en conformidad a la ley ecuatoriana. (Contraloría General del Estado, 2016)

Examen Especial

Se aplicará las técnicas para tener una ejecución del trabajo con profundidad requerida por los diferentes departamentos de la empresa en un lapso de tiempo, se determinará los factores que requieren cambio, pero sin dejar de lado la relación existente con los propósitos de la empresa.

En resumen, el examen es útil para clasificar y evaluar los diferentes problemas que puede existir y proponer una estrategia para un cambio eficaz de esos problemas existentes y que conlleve los objetivos de la empresa. (Franklin, 2007)

2.2 Auditoría Interna

2.2.1 Definición de Auditoría Interna

El Instituto de Auditores Interno del Ecuador (2006), señala: “La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una

organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia del proceso de gestión de riesgos, control y gobierno”.

La Auditoría Interna tiene como objetivo principal proteger el valor de la entidad, evaluar y mejorar las diferentes operaciones y sus procesos de gestión de riesgos con el fin de lograr cumplir las metas previstas por la entidad.

2.2.2 Propósitos de la Auditoría Interna

Los propósitos de la auditoría interna según el Instituto de Auditores Interno del Ecuador, (2006):

- Determina competencia y la ética profesional.
- Determina procedimientos para mejora de programas.
- Evalúa y diagnostica el compromiso y la mejora continua del trabajo.
- Se alinea la auditoría interna con los objetivos de la entidad.
- Demuestra eficiencia, eficacia y economía de los diferentes procesos.

2.2.3 Independencia de la Auditoría Interna

Los auditores que integren una unidad de auditoría evaluarán un proceso o actividad con criterio independiente y juicios imparciales con ello asegurar la efectividad del trabajo, los auditores internos cuando ejecutan su trabajo con libertad y objetividad llegan a tener independencia. (Instituto de Auditores Interno del Ecuador, 2006)

2.3 Proceso de la Auditoría

2.3.1 Conocimiento Preliminar

Es la primera fase de la Auditoría de Gestión donde consiste en obtener un conocimiento integral de la empresa, es decir a través de una visita a la empresa para ver el movimiento de la empresa es decir las actividades de la empresa, procesos, operaciones también se puede conocer la empresa mediante información proporcionada por la empresa en la red, ahí se puede conseguir información como: la empresa a que se dedica, sus funciones, sus situación financiera, su ubicación geográfica, sector comercial.

Una vez obtenido toda la información del conocimiento preliminar se detalla en el reporte de planificación preliminar que es desarrollado por el jefe de auditoría con fin de dar conocimiento general de la entidad auditada (Luna, 2011).

2.3.2 Planificación

Una vez ya familiarizado con la empresa, en esta etapa se evalúa y orientan los objetivos establecidos, se conocerá la situación del sistema de la empresa, funcionario principal, el plan estratégico, la base legal, la relación jurídica, mediante una orden de trabajo y dirigido por un equipo multidisciplinario se realizará a auditoría (Contraloría General del Estado, 2016).

2.3.2.1 Informe del conocimiento preliminar

Este informe está constituido por los siguientes elementos:

- Identificación de la empresa, ubicación.
- Misión, visión y objetivos.
- Valores corporativos.
- Indicadores de gestión.
- Estructura del control interno.
- Objetivos de la auditoría.
- Personal para la ejecución de la auditoría.
- Tiempo estimado para realización de la auditoría. (Contraloría General del Estado, 2016)

2.3.2.2 Planificación Específica

Es esta etapa se evaluará la información encontrada en la etapa de planificación preliminar, con ello se realizará una evaluación del control interno y de las áreas críticas de la empresa, se formulará la clasificación y la evaluación de riesgos (Contraloría General del Estado, 2016).

2.3.2.3 Programa de auditoría

“El programa de auditoría es un enunciado lógico ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría a ser empleados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación. Es el documento, que sirve como guía de los procedimientos a ser aplicados durante el curso del examen y como registro permanente de la labor efectuada.”

Los programas de auditoría es un proceso a seguir para determinar el análisis de la eficacia, eficiencia y economía. (Contraloría General del Estado, 2016)

2.3.2.4 Memorando de la planificación.

Este elemento son una recopilación de las actividades de la fase de planificación, el memorando de planificación. El memorando contiene objetivos, alcance, indicadores de gestión, evaluación del control interno, áreas críticas y programas de ejecución. (Contraloría General del Estado, 2016)

2.3.3 Ejecución de la auditoría

“La fase de ejecución se inicia con la aplicación de los programas específicos producidos en la fase anterior, continúa con la obtención de información, la verificación de los resultados financieros, la identificación de los hallazgos y las conclusiones por componentes importantes y la comunicación a la administración de la entidad para resolver los problemas y promover la eficiencia y la efectividad en sus operaciones.” (Contraloría General del Estado, 2016).

2.3.3.1 Indicadores de Gestión

Los indicadores son indispensables para el proceso de evaluación de una organización con esto se puede manejar las actividades de acuerdo a los resultados que se desean obtener, para así llevar el orden necesario de los aspectos a auditar.

Según el nivel de aplicación los indicadores se dividen:

- De servicio
Califican la calidad de los proveedores como de los productos y servicios.
- De gestión
Su objetivo es precautelar los procesos y guiarlas hacia las metas previstas por la empresa.
- Estratégicos
Se ocupan de evaluar el desarrollo de los objetivos con acciones organizacionales. (Contraloría General del Estado, 2016)

2.3.3.2 Evidencias de la Auditoría

Es un elemento fundamental en la Auditoría de Gestión, ya que ayuda fundamentar los posibles problemas encontrados en el examen realizado en la entidad, puesto que la evidencia debe ser suficiente, confiable y de alta calidad, al momento de recopilar las evidencias el auditor debe apearse a las normas que la rigen.

Las evidencias se dividen:

➤ **Física:**

La evidencia física se obtiene mediante la visita a las instalaciones de la entidad que se va auditar y determina mediante fotos, cuadros, mapas, notas.

➤ **Documental:**

La evidencia documental se obtiene por medio de un análisis de los documentos de la entidad que se realiza la auditoría y determina mediante facturas, minutas, actas, registros, contratos.

➤ **Testimonial:**

La evidencia testimonial se obtiene mediante declaraciones del personal de la entidad auditada y se representa mediante entrevistas y encuestas.

➤ **Analítica:**

La evidencia analítica es un análisis de cálculos, comparaciones y razonamientos comprendidos por áreas, departamentos. (Franklin, 2007)

2.3.3.3 Papeles de trabajo

Los papeles trabajo deben detallar la información completa sobre la auditoría realizada en el cual debe contener los puntos encontrados, como comentarios, recomendaciones fundamentados esperando que estos den los resultados esperados.

Los papeles de trabajo sirven como evidencia del examen que se realizó, deben ser elaborados bajo las normas de calidad profesional con esto se puede justificar los comentarios, observaciones y recomendaciones; estas deben ser documentos concisos, detallados, claros, referenciados y deben tener un orden específico (Franklin, 2007).

2.3.3.4 Marcas de auditoría

Cuadro 2. Marcas de auditoría

MARCAS DE AUDITORÍA		
Δ	Incumplimiento	de
	Normativa	
*	Observado	
✓	Verificado	
Σ	Cálculos	
☐	Nota	
¥	Inexistencia de revisión	
i	Requisito incompleto	
√	Tomado y/o verificado	
⊙	Verificación Física	
X	Irregularidad	
€	Error	
A	No autorizado / No confirmado	
-	Requisito no necesario	
⊙	Confirmado	
⊕	Documentación	de
	sustento	
≠	No verificado	
M	Monto Correcto	

2.4 Riesgo de auditoría

Es la probabilidad de una o varias amenazas ocurran en un determinado tiempo y afecte directamente a la entidad. (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005)

2.4.1 Gestión de riesgos

Divide las posibles amenazas e identifica la vulnerabilidad de cada una, para así poder evaluarlas y evitar que ocurra un desastre. (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005)

2.4.2 Tipos de riesgos de Auditoría

- **Riesgo inherente:**

Es el riesgo que se presenta en la y en la administración y actividad de la entidad.

- **Riesgo de control:**

Es fallo en los sistemas de control para identificar problemas.

- **Riesgo de residual:**

“Es el que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos” (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005)

2.5 Pruebas de Auditoría y su clasificación

Son procedimientos empleados por el auditor para comprobar la efectividad de los métodos utilizados por la entidad y para comprobar si las operaciones que se ejecutan sean las adecuadas.

Las pruebas de control se dividen:

- **Pruebas de control:**

Permite constatar el desarrollo de los controles y de su comprensión en la entidad.

- **Pruebas sustantivas:**

Permite analizar los controles de procedimientos que no tienen respaldo documentado (Cubero, 2009).

2.6 Informes de auditoría

El informe será desarrollado por el jefe encargado del examen la cual serán dirigidos a la máxima autoridad de la entidad.

En dicho informe el equipo profesional que realizó la auditoría deberá enviar copias de los informes a los entes reguladores como lo es la Superintendencia Economía Popular y Solidaria (Cubero, 2009).

2.7 EL proceso metodológico de la auditoría de gestión.

El proceso metodológico se realizará mediante una herramienta indispensable para el desarrollo de la auditoría la cual es el COSO ERM y los principales elementos ya mencionados:

1. Planificación preliminar
2. Planificación específica
3. Ejecución
4. Comunicación de resultados

2.8.1 Coso Erm

2.8.1.2 Concepto

Es una herramienta de gran utilidad para saber el correcto funcionamiento de los sistemas de control interno de la Cooperativa y ayuda a identificar, evaluar, comunicar, y monitorear los riesgos de la Cooperativa con el fin de que las operaciones se puedan desarrollar con eficiencia y eficacia mediante las normas y leyes que lo rigen.

2.8.1.3 Componentes

- **Ambiente interno**

“Es establecimiento de un escenario que estimule e influencie la acción del personal con respecto al control de sus actividades” (Manual de Control Interno para las Asociaciones y Cooperativas no Financieras de la Economía Popular y Solidaria, 2016).

- **Establecimientos de objetivos**

“Es condición previa establecer objetivos para que la dirección pueda identificar y evaluar los riesgos que impiden su consecución y adoptar las medidas necesarias para administrar dichos riesgos” (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005).

- **Identificación de eventos**

“Es la identificación de los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la identidad y determinará si presentan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito” (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005).

- **Evaluación del riesgo**

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos” (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005).

- **Actividades de control**

“Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos” (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005).

- **Información y comunicación**

“La información pertinente se identifica, captura y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades” (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005).

- **Monitoreo**

“La administración de riesgos corporativos se monitorea, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo” (Administración de riesgos corporativos marco integrado, 2005).

**CAPÍTULO III APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS
CRÉDITOS PRODUCTIVOS QUE FUERON DESTINADOS PARA EL
CULTIVO DEL BANANO Y EL CACAO EN EL PERIODO 2014 – 2015 EN
LA OFICINA DE PASAJE DE LA COOPERATIVA “JARDÍN AZUAYO”**

3.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

3.1.1. Carta de Compromiso

CARTA COMPROMISO No. OT24-COACJA-2016

Cuenca, 20 de febrero de 2016

Señor

Ing. Hernán Urgiles

Gerente General del Departamento de Auditoría COACJA

Christian Roberto Machuca Campos

EGRESADO DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración:

De conformidad a lo dispuesto por la Asamblea General de Socios, reunido el 15 de febrero de 2015, luego de conocer el Informe de Labores presentado por el señor Presidente del Comité de Administración correspondiente al año 2015, se ha identificado que en la Agencia de la ciudad de Pasaje en el período comprendido del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015 se ha realizado 183 operaciones de créditos productivos que fueron destinados para el cultivo del banano y el cacao por un valor de 1.783.448 dólares y que actualmente tiene una cartera vencida de 219.840,35 dólares que con la suma de intereses (7.729,87) llegaría a un valor de 227.570,22 y que corresponde a 47 deudores, que en porcentaje constituye el 14%. Por lo que los miembros de la Asamblea consideran que son valores altamente representativos, disponiendo al Consejo de Administración se realice una Auditoría de Gestión a la sucursal de la ciudad de Pasaje en el período comprendido del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015.

Por lo expuesto, sírvase ejecutar una Auditoria de Gestión al proceso de crédito y cobranzas de créditos productivos que fueron destinados para el cultivo del banano y el cacao que ha ejecutado la Agencia Pasaje perteneciente a esta Cooperativa, en el período comprendido del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015, en el que usted actuará como Jefe de Equipo.

Los productos que se esperan obtener durante el proceso será el Informe de Auditoría que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones, mismo que deberá ejecutarse en un plazo máximo de dos meses a partir del 1 de marzo de 2016.

Atentamente,

Ing. Hernán Urgiles

**GERENTE GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO LTDA.”**

3.1.2. Notificación del inicio de la auditoría de gestión

OFICIO No. 0785-COACJA-2016

Cuenca, 22 de febrero de 2016

Señor Ingeniero

Roberto Salazar Luzuriaga

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC “JARDÍN AZUAYO LTDA.” EN LA
CIUDAD DE PASAJE**

Pasaje. -

De mi consideración:

De conformidad a la Orden de Trabajo No. OT24-COACJA-2016 de fecha 20 de febrero de 2016, cuya copia adjunto, comunico a usted señor Jefe de Agencia, que de acuerdo a lo dispuesto por la Asamblea General de Socios reunido el 15 de febrero de 2015, esta Gerencia ha designado al señor Christian Roberto Machuca Campos, para que a partir del 1 de marzo de 2016 y con un plazo máximo de dos meses, ejecute una Auditoría de Gestión al proceso de crédito y cobranzas de créditos productivos que fueron destinados para el cultivo del banano y el cacao que ha ejecutado la Agencia Pasaje perteneciente a esta Cooperativa, en el período comprendido del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015

Por lo expuesto, agradeceré a usted y a los colaboradores de la Agencia brinden las facilidades para que el proceso de auditoría cumpla con los objetivos previstos.

Atentamente,

Ing. Hernán Urgiles

**JEFE GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO LTDA.**

3.1.3 Visita previa

3.1.3.1 Antecedentes de la empresa

La Cooperativa Jardín Azuayo nace en febrero de 1996, tras una crisis económica y social por los daños causados por el fenómeno natural la Josefina en el año 1993. Cuya catástrofe natural puso en evidencia una falta de recursos para financiar las amplias actividades económicas de las familias y fue un incentivo para que los 120 fundadores y con la ayuda del centro de Educación del Campesino del Azuay mediante aportaciones económicas permitieron que tengan la iniciativa de crear la Cooperativa y con ello mantener las esperanzas de crecer las ilusiones de todos los Pauteños.

3.1.3.2 FILOSOFÍA ESTRATÉGICA:

Misión

Somos una Cooperativa de ahorro y crédito seguro y participativo que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles.

Visión

Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio

Objetivo general

El factor clave de la Cooperativa Jardín Azuayo con sus socios, por ello se plantea realizar un trabajo intensivo hacia todos los socios, pero con especial atención a las organizaciones productivas rurales y urbanas, familias, jóvenes, pequeños comerciantes, productores agrícolas y ganaderos, Pymes, artesanos, migrantes, jubilado.

Valores

1. Transparencia

Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento.

2. Integridad

Mantener un comportamiento probo y con integridad de pensamiento, sentimiento y actuación interna y externamente.

3. Confianza

Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la cooperativa.

4. Compromiso

Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad.

5. Responsabilidad

Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa.

3.1.3.3 Evaluación del sistema de control interno (COSO ERM)

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
		PERÍODO	INICIO	01 DICIEMBRE 2014		
			FIN	31 ENERO 2015		
OBJETIVO	Establecer la estructura del control interno de la agencia Pasaje de la COAC “JARDÍN AZUAYO”					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO						
1.	¿La COAC dispone de un Código de Ética?	X				
2.	¿El Consejo de Administración mantiene actualizada la reglamentación interna de la COAC?	X				
3.	¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad en la Agencia?	X				
4.	¿El personal es el adecuado para el tamaño y objetivo de la Agencia, así como está acorde al cumplimiento de actividades y complejidad de los sistemas?		X			
5.	¿En la Agencia se disponen de políticas de gestión del talento humano?	X				
DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS						
6.	¿La COAC ha elaborado su Plan Estratégico Institucional y lo ha difundido a nivel interno y externo?	X				
7.	¿Se elabora el presupuesto y los POA de la Agencia, los mismos cuentan con un sistema de control que permita la toma de decisiones?		X			
8.	¿Existe una relación directa entre los objetivos, estrategias y los procesos de la Agencia?	X				

9.	¿Existe fijación del riesgo aceptado acorde a los objetivos establecidos?	X			
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
10.	¿Se identifican mecanismo para caracterizar eventos de riesgos internos y externos?	X			
11.	¿Se han establecido técnicas para la caracterización de eventos como el análisis interno, análisis de flujo del proceso que pudieran influir en el logro de objetivos?	X			
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
12.	¿La COAC ha desarrollado estudios de probabilidades e impacto de riesgos?	X			
13.	¿Se identifican mecanismos para reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la COAC?	X			
14.	¿El personal de la Agencia recibe información sobre los posibles riesgos que pueden afectar a la COAC?		X		
RESPUESTAS AL RIESGO					
15.	¿Se han desarrollado acciones para el análisis de alternativas como respuesta a los riesgos que se puedan presentar en la Agencia?	X			
16.	¿Los directivos apoyan las acciones orientadas al establecimiento de alternativas que genera la Agencia?	X			
17.	¿Para reaccionar a los riesgos el Jefe de la Agencia identifica costos, beneficios y posibles oportunidades que aporte a alcanzar los objetivos de la COAC?		X		
ACTIVIDADES DE CONTROL					
18.	¿Las operaciones sobre el tratamiento, registro, autorización y revisión de las	X			

	transacciones están adecuadamente distribuidas entre las distintas personas en la Agencia?				
19.	¿Los sistemas de información integran la totalidad de operaciones, permitiendo que en tiempo real, el Jefe de Agencia y los empleados accedan a la información financiera y operativa, para controlar las actividades?	X			
20.	¿Las actividades de control, incluyen los controles de prevención, de detección, manuales y recursos informáticos?	X			
21.	¿La Agencia da cumplimiento a los indicadores de desempeño que permiten controlar y evaluar la gestión administrativa?	X			
22.	¿La Agencia realiza reportes periódicos sobre los resultados de ejecución del POA, evaluando el avance físico de las metas y objetivos programados por cada área de operación?	X			
23.	¿Se realizan respaldos de la información diariamente en medios magnéticos y/o escritos?	X			
24.	¿Los sistemas de información cuentan con las medidas de seguridad necesarias?	X			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
25.	¿En la Agencia se dan cumplimiento a las políticas para el uso, seguridad y difusión de la información y comunicación?	X			
26.	¿Se ha establecido un sistema de comunicación interna que facilite la difusión de la información formal e informal en todos los niveles de manera vertical y horizontal?		X		

27.	¿Los sistemas de información y comunicación son ágiles y flexibles para adaptarse eficazmente con la comunidad y actores vinculados?		X		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
28.	¿Se evalúa y supervisa de manera permanente la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos?		X		
29.	¿Se ha implementado herramientas de evaluación que pueden incluir listas de verificación, cuestionarios, flujogramas, etc.?		X		
30.	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos; además se comunican los hallazgos a los responsables?	X			

- Ambiente Control Interno

$$NC = \frac{\text{Preguntas contestadas afirmativamente}}{\text{Total, de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{5}{6} * 100$$

$$NC = 83\%$$

- Determinación de Objetivos

$$NC = \frac{\text{Preguntas contestadas afirmativamente}}{\text{Total, de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{3}{4} * 100$$

$$NC = 75\%$$

- Identificación de Eventos

$$NC = \frac{\text{Preguntas contestadas afirmativamente}}{\text{Total, de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{2}{2} * 100$$

$$NC = 100\%$$

- Evaluación de Riesgos

$$NC = \frac{\text{Preguntas contestadas afirmativamente}}{\text{Total, de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{2}{3} * 100$$

$$NC = 66,66 \%$$

- Respuesta al Riesgo

$$NC = \frac{\text{Preguntas contestadas afirmativamente}}{\text{Total, de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{2}{3} * 100$$

$$NC = 67\%$$

- Actividades de Control

$$NC = \frac{\text{Preguntas contestadas afirmativamente}}{\text{Total, de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{7}{7} * 100$$

$$NC = 100\%$$

- Información y Comunicación

$$NC = \frac{\text{Preguntas contestadas afirmativamente}}{\text{Total, de preguntas}} * 100$$

- Seguimiento y Monitoreo

$$NC = \frac{1}{3} * 100$$

$$NC = 33\%$$

- Determinación de confianza del total de preguntas

$$NC = \frac{\text{Preguntas contestadas afirmativamente}}{\text{Total de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{22}{30} * 100$$

$$NC = 73,33\%$$

RIESGO		
BAJO	MODERADO	ALTO
76% - 100%	51% - 75%	0% - 50%
ALTO	MODERADO	BAJO
CONFIANZA		

	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO COSO ERM						
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015					
	PROCESO	Control Interno					
SUBPROCESOS	%	RIESGO			CONFIANZA		
		BAJO	MODERAD	ALTO	ALTO	MODERAD	BAJO
Ambiente de Control Interno	83%	X			X		
Determinación de Objetivos	75%		X			X	
Identificación de Eventos	100%	X			X		
Evaluación a los Riesgos	66,66%		X				X
Respuesta a los Riesgos	67%		X			X	
Actividades de Control	100%	X			X		
Información y Comunicación	33%			X			X
Supervisión y Monitoreo	33%			X			X
En General	73,33%		X			X	
Promedio	78,75%		X			X	
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA						
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO						

3.1.3.4 Informe de la evaluación integral del sistema de control interno de la identidad

	EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA ENTIDAD
---	---

AMBIENTE DE CONTROL INTERNO:

EL PERSONAL INADECUADO PARA EL TAMAÑO Y OBJETIVO DE LA AGENCIA.

Criterio:

Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:

1.3.2 Estructura y Funciones:

En cada oficina se contará con Comisiones de Crédito, quienes se encargarán de avalar, otorgamiento de crédito. Principalmente conocerán y apoyarán en la decisión de créditos de monto y riesgo mayor, según se explicita más adelante.

Para lograr una adecuada gestión del crédito, y dependiendo del tamaño de la oficina y del volumen de cartera se podrá contar dentro del Área de Servicios Financieros con los Directores Zonales cuya función es monitorear las oficinas de su competencia, y al interior de las oficinas con Responsables de Oficina, Oficiales de Crédito, quienes serán los encargados de gestionar el proceso de crédito.

Causa:

De acuerdo a la estructura orgánica establecida para la entidad, no se han cubierto algunos puestos de trabajo.

Efecto:

Se presentan deficiencia en el cumplimiento de actividades de varias áreas funcionales.

Conclusión:

La agencia no cuenta con el personal adecuado para el tamaño y objetivo de la agencia, lo que provoca ineficiencia en el cumplimiento de varias actividades que van en contra de los objetivos de la organización.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Realizar un análisis organizacional para determinar el personal adecuado a la agencia, conforme los perfiles para cada puesto de trabajo y proceder a cubrir los puestos vacantes, sin establecer una carga burocrática demasiado alta para la entidad.

DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS:**NO SE ELABORA CORRECTAMENTE EL PRESUPUESTO Y LOS POA****Criterio:**

1.7 Manual de planificación: se manejará a través de 3 etapas como: primera etapa es la planeación del presupuesto se realizará desde el mes de agosto a septiembre, segunda etapa es la elaboración del presupuesto de septiembre a diciembre y la etapa de control y evaluación del presupuesto se realizará durante todo el periodo simultáneamente con las otras etapas del proceso.

Causa

La agencia no se organiza adecuadamente la elaboración del presupuesto, no se toma en cuenta puntos de anteriores presupuestos como referencia para la elaboración de los presentes presupuestos.

Efecto:

Existe deficiencia en la asignación presupuestaria y en el control y seguimiento de los planes operativos anuales.

Conclusión:

La agencia no elabora eficientemente el presupuesto y los POA, debido a que no se dispone de un sistema de control y seguimiento que permita la toma de decisiones.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Supervisar la elaboración eficiente del presupuesto y los POA, así mismo, deberá tomar en cuenta puntos de anteriores presupuestos como referencia para la elaboración de los presentes presupuestos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS:

LA AGENCIA NO HA DESARROLLADO ESTUDIOS NECESARIOS DE PROBABILIDADES E IMPACTO DE RIESGOS.

Criterio:**1.2 ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL CONTEXTO**

La presente instancia de control busca determinar el riesgo de crédito desde el enfoque del mercado objetivo y de las condiciones peculiares que presenta el contexto geográfico y socio económico en el que se desenvuelve cada una de las oficinas.

El proceso para revisión del análisis del contexto tiene dos enfoques:

1. Análisis cuantitativo estadístico de las características que presentan los créditos en cada uno de los espacios geográficos y socio económicos.
2. Análisis basado en la experiencia vivencial que tienen los miembros de la comisión de crédito de cada oficina, los encargados del proceso crediticio, los representantes del departamento de riesgos y gestión de servicios al socio que para el presente manual constituirán el comité ampliado de crédito de la oficina.

Será el nivel de riesgo el que determine en última instancia el mayor o menor nivel de profundización en el análisis crediticio, así como el uso de herramientas investigativas para determinar las condiciones del socio.

Para el desarrollo más amplio y eficiente de la caracterización del contexto en el que se desenvuelve la actividad de la Cooperativa, de ser posible se podrá contar con estudios de mercado, demográficos y socio económicos, tanto de fuentes primarias como secundarias.

Causa:

La agencia ha desarrollado estudios de probabilidades e impacto de riesgos, a cargo del Departamento de Riesgos de la entidad, la encargada de realizar este tipo de estudios, pero ha sido ineficiente estos estudios y la agencia aporta con información que permita el desarrollo de la herramienta.

Efecto:

La agencia no cuenta con estudios de probabilidades e impacto de riesgos, de acuerdo a la realidad en que se desenvuelve.

Conclusión:

La agencia no ha desarrollado estudios de probabilidades e impacto de riesgos, conforme la realidad en la que se desenvuelve, tampoco aporta con información que ayude a desarrollar herramientas para una mejor toma de decisiones.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Coordinar con el Departamento de Riesgos de la COAC la elaboración de estudios de probabilidades e impacto de riesgos de la agencia.

EL PERSONAL NO RECIBE INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE LOS POSIBLES RIESGOS

Criterio:

3.3 Manual de comunicación de riesgos

El proceso de comunicación de los riesgos se llevara a cabo constantemente y se dará el tratamiento correcto a tiempo bajo la máxima autoridad de la agencia y con el departamento de riesgos.

Causa:

La COAC no dispone de un plan de difusión de la matriz de riesgos, lo que provoca desconocimiento en el personal de la agencia.

Efecto:

Se han incrementado los factores de riesgo de la agencia, principalmente en el área crediticia.

Conclusión:

La agencia no dispone de un sistema de información de riesgos para el personal.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Coordinar la difusión adecuada de la matriz de riesgos y plan de mitigación, que permita el flujo de información de riesgos para el personal de la agencia.

RESPUESTAS AL RIESGO:

NO SE IDENTIFICA ADECUADAMENTE COSTOS, BENEFICIOS Y POSIBLES OPORTUNIDADES QUE APORTE A ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE LA COAC

Criterio:

4.8 Manual de riesgo: Se presupuesta anualmente los costos del tratamiento de los riesgos.

Causa:

La agencia no dispone de mecanismos y recursos para identificar adecuadamente los riesgos, considerando que es un tema que maneja la COAC a través del Departamento de Riesgos.

Efecto:

Incremento del nivel de riesgos, principalmente del área de crédito.

Conclusión:

El Jefe de Agencia no dispone de los recursos para identificar adecuadamente los riesgos, puesto que depende exclusivamente de las disposiciones emitidas por la matriz de la COAC.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Coordinar con el Departamento de Riesgos de la COAC los medios y recursos para identificar adecuadamente los riesgos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA TIENE DEFICIECIAS EN LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA.

Criterio:

Dimensión 3: Información

La información y comunicación es un eje transversal en la Cooperativa; pues atraviesa todas las áreas internas y llega hasta la comunidad. Los colaboradores, directivos y socios necesitan información para profundizar los procesos de pertenencia, gobernabilidad y posicionamiento de la Entidad. La Cooperativa para comunicar e informar de manera efectiva, siempre enmarcada dentro de su identidad Cooperativa, ha utilizado la estrategia denominada “boca oreja” basada en varios canales, como la difusión en radio, revista sembrando esperanza, videos, página web, redes sociales, mensajería (e-mail, sms), folletería, publicaciones en periódicos, el impulso de eventos culturales, entre otros.

Jardín Azuayo para mantener siempre informados a sus Directivos, impulsó con mayor fuerza el tema del Gobierno Electrónico, comunicando a través de su aplicativo “participando” (aplicativo que puede ser descargado gratuitamente al celular, Tablet), para que los Directivos se informen, consulten, debatan y tomen decisiones democráticas, ágiles y oportunas.

Causa:

El personal no utiliza adecuadamente las diferentes herramientas de comunicación.

Efecto:

No existe el adecuado flujo de información interna, lo que provoca deficiencias e incertidumbre entre los miembros de la agencia.

Conclusión:

La agencia no dispone de un sistema de comunicación interna implementado de acuerdo a las exigencias del entorno interno y externo.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Desarrollar, controlar y ejecutar un sistema de comunicación interna de acuerdo al entorno en que se desarrolla y de acuerdo a las políticas de la COAC, que facilite la difusión de la información formal e informal en todos los niveles de manera vertical y horizontal.

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SON POCOS ÁGILES Y FLEXIBLES PARA ADAPTARSE EFICAZMENTE CON LA COMUNIDAD Y ACTORES VINCULADOS**Criterio:****Dimensión 3: Información**

La información y comunicación es un eje transversal en la Cooperativa; pues atraviesa todas las áreas internas y llega hasta la comunidad. Los colaboradores, directivos y socios necesitan información para profundizar los procesos de pertenencia, gobernabilidad y posicionamiento de la Entidad. La Cooperativa para comunicar e informar de manera efectiva, siempre enmarcada dentro de su identidad Cooperativa, ha utilizado la estrategia denominada “boca oreja” basada en varios canales, como la difusión en radio, revista sembrando esperanza, videos, página web, redes sociales, mensajería (e-mail, sms), folletería, publicaciones en periódicos, el impulso de eventos culturales, entre otros.

Causa:

La agencia no dispone de un sistema de comunicación externa que facilite la vinculación con la comunidad y actores vinculados.

Efecto:

Los sistemas de información y comunicación son están acordes a las políticas de la COAC, lo que provoca desconocimiento de los actores vinculados a la sociedad.

Conclusión:

La agencia no dispone de un sistema de comunicación externa de acuerdo a las políticas de la COAC, para mantener permanentemente los canales de difusión externa de información en continua vinculación con la sociedad.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Desarrollar y mantener un sistema de comunicación externa que facilite la vinculación con la comunidad y actores vinculados.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO:**LAS EVALUACIONES Y SUPERVICIONES NO SON DE MANERA PERMANENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, EN FUNCIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS****Criterio:****8.3 Control Interno**

El monitoreo por parte del control interno se llevará a cabo constantemente con el fin de encontrar posibles fallas o debilidades en el sistema y con ello poder mejorar.

Causa:

La agencia no cuenta con un sistema definido que permita evaluar y supervisar adecuadamente el sistema de control interno.

Efecto:

Incremento del nivel de riesgos de la agencia, debido a la falta de mecanismos de control interno.

Conclusión:

La agencia no cuenta con un sistema que permita eficiente de control interno, debido a la falta de herramientas o mecanismos más adecuados de control interno.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Desarrollar mecanismos para mejorar la eficiencia del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos.

INSUFICIENTES HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN.**Criterio:****1.2 ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL CONTEXTO**

Para el desarrollo más amplio y eficiente de la caracterización del contexto en el que se desenvuelve la actividad de la Cooperativa, de ser posible se podrá contar con estudios de mercado, demográficos y socio económicos, tanto de fuentes primarias como secundarias.

Causa:

La agencia no ha desarrollado herramientas de evaluación para elevar la eficiencia del sistema de control interno.

Efecto:

Ineficiencia en el sistema de control interno e incremento del nivel de riesgo en la agencia.

Conclusión:

La agencia no ha desarrollado herramientas para mejorar el sistema de control interno.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Desarrollar herramientas de evaluación que pueden incluir listas de verificación, cuestionarios, flujogramas, etc.

3.1.3.5 Enfoque y estrategia de auditoría:**Antecedentes:**

Conforme el Informe de Labores presentado por el señor Presidente del Comité de Administración correspondiente al año 2015 a la Asamblea General de Socios, se ha identificado que en la Agencia de la ciudad de Pasaje en el período del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015 se han realizado 183 operaciones de crédito productivos que fueron destinados para el cultivo del banano y el cacao por un valor de 1.783.448 dólares misma que actualmente tiene una cartera vencida de 219.840,35 dólares, que con la suma de intereses (7.729,87) llegaría a un valor de 227.570,22 y que corresponde a 47 deudores, que en porcentaje constituye el 14%. Por lo que los miembros de la Asamblea consideran que son valores altamente representativos, por lo que se dispone al Consejo de Administración se realice una Auditoría de Gestión a la sucursal de la ciudad de Pasaje en el período comprendido del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015.

Objetivos:

- Evaluar el sistema de control interno de la Agencia de la ciudad de Pasaje.
- Establecer el funcionamiento del Departamento de Crédito.
- Recopilar información esencial referente a los procesos y subprocesos del Departamento de crédito y cobranzas, para el desarrollo de la planificación y la correspondiente programación.
- Analizar la información obtenida para determinar el alcance de la auditoría de gestión.

Metodología de trabajo:

La visita previa a la Agencia Pasaje se la realizó conforme con normas, principios y disposiciones de auditoría dispuestas por la COAC Jardín Azuayo, para lo cual se aplicó la técnica de la entrevista mediante la utilización del cuestionario de acuerdo al COSO ERM.

Tiempo y recursos previstos:

La vista se la realizó en 2 días laborables, con el objeto de aplicar el cuestionario de control interno e identificar los procesos del área de crédito de la Agencia Pasaje, específicamente entre el martes 1 y miércoles 2 de marzo de 2016.

Recursos Humanos:

- Jefe de Equipo Christian Machuca CM
- Auditor Sénior Jorge Valenzuela JV

Recursos Materiales:

Los recursos utilizados en la visita previa fueron computadora y útiles de oficina.

Personas entrevistadas:

En la visita previa fue necesario entrevistarse con los siguientes funcionarios de la COAC:

- Jefe de Agencia Pasaje
- Oficial de Crédito
- Oficial de Cobranzas
- Verificador de Crédito

Productos alcanzados:

- Cuestionario de la evaluación preliminar del control interno en base al COSO ERM.
- Diagramas de flujo de procesos del Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Informe de visita previa.

Principales observaciones de la evaluación previa:

Realizada la visita a las oficinas de la Agencia Pasaje de la COAC “Jardín Azuayo, de acuerdo a las fechas establecidas se pudo establecer los siguientes resultados:

- El Departamento de Crédito está conformado por 5 personas, el Jefe de Agencia, que de acuerdo a la estructura organizacional, asume las funciones de Jefe de Crédito y Cobranza, 2 oficiales de crédito, 1 oficial de cobranza y 1 verificador de crédito, estos a su vez, de acuerdo al manual de crédito, pasan a conformar el Comité de Crédito de la Agencia.

- El Departamento de Crédito y Cobranzas está encargado básicamente de cumplir con los siguientes procesos:
 - Información
 - Recopilación información básica
 - Precalificación
 - Discriminación del proceso
 - Revisión de documentación
 - Solicitud
 - Ingreso de la información
 - Verificación de la información o inspección
 - Calificación de la información
 - Aprobación
 - Decisión sobre el crédito
 - Elaboración del acta
 - Liquidación
 - Notificación de la decisión
 - Formalización de garantías y pagaré
 - Acreditación en cuenta
 - Seguimiento
 - Monitoreo
 - Proceso extra judicial
 - Proceso judicial
- La Agencia no cuenta con un sistema de Scoring, por lo que toda la evaluación de las solicitudes de crédito se la realiza manualmente.
- El Plan Operativo Anual y presupuestos no son evaluados trimestralmente.
- La COAC no realiza evaluación de riesgos en la Agencia.
- La Agencia no aplica mecanismos que permitan la identificación de riesgos.
- La Agencia no ha implementado técnicas para la identificación de eventos que puedan afectar el logro de los objetivos.
- La Agencia no aplica políticas sobre el manejo de la información y como esta debe ser difundida.

<ul style="list-style-type: none"> – En la Agencia los sistemas de información son deficientes. – La COAC no ha realizado evaluaciones del Sistema de Control Interno de la Agencia. 	
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO

3.1.3.6 Enfoque de la auditoría

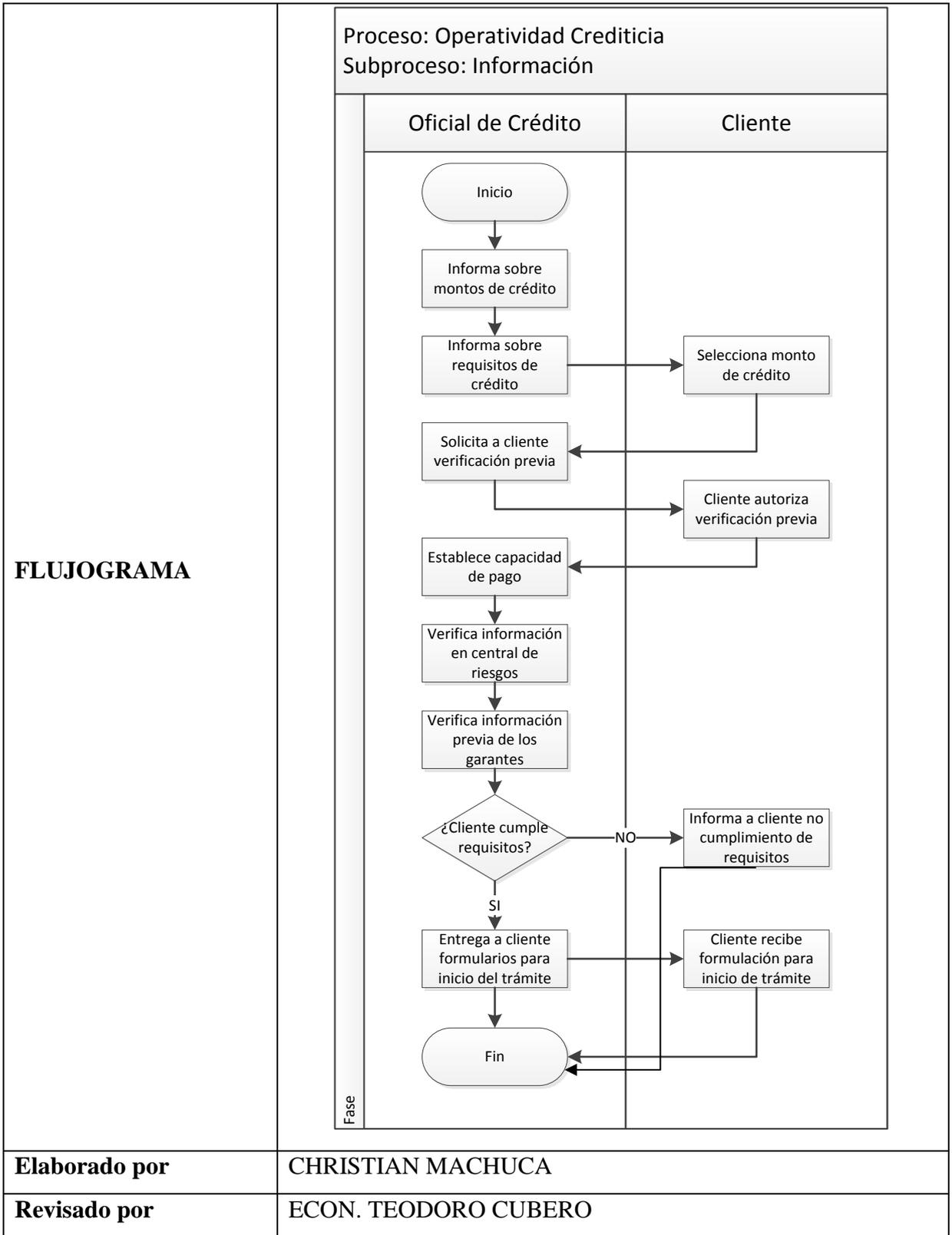
- COMPONENTE
 - Operatividad crediticia
- Subcomponentes:
 1. proporcionar información
 2. presentar solicitud
 3. aprobación
 4. liquidación
 5. seguimiento y recuperación de cartera

FASE II.- PLANIFICACION ESPECÍFICA

3.2 Programa de auditoría

		ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE	
		DEL	01-enero-2014
		AL	31-diciembre-2015
Ord.	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	
1.	AP-CESCI	Cuestionario de evaluación del sistema de control interno, por cada subproceso	
2.	AP-MPCR	Matriz de ponderación del control del riesgo, por cada subproceso	
3.	AP-MERA	Matriz de evaluación del riesgo de auditoría, por cada subproceso	
4.	AP-MPA	Memorando de planificación de la auditoría	
5.	AP-PA	Programas de auditoría, por cada subproceso	
6.	AP-PTP	Papel de trabajo por procedimiento de auditoría	
7.	AP-HCER	Hoja de hallazgos, que incluya condición, criterio, causa, efecto, conclusión y recomendación de cada uno de los hallazgos.	
8.	AP-IFA	Informe final de auditoría	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA	
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO	

	CÉDULAS NARRATIVAS Y FLUJOGRAMAS	
	PROCESO	Operatividad crediticia
	SUBPROCESO	Información
OBJETIVO	Promover y brindar información clientes, sobre los productos crediticios y requisitos para solicitar y obtener un crédito.	
RESPONSABLE	Oficial de Crédito	
PROCEDIMIENTOS	<p>Recopilación información básica</p> <ul style="list-style-type: none"> – Información básica al socio sobre tipo de crédito. – Información sobre requisitos para el otorgamiento del crédito. <p>Pre-calificación</p> <ul style="list-style-type: none"> – Revisión de requisitos iniciales sobre capacidad de pago – Verificación de información de la central de riesgos – Revisión de requisitos iniciales de los garantes – Discriminación del proceso – Entrega de formularios 	



		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-001		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Información		
OBJETIVOS		Determinar si se cumplen con los criterios de evaluación de los solicitantes y garantes de crédito. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos para evaluar a los solicitantes y garantes de créditos a través de la aplicación de indicadores de gestión.			
No	PREGUNTAS	REF./P T	HECHO POR	FECH A	OBSERVACIONES
1.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una llamada telefónica, si le proporcionaron la información adecuada para el acceso a crédito.		MUMS	14/3/16	
2.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una llamada telefónica, si cumplía con los requisitos básicos para acceder a un crédito.		MUMS	15/3/16	
3.	Solicitar el listado de clientes que ingresan a la Agencia e identificar el número de clientes que cumplen con los requisitos previos para para acceder a un crédito.		MUMS	16/3/16	
4.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso		MUMS	17/3/16	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
	CÓDIGO	AP-CESCI-001			
	TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión			
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015			
	PROCESO	Operatividad crediticia			
	SUBPROCESO	Información			
	APLICADO A	Jefe de Agencia			
	No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1.	¿Existe un manual de crédito donde se establezcan los procedimientos y requisitos para que los clientes accedan a los créditos?	X			
2.	Como Jefe de Agencia ¿verifica el cumplimiento de procedimientos de acuerdo a lo estipulado en el manual de crédito con respecto a información proporcionada al cliente y precalificación?	X			
3.	¿Existe un procedimiento que permita analizar el número de clientes que solicitan información de crédito y el número de clientes que son precalificados para iniciar con el trámite de crédito?		X		
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGOS					
	CÓDIGO		AP-MPCR-001		
	PERÍODO		Del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015		
	PROCESO		Operatividad crediticia		
	SUBPROCESO		Información		
No.	CONTROLES CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
1.	Clientes son atendidos conforme lo establecido en el manual de crédito	10	6	60%	
2.	Montos y plazos cumplen requerimientos de clientes	10	7	70%	
3.	Estadísticas de para determinar clientes que cumplen prerequisites	6	4	67%	2 clientes Central de Riesgos
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

Indicador de porcentaje de cumplimiento:

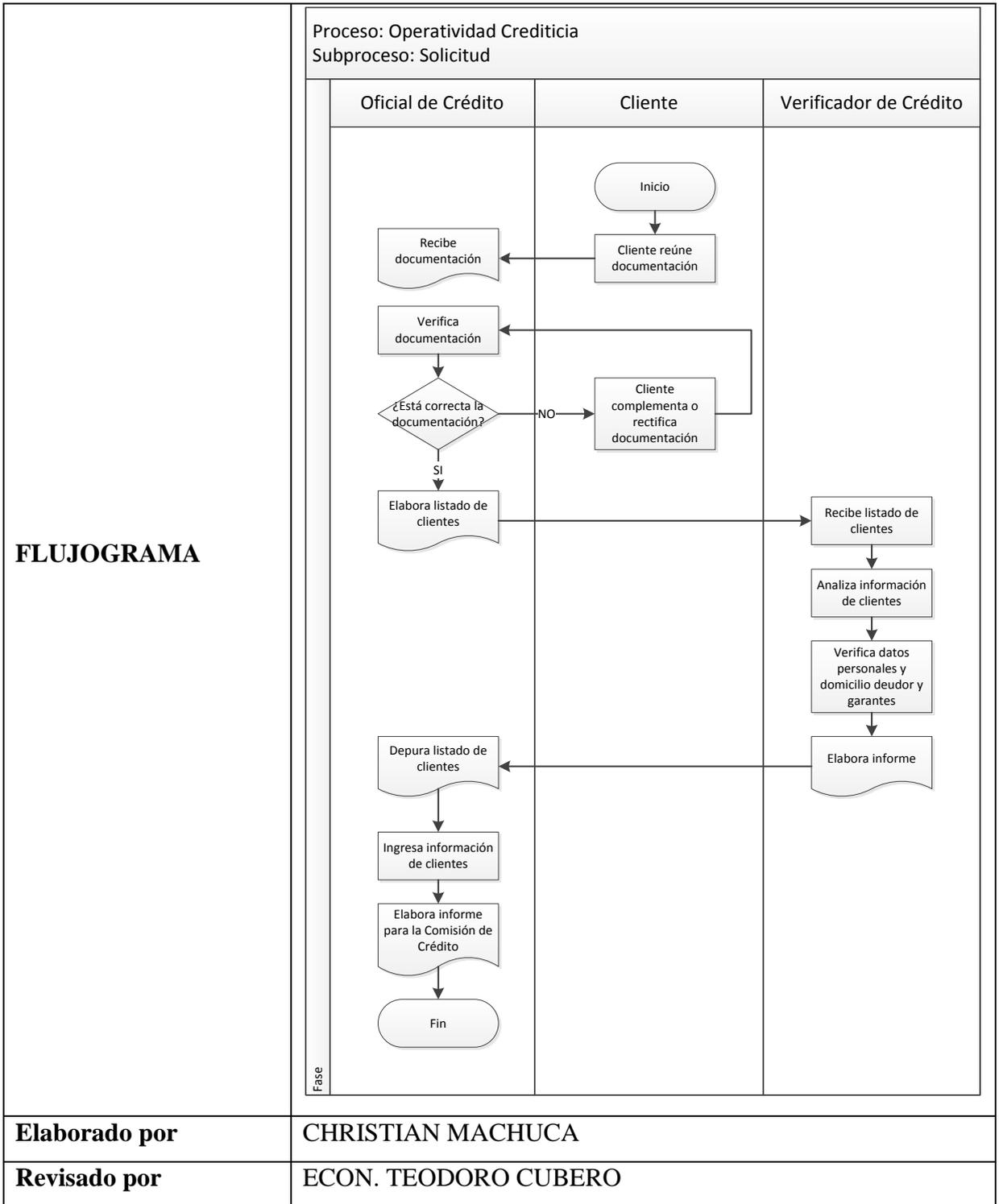
$$P = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100$$

Indicador de nivel de confianza:

$$NC = \text{Promedio de \%} * 100$$

$$NC = 66\%$$

	CÉDULAS NARRATIVAS Y FLUJOGRAMAS	
	PROCESO	Operatividad crediticia
	SUBPROCESO	Solicitud
OBJETIVO	Realizar los procedimientos para revisión, verificación y calificación de la solicitud de crédito.	
RESPONSABLE	Oficial de Crédito	
PROCEDIMIENTOS	<p>Recepción de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recepción de documentos – Verificación de documentos <p>Ingreso de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ingreso de información a la base de datos – Procesamiento de la información <p>Verificación de la información o inspección</p> <ul style="list-style-type: none"> – Inspección de domicilio y datos personales del deudor y los garantes. – Capacidad de pago del deudor, teniendo en cuenta las características del crédito, así como la solvencia de sus garantes, de conformidad con información financiera actualizada y documentada. – Información proveniente de la central de riesgos, en relación con el monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad. – Experiencia crediticia del cliente, especialmente en lo referente al servicio de su deuda y al cumplimiento de los términos y condiciones acordados con la institución. – Riesgo de mercado y del entorno económico. – Revisión de los documentos de pago de los impuestos al SRI de los últimos ejercicios. <p>Calificación de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> – Procesamiento de la información – Elaboración del informe de calificación de crédito 	



		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-002		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Solicitud		
OBJETIVOS		Determinar si se cumplen con los criterios de evaluación de los solicitantes y garantes de crédito. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos para evaluar a los solicitantes y garantes de créditos a través de la aplicación de indicadores de gestión.			
No	PREGUNTAS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Solicitar información de 10 clientes en donde conste solicitudes de los últimos tres préstamos, liquidación de préstamos y citaciones cuando haya caído en mora		MUMS	21/3/16	
2.	Establecer el porcentaje de cumplimiento referente a lo presupuestado para la colocación de cartera en relación a la cartera colocada en el año 2014 y 2015.		MUMS	22/3/16	
3.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una llamada telefónica, si requirieron ampliación de plazo para cumplir con requisitos.		MUMS	23/3/16	
4.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una		MUMS	24/3/16	

	llamada telefónica, si un funcionario de la COAC realizó la comprobación de datos personales y lugar de domicilio.				
5.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso		MUMS	25/3/16	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
	CÓDIGO	AP-CESCI-002			
	TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión			
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015			
	PROCESO	Operatividad crediticia			
	SUBPROCESO	Solicitud			
	APLICADO A	Jefe de Agencia			
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿El Oficial de Crédito dispone de información de la experiencia crediticia del cliente?	X			
2.	¿Las solicitudes son aceptadas conforme la disponibilidad económica de la COAC?		X		
3.	¿Se brinda plazos ampliatorios al cliente para el cumplimiento de requisitos, conforme la normativa de crédito?	X			
4.	¿Se realiza algún control para conocer si se cumplen los procedimientos de verificación de datos personales y visitas domiciliarias de los deudores y garantes?		X		
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

		MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGOS			
		CÓDIGO	AP-MPCR-002		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Solicitud		
No.	CONTROLES CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
1.	Información de la experiencia crediticia de clientes (solicitudes de los últimos tres préstamos, liquidación de préstamos y citaciones cuando haya caído en mora)	10	10	100%	
2.	Clientes son atendidos según orden de presentación y disponibilidad económica de la COAC	100%	100%	100%	
3.	Clientes requieren plazo ampliatorio para cumplir requisitos	10	6	60%	
4.	Se cumplen los procedimientos de verificación de datos personales y visitas domiciliarias de los deudores y garantes	10	10	100%	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

Indicador de porcentaje de cumplimiento:

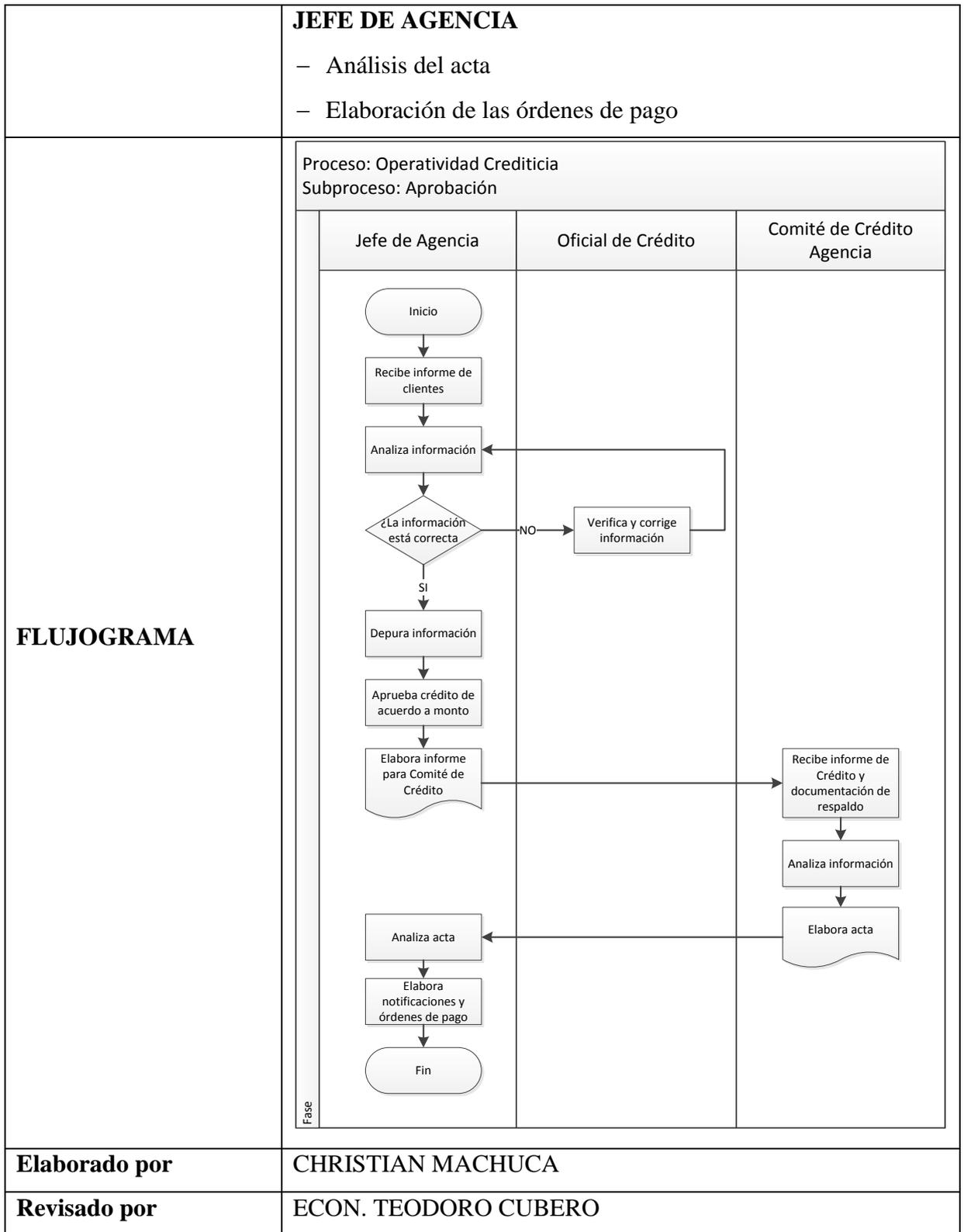
$$P = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100$$

Indicador de nivel de confianza:

$$NC = \text{Promedio de \%} * 100$$

$$NC = 90\%$$

	CÉDULAS NARRATIVAS Y FLUJOGRAMAS	
	PROCESO	Operatividad crediticia
	SUBPROCESO	Aprobación
OBJETIVO	Aprobar las solicitudes de crédito, conforme la verificación de información emitida por el analista y verificador de requisitos de crédito.	
RESPONSABLE	Jefe de Agencia y Comité de Crédito	
PROCEDIMIENTOS	<p>JEFE DE AGENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> – Análisis de información – Verificación de documentos – Depuración de la información – Aprobación de acuerdo al monto – Elaboración del informe de acuerdo al monto <p>COMITÉ DE CRÉDITO AGENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> – Análisis de información – Verificación de documentos – Depuración de la información – Aprobación de créditos – Elaboración del acta 	



		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-003		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Aprobación		
OBJETIVOS		<p>Determinar si se cumplen con los criterios de aprobación de crédito. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos para evaluar a los solicitantes y garantes de créditos a través de la aplicación de indicadores de gestión.</p>			
No	PREGUNTAS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Seleccionar una muestra de 25 clientes con créditos concedidos para verificar que hayan cumplido con los requisitos establecidos en el manual de crédito.		MUMS	28/3/16	
2.	Seleccionar una muestra de 25 clientes con créditos concedidos para verificar si consta el informe de verificación de datos personales y visitas domiciliarias conforme los datos proporcionados por los clientes.		MUMS	29/3/16	
3.	Seleccionar copia certificada del Acta de Comité de Crédito del mes de marzo de 2014 (13) y 2015 (9) y comprobar si los créditos liquidados durante esos meses constan en mencionado documento.		MUMS	30/3/16	
4.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una llamada		MUMS	31/3/16	

	telefónica, si el monto de crédito recibido estuvo de acuerdo con el monto y plazo solicitado inicialmente.				
5.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso		MUMS	1/4/16	
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA				
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO				

	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
	CÓDIGO		AP-CESCI-003			
	TIPO DE EXAMEN		Auditoría de Gestión			
	PERÍODO		Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015			
	PROCESO		Operatividad crediticia			
	SUBPROCESO		Aprobación			
	APLICADO A		Jefe de Agencia			
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
1.	¿Se verifica el cumplimiento de requisitos en cada solicitud?	X				
2.	¿Existe un sistema de control para conocer si la verificación de información cumple con los requisitos establecidos en la normativa de crédito emitida por la COAC?		X			
3.	¿Todos los créditos han sido aprobados por el Comité de Crédito?	X				

4.	¿Existe agilidad en la aprobación de créditos conforme los requerimientos del cliente?		X		
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA				
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO				

MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGOS					
	CÓDIGO	AP-MPCR-003			
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015			
	PROCESO	Operatividad crediticia			
	SUBPROCESO	Aprobación			
No.	CONTROLES CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
1.	Cliente cumplió con todos los requisitos y presentó toda la documentación establecida en la normativa de crédito.	25	25	100%	
2.	El Verificador de Crédito investigó si el cliente cumple con los requisitos establecidos en la normativa de crédito emitida por la COAC	25	25	100%	
3.	Conforme el monto los créditos fueron aprobados por el Comité de Crédito	22	22	100%	

4.	Créditos aprobados conforme requerimientos de clientes	10	6	60%	Se aprobaron 4 créditos, donde se modificaron montos y plazos, con el fin de disminuir el nivel de riesgo crediticio
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA				
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO				

Indicador de porcentaje de cumplimiento:

$$P = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100$$

Indicador de nivel de confianza:

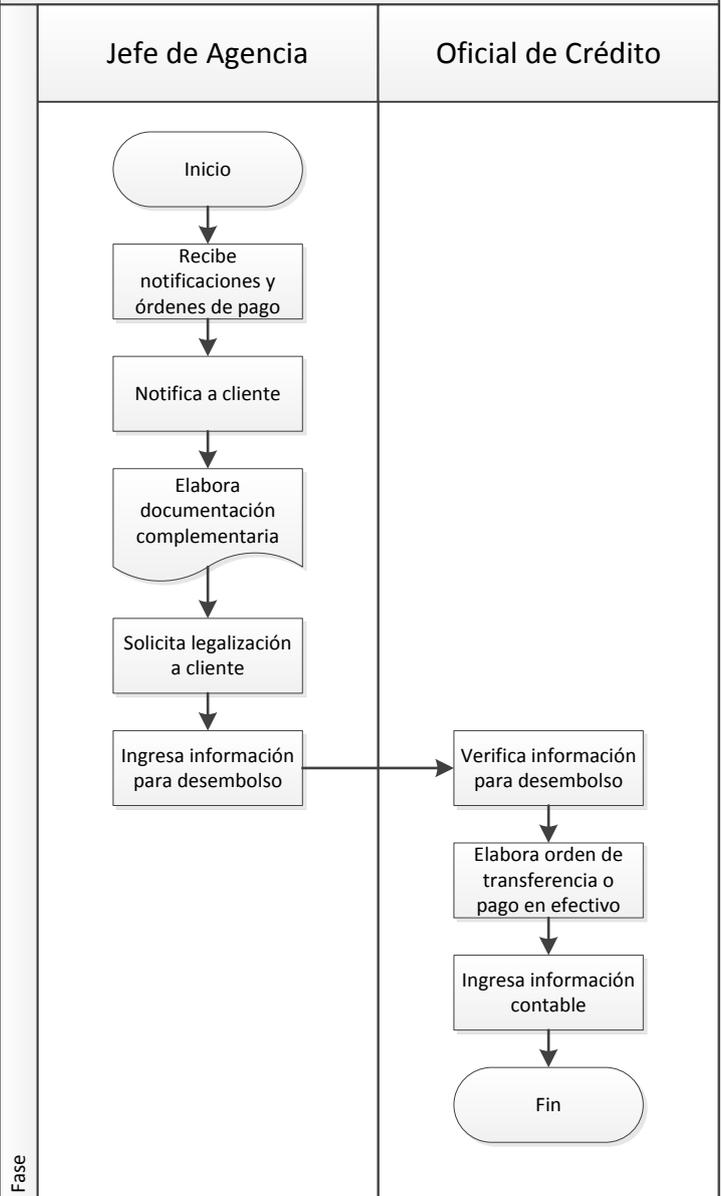
$$NC = \text{Promedio de \%} * 100$$

$$NC = 90\%$$

	CÉDULAS NARRATIVAS Y FLUJOGRAMAS	
	PROCESO	Operatividad crediticia
	SUBPROCESO	Liquidación
OBJETIVO	Proceder a la liquidación de los créditos aprobados y notificación de los créditos no aprobados	
RESPONSABLE	Oficial de Crédito	
PROCEDIMIENTOS	<p>Liquidación de créditos aprobados</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recibe órdenes de pago – Notifica a cliente – Elabora documentos complementarios (pagaré, tabla de amortización, hoja de liquidación) – Solicita legalización de documentos a clientes – Ingresa información para desembolso <p>Notificación de créditos no aprobados</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recibe notificación de Jefe de Agencia – Se comunica con cliente para notificarle – Archiva la documentación <p>Desembolso</p> <ul style="list-style-type: none"> – Oficial de Crédito recibe órdenes – Elabora orden de transferencia o pago en efectivo – Ingresa información contable 	

FLUJOGRAMA

**Proceso: Operatividad Crediticia
Subproceso: Liquidación**



Elaborado por

CHRISTIAN MACHUCA

Revisado por

ECON. TEODORO CUBERO

		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-004		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Liquidación		
OBJETIVOS		<p>Determinar si se cumplen con los criterios de aprobación de crédito. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos para el desembolso de créditos a través de la aplicación de indicadores de gestión.</p>			
No	PREGUNTAS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Seleccionar una muestra de 15 clientes con créditos concedidos para verificar que se hayan cumplido con los plazos establecidos para el desembolso de crédito de acuerdo al manual de crédito.		MUMS	4/4/16	
2.	Seleccionar una muestra de 25 clientes con créditos concedidos para verificar si consta toda la documentación de liquidación de crédito firmadas por el cliente, conforme lo establece el manual de crédito.		MUMS	5/4/16	
3.	Seleccionar una muestra de 15 clientes con créditos liquidados para verificar si los valores fueron acreditados directamente al cliente.		MUMS	6/4/16	

4.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso		MUMS	7/4/16	
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA				
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO				

	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
	CÓDIGO	AP-CESCI-004			
	TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión			
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015			
	PROCESO	Operatividad crediticia			
	SUBPROCESO	Liquidación			
	APLICADO A	Jefe de Agencia			
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Los préstamos se liquidan dentro de los plazos establecidos dentro de la normativa de crédito?		X		
2.	¿Se verifica que el cliente haya legalizado correctamente la documentación de liquidación de crédito?		X		
3.	¿Se verifica el desembolso del crédito que esté debidamente acreditado en las cuentas de los clientes?	X			
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA				
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO				

	CÓDIGO	AP-MPCR-004			
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015			
	PROCESO	Operatividad crediticia			
	SUBPROCESO	Liquidación			
No.	CONTROLES CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
1.	Cliente recibió préstamo en el plazo establecido en la normativa de crédito	15	2	20%	
2.	Cliente legalizó toda la documentación de liquidación de crédito	25	20	80%	En 5 clientes no se registró la legalización de los documentos de liquidación del crédito relacionados a tabla de amortización y hoja de liquidación.
3.	Créditos desembolsados en la cuenta del titular del préstamo	15	15	100%	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

Indicador de porcentaje de cumplimiento:

$$P = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100$$

Indicador de nivel de confianza:

$$NC = \text{Promedio de } \% * 100$$

$$NC = 67\%$$

	CÉDULAS NARRATIVAS Y FLUJOGRAMAS					
	PROCESO	Operatividad crediticia				
	SUBPROCESO	Seguimiento de cartera				
OBJETIVO	Realizar el proceso de seguimiento de la cartera de crédito solicitado por los clientes de la Cooperativa.					
RESPONSABLE	Oficial de Cobranzas					
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> – Verificación de información – Comunicación permanente con los clientes – Actividades y gestión de cobro de cartera vencida – Seguimiento y control 					
FLUJOGRAMA	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Proceso: Operatividad Crediticia Subproceso: Seguimiento de cartera</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Jefe de Agencia</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Oficial de Cobranza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Solicitar documentación</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Generar listado de deudores</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verificar cumplimiento de plazos y montos</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">¿Cliente cumple con montos y plazos?</p> <p style="text-align: center;">SI →</p> <p style="text-align: center;">Mantiene control</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Elabora informe de gestión</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">NO →</p> <p style="text-align: center;">Elabora listado</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verifica plazos y montos</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 1 día remite correo electrónico</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 2 días remite mensaje SMS</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 3 días realiza llamada telefónica</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 4 días visita cliente</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Entre 5 hasta 30 días mantener contacto personal con cliente</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">¿Cliente cumplió con montos y plazos?</p> <p style="text-align: center;">NO →</p> <p style="text-align: center;">Elabora informe</p> <p style="text-align: center;">←</p> <p style="text-align: center;">Mantiene control</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Fuente:</p> </div>		Jefe de Agencia	Oficial de Cobranza	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Solicitar documentación</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Generar listado de deudores</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verificar cumplimiento de plazos y montos</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">¿Cliente cumple con montos y plazos?</p> <p style="text-align: center;">SI →</p> <p style="text-align: center;">Mantiene control</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Elabora informe de gestión</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p style="text-align: center;">NO →</p> <p style="text-align: center;">Elabora listado</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verifica plazos y montos</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 1 día remite correo electrónico</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 2 días remite mensaje SMS</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 3 días realiza llamada telefónica</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 4 días visita cliente</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Entre 5 hasta 30 días mantener contacto personal con cliente</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">¿Cliente cumplió con montos y plazos?</p> <p style="text-align: center;">NO →</p> <p style="text-align: center;">Elabora informe</p> <p style="text-align: center;">←</p> <p style="text-align: center;">Mantiene control</p>
Jefe de Agencia	Oficial de Cobranza					
<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Solicitar documentación</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Generar listado de deudores</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verificar cumplimiento de plazos y montos</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">¿Cliente cumple con montos y plazos?</p> <p style="text-align: center;">SI →</p> <p style="text-align: center;">Mantiene control</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Elabora informe de gestión</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p style="text-align: center;">NO →</p> <p style="text-align: center;">Elabora listado</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verifica plazos y montos</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 1 día remite correo electrónico</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 2 días remite mensaje SMS</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 3 días realiza llamada telefónica</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Hasta 4 días visita cliente</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Entre 5 hasta 30 días mantener contacto personal con cliente</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">¿Cliente cumplió con montos y plazos?</p> <p style="text-align: center;">NO →</p> <p style="text-align: center;">Elabora informe</p> <p style="text-align: center;">←</p> <p style="text-align: center;">Mantiene control</p>					
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA					
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO					

	CÉDULAS NARRATIVAS Y FLUJOGRAMAS							
	PROCESO	Operatividad crediticia						
	SUBPROCESO	Recuperación de Cartera						
OBJETIVO	Realizar el proceso de recuperación de cartera de crédito vencida a los clientes que se encuentren en mora con la Cooperativa.							
RESPONSABLE	Oficial de Cobranzas							
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> – Recopilación de información – Estrategias de recuperación de la cartera vencida – Establecimiento y aplicación acciones extrajudiciales – Establecimiento y aplicación acciones judiciales 							
FLUJOGRAMA	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Proceso: Operatividad Crediticia Subproceso: Recuperación de cartera</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Oficial de Cobranzas</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Asesor Jurídico COAC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>Inicio</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe de clientes hasta 30 días de mora</p> <p>↓</p> <p>Remite información</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe</p> <p>↓</p> <p>Fin</p> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>Recibe información</p> <p>↓</p> <p>Analiza información</p> <p>↓</p> <p>Recopila documentación de respaldo</p> <p>↓</p> <p>Establece estrategias de recuperación extrajudiciales</p> <p>↓</p> <p>Realiza acciones extrajudiciales con clientes</p> <p>↓</p> <p>¿cliente cumplió con obligaciones económicas?</p> <p style="text-align: center;">NO</p> <p>↓</p> <p>Establece estrategias de recuperación judiciales</p> <p>↓</p> <p>Realiza acciones judiciales con clientes</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"> <p>← SI</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Fase</p> </div>		Oficial de Cobranzas	Asesor Jurídico COAC	<p>Inicio</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe de clientes hasta 30 días de mora</p> <p>↓</p> <p>Remite información</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe</p> <p>↓</p> <p>Fin</p>	<p>Recibe información</p> <p>↓</p> <p>Analiza información</p> <p>↓</p> <p>Recopila documentación de respaldo</p> <p>↓</p> <p>Establece estrategias de recuperación extrajudiciales</p> <p>↓</p> <p>Realiza acciones extrajudiciales con clientes</p> <p>↓</p> <p>¿cliente cumplió con obligaciones económicas?</p> <p style="text-align: center;">NO</p> <p>↓</p> <p>Establece estrategias de recuperación judiciales</p> <p>↓</p> <p>Realiza acciones judiciales con clientes</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe</p>		<p>← SI</p>
Oficial de Cobranzas	Asesor Jurídico COAC							
<p>Inicio</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe de clientes hasta 30 días de mora</p> <p>↓</p> <p>Remite información</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe</p> <p>↓</p> <p>Fin</p>	<p>Recibe información</p> <p>↓</p> <p>Analiza información</p> <p>↓</p> <p>Recopila documentación de respaldo</p> <p>↓</p> <p>Establece estrategias de recuperación extrajudiciales</p> <p>↓</p> <p>Realiza acciones extrajudiciales con clientes</p> <p>↓</p> <p>¿cliente cumplió con obligaciones económicas?</p> <p style="text-align: center;">NO</p> <p>↓</p> <p>Establece estrategias de recuperación judiciales</p> <p>↓</p> <p>Realiza acciones judiciales con clientes</p> <p>↓</p> <p>Elabora informe</p>							
	<p>← SI</p>							
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA							
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO							

		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-004		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Seguimiento y recuperación de cartera		
OBJETIVOS		Determinar si se cumplen con los criterios establecidos de seguimiento y recuperación de créditos en mora. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos de seguimiento y recuperación de créditos en mora a través de la aplicación de indicadores de gestión.			
No	PREGUNTAS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Seleccionar una muestra de 50 créditos y determine el porcentaje de socios que se encuentran en mora.		MUMS	11/4/1 6	
2.	Seleccionar una muestra de 10 créditos que se encuentren en mora y revisar el expediente para determinar si se ha mantenido contacto con el deudor y garantes antes de la fecha de vencimiento de los créditos		MUMS	12/4/1 6	
3.	Seleccionar una muestra de 10 clientes que se encuentren en mora y revisar el expediente para determinar si el Oficial de Cobranza ha realizado visitas domiciliarias a los deudores y garantes.		MUMS	13/4/1 6	
4.	Seleccionar una muestra de 10 clientes que se encuentren en mora		MUMS	14/4/1 6	

	por más de 31 días y revisar y revisar que el expediente tenga las respectivas copias de las cartas de cobros.				
5.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso		MUMS	15/4/1 6	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
	CÓDIGO	AP-CESCI-005			
	TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión			
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015			
	PROCESO	Operatividad crediticia			
	SUBPROCESO	Seguimiento y recuperación de cartera			
	APLICADO A	Jefe de Agencia			
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Se lleva un control permanente de cartera vencida?	X			
2.	¿Se realizan acciones preventivas para la recuperación de la cartera antes de su vencimiento?	X			
3.	¿Se realizan contactos permanentes con clientes para recuperación de cartera con plazos inferiores a 30 días?		X		
4.	¿Los créditos con antigüedad mayor a 31 días se envían al Departamento Jurídico de la COAC para proceder con acciones extrajudiciales y judiciales de acuerdo a cada caso y conforme lo establece la ley?		X		
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

		MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGOS			
		CÓDIGO	AP-MPCR-005		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Seguimiento y recuperación de cartera		
No.	CONTROLES CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
1.	Clientes se encuentran al día con sus pagos	50	43	86%	
2.	Clientes previamente informados sobre fechas de vencimiento de crédito	10	8	80%	
3.	Clientes en mora informados sobre vencimiento de crédito	10	10	100%	
4.	Clientes con avisos extrajudiciales y judiciales	10	8	80%	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

Indicador de porcentaje de cumplimiento:

$$P = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100$$

Indicador de nivel de confianza:

$$NC = \text{Promedio de } \% * 100$$

$$NC = 87\%$$

3.2.1 Resultados de la evaluación del control interno

Conforme lo establece el Manual de Gestión de Riesgos de la COAC Jardín Azuayo, a continuación, se presenta el nivel de valoración de riesgo:

RIESGO		
BAJO	MODERADO	ALTO
76% - 100%	51% - 75%	0% - 50%
ALTO	MODERADO	BAJO
CONFIANZA		

La evaluación del control interno del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Agencia Pasaje de la COAC Jardín Azuayo, permite establecer el siguiente nivel de riesgo, respaldado en la aplicación de los cuestionarios de control interno:

	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO						
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015					
	PROCESO	Operatividad crediticia					
SUBPROCESOS	%	RIESGO			CONFIANZA		
		BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	MODERADO	BAJO
Información	66%		X			X	
Solicitud	90%	X			X		
Aprobación	90%	X			X		
Liquidación	67%		X			X	
Seguimiento y recuperación de cartera	87%	X			X		
Promedio	80%	X			X		
Elaborado por	CHRISTIAN MACHUCA						
Revisado por	ECON. TEODORO CUBERO						

3.2.2 Memorando de Planificación

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN		
Entidad:	Cooperativa Jardín Azuayo	
Área:	GERENCIA DE CREDITO	
Auditoría de Gestión al: CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA OTORGAR EL CREDITO PRODUCTIVO		
Preparado por: CPA. Christian Machuca	Periodo al que se va auditar: Año 2014-2015	
Revisado por: Econ. Teodoro Cubero	Fecha: 1 de marzo 2017	
1. FECHA DE INTERVENCIÓN	Fecha estimada: 1 de marzo de 2017	
- Inicio de trabajo	1 de marzo de 2017	
- Finalización del trabajo	25 de abril de 2017	
- Presentación de borrador del informe con supervisor	26 de abril de 2017	
- Emisión del informe final	1 de mayo de 2017	
2.- EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO		
- Supervisor	Econ. Teodoro Cubero	
- Auditoría Operativa	Ing. CPA. Christian Machuca	
3.- DIAS PRESUPUESTADOS	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
- FASE I: Conocimiento Preliminar	1 de marzo de 2017	10 de marzo de 2017
* Determinación de la misión, visión, procesos de producción Cooperativa Jardín Azuayo		
* Determinación de los procesos y procedimientos del departamento de crédito en pasaje.		
- FASE II: Planificación	10 de marzo de 2017	25 de marzo de 2017

* Realización de entrevistas al jefe del Departamento de auditoria interna y al jefe del departamento de crédito		
* Revisión de la información obtenida en la fase del conocimiento preliminar		
* Planificación del programa de trabajo		
- FASE III: Ejecución	25 de marzo de 2017	20 de abril de 2017
* Aplicación de los indicadores		
* Elaboración de los papeles de trabajo		
* Determinación de los hallazgos		
- FASE IV: Comunicación de Resultados	20 de abril de 2017	22 de enero de 2017
* Realización del borrador del informe		
* Redacción del informe		
* Comunicación de resultados a los funcionarios responsables		
4. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES		
4.1. Materiales		
- Computador portátil		
- Impresora		
-Calculadoras		
- Sumadoras		
- Lápices		
- Esferos		
- Archivadores		
- Flash memory		
- Clips		
- Grapas		
- Grapadoras		
- Cd's		
- Libros de auditoria de gestión		
- Normativa interna		
4.2. Tecnológicos		
- Internet		
4.3. Financieros		
Se necesitará de una inversión de \$ 5.617,25 por concepto de movilización y pago de honorarios profesionales involucrados en la Auditoría.		

FASE III.- EJECUCIÓN

3.3 Programa de auditoría

		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-001		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Información		
OBJETIVOS		Determinar si se cumplen con los criterios de evaluación de los solicitantes y garantes de crédito. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos para evaluar a los solicitantes y garantes de créditos a través de la aplicación de indicadores de gestión.			
No	PREGUNTAS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una llamada telefónica, si le proporcionaron la información adecuada para el acceso a crédito.	P 1.1.	MUMS	14/3/16	
2.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una llamada telefónica, si cumplía con los requisitos básicos para acceder a un crédito.	P 1.2.	MUMS	15/3/16	
3.	Solicitar el listado de clientes que ingresan a la Agencia e identificar el número de clientes que cumplen con los requisitos previos para para acceder a un crédito.	P 1.3.	MUMS	16/3/16	

5.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso	MH-1	MUMS	17/3/1 6	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS			
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
	PROCESO	Operatividad crediticia		
	SUBPROCESO	Información		
ORD.	TELÉFONO	APELLIDOS Y NOMBRES	RECIBIÓ INFORMACIÓN	
			SI	NO
1	07-25655967	SANCHEZ VICENTE	X	
2	07-56896650	CHIO LUISA		X
3	07-2536779	JADAN MARIANA	X	
4	07-2245339	CARDOSO MARIA	X	
5	07-56892444	TIGUAN TEODORO		X
6	07-3689566	FAREZ SANTIAGO	X	
7	07-5789677	TIGUAN JORGE		X
8	07-2256855	JUEZ MARIA	X	
9	07-3654744	CORTEZ MARIA		X
10	07-2458654	JUAREZ ANA	X	
TOTAL			6	4

		VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015	
		PROCESO	Operatividad crediticia	
		SUBPROCESO	Información	
ORD.	TELÉFONO	APELLIDOS Y NOMBRES	CUMPLIÓ REQUISITO	
			SI	NO
1	07-35621	TIGRESA LUPE	X	
2	07-256891	CORDOVA MARIA GEORGINA		X
3	07-588924	ARIAS DIEGO BOLIVAR	X	
4	07-25496	PAREDEZ MARIA	X	
5	07-62891	ORTIZ ALFREDO	X	
6	07-36478	GUANO ALBERTO	X	
7	07-64213	GARANDO EDUARDO		X
8	07456891	ALVAREZ ROLANDO		X
9	07-59321	BAUTISTA LURDEZ	X	
10	07-21384	RUDA CARLOS	X	
TOTAL			7	3

		VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015	
		PROCESO	Operatividad crediticia	
		SUBPROCESO	Información	
ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	PRECALIFICADO		
		SI	NO	
1	DELEG AMERICO	X		
2	PAUTA ROSA		X	
3	LUCIA VERTU		X	
4	ESTUPIÑAN CARLA	X		
5	GARATE ESTEBAN	X		
6	BAUTISTA LAURO	X		
TOTAL		4	2	

	HOJA DE HALLAZGOS	
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	CÓDIGO	MH-1
	REFERENCIA	P 1.1.
CONDICIÓN	Conforme las 10 llamadas telefónicas, se estableció que el 40% de la muestra no recibe información adecuada del crédito.	
CRITERIO	<p>Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:</p> <p>CONDICIONES DEL SOLICITANTE</p> <p>Para desarrollar un adecuado análisis crediticio, se deben tener en cuenta los siguientes factores:</p> <p>a) Red de relaciones: nivel de conocimiento sobre un potencial beneficiario de crédito y por tanto catalogarlo de socio conocido o no conocido.</p> <p>b) Caracterizar la capacidad de pago del beneficiario.</p> <p>c) El nivel de patrimonio del socio, factor determinante del nivel de endeudamiento que tiene y el requerimiento de garantías adicionales.</p> <p>d) Destino del crédito, la inversión de los recursos marca del grado de confiabilidad y riesgo del prestatario</p>	
CAUSA	Falta de asesoramiento del oficial de crédito al cliente.	
EFECTO	La falta de asesoramiento produce la pérdida de potenciales clientes, al no presentarle una información sólida con diferentes opciones de crédito.	
CONCLUSIÓN	Los oficiales de crédito no están cumpliendo a cabalidad sus funciones, debido a la falta de interés en atender los requerimientos del cliente, proporcionándoles diferentes opciones de crédito.	
RECOMENDACIONES	<p>Al Jefe de Agencia:</p> <p>Aplicar controles para verificar que los oficiales de crédito estén debidamente capacitados para el cumplimiento de sus funciones, con el fin de garantizar que el mayor número de clientes puedan obtener información acerca de las diferentes opciones de crédito que ofrece la Cooperativa.</p>	

		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-002		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Solicitud		
OBJETIVOS		Determinar si se cumplen con los criterios de evaluación de los solicitantes y garantes de crédito. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos para evaluar a los solicitantes y garantes de créditos a través de la aplicación de indicadores de gestión.			
No	PREGUNTAS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Solicitar información de 10 clientes en donde conste solicitudes de los últimos tres préstamos, liquidación de préstamos y citaciones cuando haya caído en mora	P 2.1.	MUMS	21/3/16	
2.	Establecer el porcentaje de cumplimiento referente a lo presupuestado para la colocación de cartera en relación a la cartera colocada en el año 2014 y 2015.	P 2.2.	MUMS	22/3/16	
3.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una llamada telefónica, si requirieron ampliación de plazo para cumplir con requisitos.	P 2.3.	MUMS	23/3/16	
4.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una	P 2.4.	MUMS	24/3/16	

	llamada telefónica, si un funcionario de la COAC realizó la comprobación de datos personales y lugar de domicilio.				
5.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso	MH-2 MH-3	MUMS	25/3/1 6	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	PROCESO	Operatividad crediticia
	SUBPROCESO	Solicitud

ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	CUMPLIÓ REQUISITO		
		SOLICITUD 3 ÚLTIMOS PRÉSTAMOS	LIQUIDACIÓN PRÉSTAMOS	CITACIONES CUANDO EXISTE MORA
1	TIGRE LEON SONIA GUADALUPE	X	X	X
2	ARIAS GUERRERO MARIA GEORGINA	X	X	X
3	ARIAS GUERRERO SEGUNDO BOLIVAR	X	X	X
4	PAUCAR SAGVAY MARIA ELVIA	X	X	X
5	ORTIZ JAYA LAURO ALFREDO	X	X	X
6	GUZMAN SICHA JOSE ALBERTO	X	X	X
7	GARAY AGUDO ANDRES EDUARDO	X	X	X
8	ALVARADO PARRA JUAN ROLANDO	X	X	X
9	BAUTISTA CAJILIMA BLANCA NOEMI	X	X	X
10	RUBIO SIBRI CARLOS ELIDIO	X	X	X
TOTAL		10	10	10



VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
PROCESO	Operatividad crediticia
SUBPROCESO	Solicitud

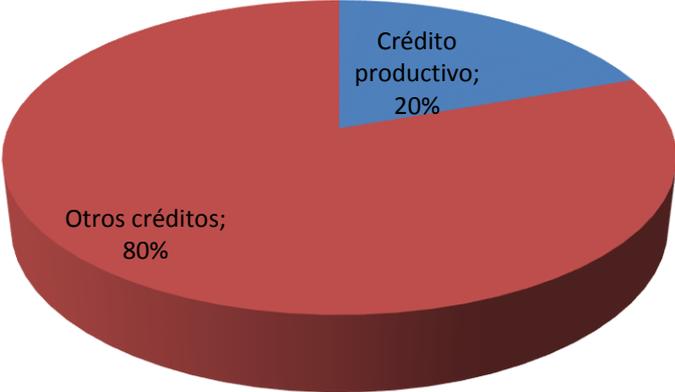
ORD.	TELÉFONO	APELLIDOS Y NOMBRES	AMPLIACIÓN PLAZO	
			SI	NO
1	07-3562189	YANZA GUACHUN ROSA ELVIRA		X
2	07-25689321	BAUTISTA LOZADO ELENA DE JESUS	X	
3	07-58896324	MALDONADO ZOILA VICTORIA		X
4	07-2547896	ORTIZ JAYA ESAU ENRIQUE	X	
5	07-6235891	TAPIA MATUTE EFREN OLIVERIO		X
6	07-3256478	VERA VERA VILMA LEODANYA		X
7	07-5864213	NUGRA MOROCHO MARIA ESTHER	X	
8	07-2456891	PRADO ANDRADE CRISTHIAN JAVIER	X	
9	07-6598321	AVILA YUNGA LUIS ANTONIO		X
10	07-5621384	TIRADO ARIAS JORGE LUIS		X
TOTAL			4	6

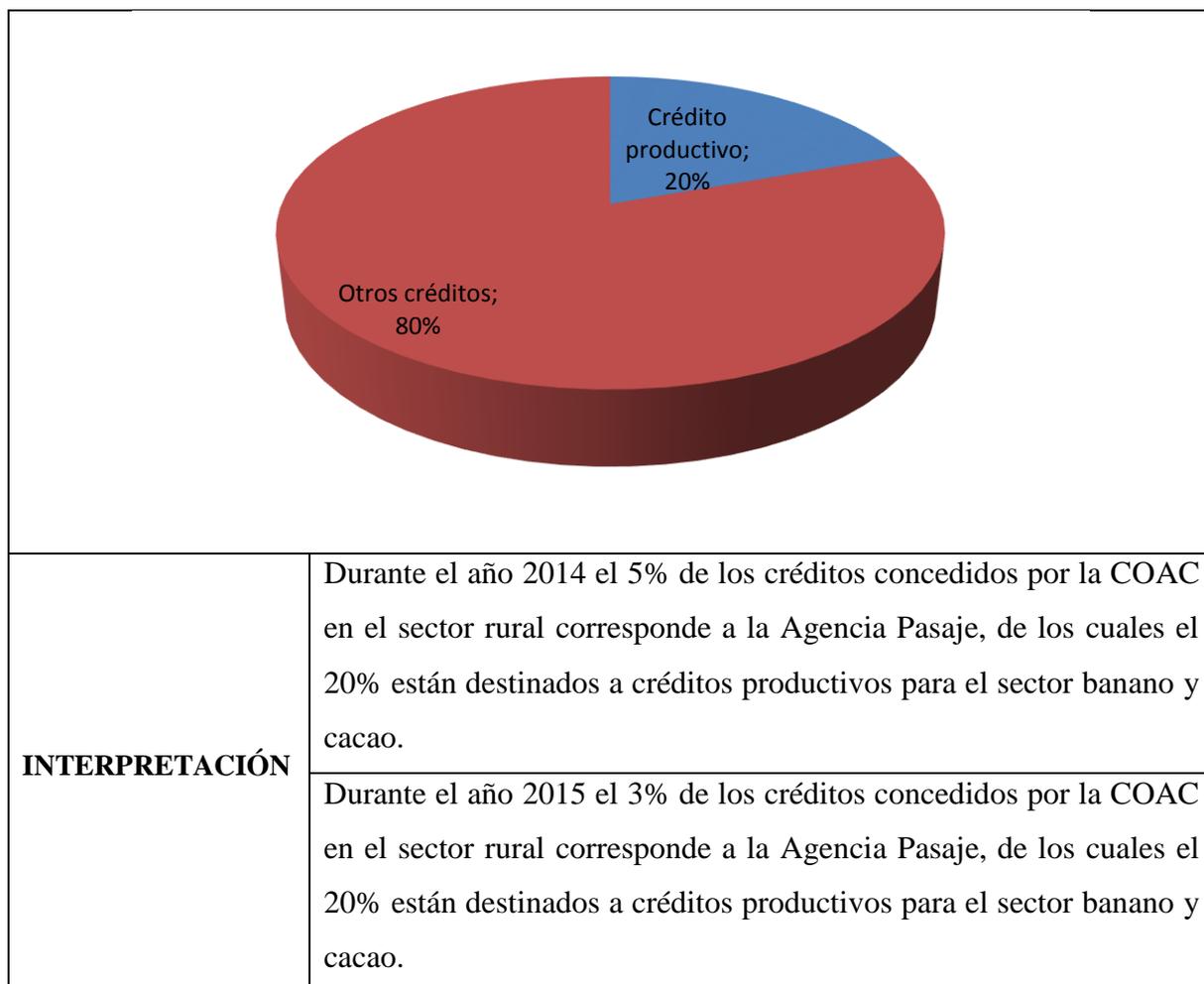


VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
PROCESO	Operatividad crediticia
SUBPROCESO	Solicitud

ORD.	TELÉFONO	APELLIDOS Y NOMBRES	INFORME VISITA	
			SI	NO
1	07-2568967	ARIAS SANCHEZ LEONOR DE JESUS	X	
2	07-5689450	ARIAS LITUMA ROSA ANA	X	
3	07-2536789	CHILLOGALLI CALI MIRIAN DOLORES	X	
4	07-2245789	MARIN SANCHEZ BLANCA ELVIRA	X	
5	07-5689234	CALI GUARACA MANUEL AMADEO	X	
6	07-3689523	URGILEZ GUARTAN JANNETH MARIBEL	X	
7	07-5789621	UYAGUARI INGA MARIA JOSEFINA	X	
8	07-2256894	CORTE CHIMBO LIVIA ANGELES	X	
9	07-3654789	PIZARRO CARCHIPULLA MIRIAM LUCIA	X	
10	07-2458632	MORA CHILLOGALLI WILMER DE JESUS	X	
TOTAL			10	0

VARIABLES APLICADAS		
VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO
Monto de crédito para actividades productivas la Agencia Pasaje	Monto total de crédito concedido en la Agencia Pasaje	% de composición del crédito productivo de la Agencia Pasaje
CAP	MTC	% CP
FÓRMULA	$\% CCAP = \frac{CAP \text{ al año}}{MTC \text{ al año}} * 100$	
AÑO 2014	$\% CP = \frac{CAP \text{ al año 2014}}{MTC \text{ al año 2014}} * 100$	
MÉTODO DE CÁLCULO	$\% CP = \frac{1.159.241,20}{5.938.558,52} * 100$	
RESULTADO	$\% CP = 20\%$	
		
AÑO 2015	$\% CP = \frac{CAP \text{ al año 2015}}{MTC \text{ al año 2015}} * 100$	
MÉTODO DE CÁLCULO	$\% CP = \frac{624.206,80}{3.197.685,36} * 100$	
RESULTADO	$\% CP = 20\%$	



INTERPRETACIÓN

Durante el año 2014 el 5% de los créditos concedidos por la COAC en el sector rural corresponde a la Agencia Pasaje, de los cuales el 20% están destinados a créditos productivos para el sector banano y cacao.

Durante el año 2015 el 3% de los créditos concedidos por la COAC en el sector rural corresponde a la Agencia Pasaje, de los cuales el 20% están destinados a créditos productivos para el sector banano y cacao.

HOJA DE HALLAZGOS		
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	CÓDIGO	MH-2
	REFERENCIA	P 2.3.
CONDICIÓN	Conforme las 10 llamadas telefónicas, se estableció que el 40% de la muestra requieren ampliación de plazo para cumplir con los requisitos establecidos en la Cooperativa.	
CRITERIO	<p>Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:</p> <p>Estructura y Funciones:</p> <p>Para lograr una adecuada gestión del crédito, y dependiendo del tamaño de la oficina y del volumen de cartera se podrá contar dentro del Área de Servicios Financieros con los Directores</p>	

	<p>Zonales cuya función es monitorear las oficinas de su competencia, y al interior de las oficinas con Responsables de Oficina, Oficiales de Crédito, quienes serán los encargados de gestionar el proceso de crédito. A nivel general será el Comité de crédito quien resuelva sobre créditos de su competencia y emita propuestas de metodología a ser aprobadas por el Consejo de Administración.</p>
CAUSA	<p>No existen procedimientos en el manual de crédito para establecer requisitos específicos para la concesión de créditos productivos, se toma como referencia los requisitos para los microcréditos</p>
EFECTO	<p>La falta de requisitos específicos para la concesión de créditos productivos provoca que los oficiales de crédito no proporcionen el asesoramiento eficiente a los clientes, por lo que tienen que solicitar más tiempo para completar la documentación. No se valora las condiciones específicas de los clientes para este tipo de crédito.</p>
CONCLUSIÓN	<p>El manual de crédito no establece requisitos específicos para la concesión de créditos productivos. No se valora las condiciones específicas de los clientes para este tipo de crédito.</p>
RECOMENDACIONES	<p>Al Comité de Administración del COAC: Modificar el manual de crédito para establecer los requisitos específicos para la concesión de créditos productivos.</p> <p>Al Comité de Crédito de la Agencia: Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito. Solicitar al Comité de Administración la modificación del manual de crédito, enviando recomendaciones y las experiencias en la concesión de este tipo de crédito, con el fin de establecer los niveles de riesgos que permita mantener un eficiente sistema de recuperación de cartera.</p> <p>Al Jefe de Agencia: Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito.</p>

		HOJA DE HALLAZGOS	
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
		CÓDIGO	MH-3
		REFERENCIA	P 2.3.
CONDICIÓN	Conforme las 10 llamadas telefónicas, se estableció que el 40% de la muestra no recibe el monto ni se aplica el plazo conforme sus requerimientos iniciales.		
CRITERIO	<p>Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:</p> <p>Estructura y Funciones:</p> <p>En cada oficina se contará con Comisiones de Crédito, quienes se encargarán de avalar, otorgamiento de crédito. Principalmente conocerán y apoyarán en la decisión de créditos de monto y riesgo mayor, según se explicita más adelante. Para lograr una adecuada gestión del crédito, y dependiendo del tamaño de la oficina y del volumen de cartera se podrá contar dentro del Área de Servicios Financieros con los Directores Zonales cuya función es monitorear las oficinas de su competencia, y al interior de las oficinas con Responsables de Oficina, Oficiales de Crédito, quienes serán los encargados de gestionar el proceso de crédito.</p>		
CAUSA	No existe en el manual de crédito una tabla específica con valores para la concesión de créditos productivos, se toma como referencia los requisitos generales de acuerdo a un monto.		
EFECTO	La falta de una tabla específica para la concesión de créditos productivos provoca que los oficiales de crédito no proporcionen el asesoramiento eficiente a los clientes, por lo que luego de solicitar un monto y plazo específico no reciben los valores requeridos inicialmente, puesto que el Comité de Crédito para disminuir el riesgo crediticio del solicitante no concede los valores solicitados por el cliente inicialmente, por lo que algunos clientes inclusive no aceptan el crédito otorgado.		

CONCLUSIÓN	El manual de crédito no dispone de una tabla específica para la concesión de créditos productivos, lo que provoca molestias a los clientes que no reciben el monto y plazo solicitado inicialmente.
RECOMENDACIONES	<p>Al Comité de Administración del COAC: Modificar el manual de crédito para incluir una tabla específica de valores y plazos para la concesión de créditos productivos.</p> <p>Al Comité de Crédito de la Agencia: Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito. Solicitar al Comité de Administración la modificación del manual de crédito, enviando recomendaciones y las experiencias en la concesión de este tipo de crédito, con el fin de establecer los niveles de riesgos que permita mantener un eficiente sistema de recuperación de cartera.</p> <p>Al Jefe de Agencia: Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito.</p>

		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-003		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Aprobación		
OBJETIVOS		<p>Determinar si se cumplen con los criterios de aprobación de crédito. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos para evaluar a los solicitantes y garantes de créditos a través de la aplicación de indicadores de gestión.</p>			
No	PROCEDIMIENTOS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Seleccionar una muestra de 25 clientes con créditos concedidos para verificar que hayan cumplido con los requisitos establecidos en el manual de crédito.	P 3.1.	MUMS	28/3/16	
2.	Seleccionar una muestra de 25 clientes con créditos concedidos para verificar si consta el informe de verificación de datos personales y visitas domiciliarias conforme los datos proporcionados por los clientes.	P 3.2.	MUMS	29/3/16	
3.	Seleccionar copia certificada del Acta de Comité de Crédito del mes de marzo de 2014 (13) y 2015 (9) y comprobar si los créditos liquidados durante esos meses constan en mencionado documento.	P 3.3.	MUMS	30/3/16	
4.	Seleccionar una muestra de 10 clientes con créditos concedidos para verificar, mediante una llamada	P 3.4.	MUMS	31/3/16	

telefónica, si el monto de crédito recibido estuvo de acuerdo con el monto y plazo solicitado inicialmente.				
---	--	--	--	--

Elaborado por CHRISTIAN MACHUCA

Revisado por ECON. TEODORO CUBERO



VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
PROCESO	Operatividad crediticia
SUBPROCESO	Aprobación

ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	DEUDOR Y CÓNYUGE						GARANTES					
		COPIA CÉDULA	COPIA PAPELETA VOTACIÓN	COPIA RUC	COPIA PAGO IMPUESTO PREDIAL	CERTIFICADO INGRESOS	CENTRAL DE RIESGOS	COPIA CÉDULA	COPIA PAPELETA VOTACIÓN	COPIA RUC	COPIA PAGO IMPUESTO PREDIAL	CERTIFICADO INGRESOS	CENTRAL DE RIESGOS
1	ZU?A ANGUISACA MARCIA MARLENE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	BARAHONA RUIZ NUBE DE LOS ANGELES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	BARAHONA SUAREZ EUDOCIA PRIMAVERA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	ORELLANA PERALTA LUIS PACIENTE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	BARRERA GUALLPA MANUEL MESIAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	VELEZ CASTRO MARIA DE LOURDES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	VERDUGO ALVEAR AMERICO SALOMON	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	PANDI CHIMBO ROSA ELENA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	BARRERA COBOS ALONSO NEPTALI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	ESCANDON ESCANDON MIGUEL HIPOLITO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	O?ATE GUTIERREZ MANUEL PATRICIO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	BAUTISTA PACHECO JORGE LUIS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	YANZA GUACHUN ROSA ELVIRA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	BAUTISTA LOZADO ELENA DE JESUS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	MALDONADO ZOILA VICTORIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	ORTIZ JAYA ESAU ENRIQUE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	TAPIA MATUTE EFREN OLIVERIO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	VERA VERA VILMA LEODANYA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19	NUGRA MOROCHO MARIA ESTHER	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
20	PRADO ANDRADE CRISTHIAN JAVIER	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
21	AVILA YUNGA LUIS ANTONIO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
22	TIRADO ARIAS JORGE LUIS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
23	ARIAS SANCHEZ LEONOR DE JESUS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
24	ARIAS LITUMA ROSA ANA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
25	CHILLOGALLI CALI MIRIAN DOLORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	TOTAL	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25



VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
PROCESO	Operatividad crediticia
SUBPROCESO	Aprobación

ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	INFORME DEUDOR				INFORME GARANTE			
		TELÉFONO CONVENCIONAL	TELÉFONO CELULAR	VISITA DOMICILIARIA	VISITA LUGAR DE TRABAJO	TELÉFONO CONVENCIONAL	TELÉFONO CELULAR	VISITA DOMICILIARIA	VISITA LUGAR DE TRABAJO
1	ZU?A ANGUISACA MARCIA MARLENE	X	X	X	X	X	X	X	X
2	BARAHONA RUIZ NUBE DE LOS ANGELES	X	X	X	X	X	X	X	X
3	BARAHONA SUAREZ EUDOCIA PRIMAVERA	X	X	X	X	X	X	X	X
4	ORELLANA PERALTA LUIS PACIENTE	X	X	X	X	X	X	X	X
5	BARRERA GUALLPA MANUEL MESIAS	X	X	X	X	X	X	X	X
6	VELEZ CASTRO MARIA DE LOURDES	X	X	X	X	X	X	X	X
7	VERDUGO ALVEAR AMERICO SALOMON	X	X	X	X	X	X	X	X
8	PANDI CHIMBO ROSA ELENA	X	X	X	X	X	X	X	X
9	BARRERA COBOS ALONSO NEPTALI	X	X	X	X	X	X	X	X
10	ESCANDON ESCANDON MIGUEL HIPOLITO	X	X	X	X	X	X	X	X
11	O?ATE GUTIERREZ MANUEL PATRICIO	X	X	X	X	X	X	X	X
12	BAUTISTA PACHECO JORGE LUIS	X	X	X	X	X	X	X	X
13	YANZA GUACHUN ROSA ELVIRA	X	X	X	X	X	X	X	X
14	BAUTISTA LOZADO ELENA DE JESUS	X	X	X	X	X	X	X	X
15	MALDONADO ZOILA VICTORIA	X	X	X	X	X	X	X	X
16	ORTIZ JAYA ESAU ENRIQUE	X	X	X	X	X	X	X	X
17	TAPIA MATUTE EFREN OLIVERIO	X	X	X	X	X	X	X	X
18	VERA VERA VILMA LEODANYA	X	X	X	X	X	X	X	X
19	NUGRA MOROCHO MARIA ESTHER	X	X	X	X	X	X	X	X
20	PRADO ANDRADE CRISTHIAN JAVIER	X	X	X	X	X	X	X	X
21	AVILA YUNGA LUIS ANTONIO	X	X	X	X	X	X	X	X
22	TIRADO ARIAS JORGE LUIS	X	X	X	X	X	X	X	X
23	ARIAS SANCHEZ LEONOR DE JESUS	X	X	X	X	X	X	X	X
24	ARIAS LITUMA ROSA ANA	X	X	X	X	X	X	X	X
25	CHILLOGALLI CALI MIRIAN DOLORES	X	X	X	X	X	X	X	X
TOTAL		25	25	25	25	25	25	25	25



VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
PROCESO	Operatividad crediticia
SUBPROCESO	Aprobación

ORD	APELLIDOS Y NOMBRES	INFORME COMISIÓN CRÉDITO	
		Mar-14	Mar-15
1	VELEZ LAURA	X	
2	VERDUGO JOSE	X	
3	PANDI DIANA	X	
4	BARRERA MICHELLE	X	
5	ESCANDON DIEGO	X	
6	GUTIERREZ JOHN	X	
7	BAUTISTA ERIKA	X	
8	YANZA VERONICA	X	
9	BAUTISTA ANDREA	X	
10	MALDONADO JUANA	X	
11	ORTIZ YOLANDA	X	
12	TAPIA FABRICIO	X	
13	VERA KEVIN	X	
14	NUGRA ANGELICA		X
15	PRADO ROBERTO		X
16	AVILA JENY		X
17	TIRADO VIVIANA		X
18	ARIAS ANDRES		X
19	ARIAS ESTEFANIA		X
20	CHILLOGALLI TEREZA		X
21	MARIN LUCRECIA		X
22	CALI DELFIN		X
TOTAL		13	9



VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
PROCESO	Operatividad crediticia
SUBPROCESO	Aprobación

ORD	TELÉFONO	APELLIDOS Y NOMBRES	MONTO Y PLAZO	
			SI	NO
1	07-3562189	VERA BRIAN	X	
2	07-25689321	NUGRA LUPE	X	
3	07-58896324	PRADO MARCO	X	
4	07-2547896	AVILA JAIE		X
5	07-6235891	TIRADO JORGE	X	
6	07-3256478	ARIAS CARIDAD		X
7	07-5864213	ARIAS MARTHA	X	
8	07-2456891	CHILLOGALLI MANUEL		X
9	07-6598321	MARIN AMADEO		X
10	07-5621384	CALI CELIA	X	
TOTAL			6	4



DATOS GENERALES DEL INDICADOR

NOMBRE

Indicador de eficiencia

OBJETIVO

Revisar el cumplimiento del manual de crédito

POLÍTICA

Jardín Azuayo otorga créditos a socias mujeres, hombres, organizaciones y personas jurídicas, atendiendo especialmente las necesidades de crédito de los socios que viven en sectores rurales, entendiéndolo al sector rural a todos los socios que no están localizados en las capitales provinciales.

VARIABLES APLICADAS

VARIABLE 1

VARIABLE 2

RESULTADO

Número de créditos que cumplen requisitos

Total, de créditos analizados

% de cumplimiento de requisitos

créditos cumplen requisitos

Total, créditos analizados

% CR

FÓRMULA

$$\% \text{ CR} = \frac{\# \text{ créditos cumplen requisitos}}{\text{Total créditos analizados}} * 100$$

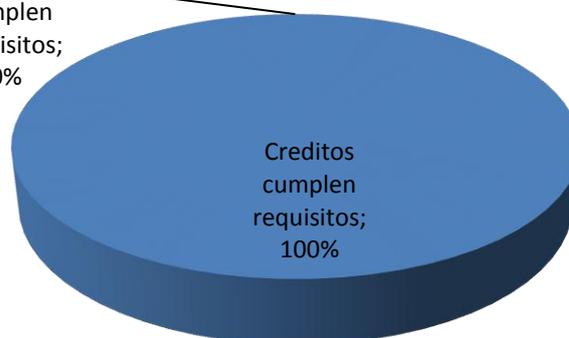
MÉTODO DE CÁLCULO

$$\% \text{ CR} = \frac{25}{25} * 100$$

RESULTADO

$$\% \text{ CR} = 100\%$$

Créditos no cumplen requisitos;
0%



Creditos cumplen requisitos;
100%

INTERPRETACIÓN

De los expedientes de créditos analizados el 100% de los clientes cumplieron con los requisitos establecidos en el manual de crédito.

		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-004		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Liquidación		
OBJETIVOS		<p>Determinar si se cumplen con los criterios de aprobación de crédito. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos para el desembolso de créditos a través de la aplicación de indicadores de gestión.</p>			
No	PREGUNTAS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Seleccionar una muestra de 15 clientes con créditos concedidos para verificar que se hayan cumplido con los plazos establecidos para el desembolso de crédito de acuerdo al manual de crédito.	P 4.1.	MUMS	4/4/16	
2.	Seleccionar una muestra de 25 clientes con créditos concedidos para verificar si consta toda la documentación de liquidación de crédito firmadas por el cliente, conforme lo establece el manual de crédito.	P 4.2.	MUMS	5/4/16	
3.	Seleccionar una muestra de 15 clientes con créditos liquidados para verificar si los valores fueron acreditados directamente al cliente.	P 4.3.	MUMS	6/4/16	
4.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso	MH-4 MH-5	MUMS	7/4/16	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	MONTO Y PLAZO	
		SI	NO
1	BAUTISTA ELSA		X
2	YANZA LUCIA		X
3	BAUTISTA MARIA		X
4	MALDONADO KARLA	X	
5	ORTIZ JOSE		X
6	TAPIA LORENA		X
7	VERA MATEO		X
8	NUGRA CARLA		X
9	PRADO DIEGO	X	
10	AVILA ALBERTO		X
11	TIRADO PRISCILA		X
12	ARIAS CARMEN		X
13	ARIAS EMILIA		X
14	CHILLOGALLI GABRIELA		X
15	MARIN JUANA		X
TOTAL		2	13

	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	PROCESO	Operatividad crediticia
	SUBPROCESO	Liquidación

ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	DEUDOR Y CÓNYUGE			GARANTE
		PAGARÉ FIRMADO	TABLA DE AMORTIZACIÓN	HOJA DE LIQUIDACIÓN CRÉDITO	PAGARÉ FIRMADO
1	ZU?A ANGUISACA MARCIA MARLENE	X	X	X	X
2	BARAHONA RUIZ NUBE DE LOS ANGELES	X	X	X	X
3	BARAHONA SUAREZ EUDOCIA PRIMAVERA	X	X	X	X
4	ORELLANA PERALTA LUIS PACIENTE	X	X	X	X
5	BARRERA GUALPA MANUEL MESIAS	X			X
6	VELEZ CASTRO MARIA DE LOURDES	X	X	X	X
7	VERDUGO ALVEAR AMERICO SALOMON	X	X	X	X
8	PANDI CHIMBO ROSA ELENA	X			X
9	BARRERA COBOS ALONSO NEPTALI	X	X	X	X
10	ESCANDON ESCANDON MIGUEL HIPOLITO	X	X	X	X
11	O?ATE GUTIERREZ MANUEL PATRICIO	X			X
12	BAUTISTA PACHECO JORGE LUIS	X	X	X	X
13	YANZA GUACHUN ROSA ELVIRA	X	X	X	X
14	BAUTISTA LOZADO ELENA DE JESUS	X			X
15	MALDONADO ZOILA VICTORIA	X	X	X	X
16	ORTIZ JAYA ESAU ENRIQUE	X	X	X	X
17	TAPIA MATUTE EFREN OLIVERIO	X	X	X	X
18	VERA VERA VILMA LEODANYA	X	X	X	X
19	NUGRA MOROCHO MARIA ESTHER	X	X	X	X
20	PRADO ANDRADE CRISTHIAN JAVIER	X			X
21	AVILA YUNGA LUIS ANTONIO	X	X	X	X
22	TIRADO ARIAS JORGE LUIS	X	X	X	X
23	ARIAS SANCHEZ LEONOR DE JESUS	X	X	X	X
24	ARIAS LITUMA ROSA ANA	X	X	X	X
25	CHILLOGALLI CALI MIRIAN DOLORES	X	X	X	X
TOTAL		25	20	20	25

	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015	
	PROCESO	Operatividad crediticia	
	SUBPROCESO	Liquidación	
ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	VALOR ACREDITADO CUENTA CLIENTE	
		SI	NO
1	ANGUISACA ANGELA	X	
2	BARAHONA LUCRECIA	X	
3	BARAHONA LUPE	X	
4	ORELLANA JORGE	X	
5	BARRERA DIANA	X	
6	VELEZ JOSE	X	
7	VERDUGO DEYSI	X	
8	PANDI DIEGO	X	
9	BARRERA ALBERTO	X	
10	ESCANDON ELSA	X	
11	PAUTA RICARDO	X	
12	BAUTISTA LUIS	X	
13	YANZA CARLOS	X	
14	BAUTISTA JUAN	X	
15	MALDONADO JOSE	X	
TOTAL		15	0

HOJA DE HALLAZGOS		
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	CÓDIGO	MH-4
	REFERENCIA	P 4.1.
CONDICIÓN	Conforme el análisis realizado a los expedientes de crédito, se estableció que el 80% de la muestra no recibe los créditos dentro de los plazos establecidos.	
CRITERIO	<p>Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:</p> <p>ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL CONTEXTO</p> <p>La presente instancia de control busca determinar el riesgo de crédito desde el enfoque del mercado objetivo y de las condiciones peculiares que presenta el contexto geográfico y socio económico en el que se desenvuelve cada una de las oficinas.</p> <p>El proceso para revisión del análisis del contexto tiene dos enfoques:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis cuantitativo estadístico de las características que presentan los créditos en cada uno de los espacios geográficos y socio económicos. 2. Análisis basado en la experiencia vivencial que tienen los miembros de la comisión de crédito de cada oficina, los encargados del proceso crediticio y los representantes del departamento de riesgos y gestión de servicios al socio que para el presente manual constituirán el comité ampliado de crédito de la oficina. 	
CAUSA	En el manual de crédito no se establecen plazos para cada uno de los procesos durante la gestión del crédito.	
EFECTO	La falta de plazos para el cumplimiento de procesos en la gestión del crédito provoca que la Comité de Crédito de la Agencia se tome el tiempo que considere necesario para la aprobación de un crédito, lo que causa molestias e incertidumbre entre la mayoría de los clientes.	

CONCLUSIÓN	El manual de crédito no establece plazos para cada uno de los procesos durante la gestión del crédito, lo que provoca molestias e incertidumbre en un alto porcentaje de los clientes que solicitaron un crédito.
RECOMENDACIONES	<p>Al Comité de Administración del COAC: Modificar el manual de crédito para incluir plazos para cada uno de los procesos durante la gestión del crédito.</p> <p>Al Comité de Crédito de la Agencia: Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito. Agilitar los procesos de gestión de crédito para evitar molestias e incertidumbre entre los clientes.</p> <p>Al Jefe de Agencia: Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito. Aplicar controles para optimizar y agilizar los procesos de gestión de crédito para evitar molestias e incertidumbre entre los clientes.</p>

 <p>Jardín Azuayo cooperativa de ahorro y crédito</p>	HOJA DE HALLAZGOS	
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	CÓDIGO	MH-5
	REFERENCIA	P 4.2.
CONDICIÓN	Conforme el análisis realizado a los expedientes de crédito, se estableció que el 20% de la muestra no legaliza adecuadamente los documentos de liquidación del crédito (tabla de amortización y hoja de liquidación de crédito).	
CRITERIO	Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece: PROCESO GENERAL DEL CRÉDITO La Cooperativa Jardín Azuayo ha desarrollado un manual de procesos y procedimientos que incluyen el proceso general del crédito, en el que se detalla, procesos, procedimientos y	

	<p>responsabilidades. Sin embargo, de ello para una adecuada aplicación de la metodología de crédito el proceso descrito de manera general deberá como mínimo contar con los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Información <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación información básica • Pre calificación • Discriminación del proceso • Revisión de documentación – Solicitud <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de la información • Verificación de la información o inspección • Calificación de la información – Aprobación <ul style="list-style-type: none"> • Decisión sobre el crédito • Elaboración del acta – Liquidación <ul style="list-style-type: none"> • Notificación de la decisión • Formalización de garantías y pagaré • Acreditación en cuenta – Seguimiento <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo • Proceso extra judicial • Proceso judicial
CAUSA	<p>En el manual de crédito no se establecen procedimientos para la legalización de los documentos de liquidación de crédito que garantice el correcto seguimiento de gestión de recuperación de cartera.</p>
EFECTO	<p>No existe una adecuada gestión de recuperación de cartera, debido a que el deudor no conoce el monto mensual a cancelar, así como la fecha máxima de pago, lo que produce el incremento de la cartera vencida.</p>

CONCLUSIÓN	El manual de crédito no establece procedimientos para la legalización de los documentos de liquidación de crédito que garantice el correcto seguimiento de gestión de recuperación de cartera.
RECOMENDACIONES	<p>Al Comité de Administración del COAC:</p> <p>Modificar el manual de crédito para incluir que, previo al desembolso del crédito, el cliente tiene la obligación de legalizar todos los documentos de liquidación del crédito (pagarés, tabla de amortización, hoja de liquidación de crédito), con el fin de que el cliente conozca el monto mensual a cancelar, así como la fecha máxima de pago, que permita optimizar la gestión de recuperación de cartera.</p> <p>Al Jefe de Agencia:</p> <p>Aplicar los controles necesarios para garantizar que los clientes, previo al desembolso del crédito, legalicen todos los documentos de liquidación (pagarés, tabla de amortización, hoja de liquidación de crédito). Solicitar al Comité de Administración de la COAC, modifique el manual de crédito para incluir la obligación de legalizar los documentos de liquidación del crédito, con el fin de que el cliente conozca el monto mensual a cancelar, así como la fecha máxima de pago, que permita optimizar la gestión de recuperación de cartera.</p>

		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
		CÓDIGO	AP-PA-004		
		TIPO DE EXAMEN	Auditoría de Gestión		
		PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015		
		PROCESO	Operatividad crediticia		
		SUBPROCESO	Seguimiento y recuperación de cartera		
OBJETIVOS		Determinar si se cumplen con los criterios establecidos de seguimiento y recuperación de créditos en mora. Medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos de seguimiento y recuperación de créditos en mora a través de la aplicación de indicadores de gestión.			
No	PREGUNTAS	REF./PT	HECHO POR	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Seleccionar una muestra de 50 créditos y determine el porcentaje de socios que se encuentran en mora.	P 5.1.	MUMS	11/4/1 6	
2.	Seleccionar una muestra de 10 créditos que se encuentren en mora y revisar el expediente para determinar si se ha mantenido contacto con el deudor y garantes antes de la fecha de vencimiento de los créditos	P 5.2.	MUMS	12/4/1 6	
3.	Seleccionar una muestra de 10 clientes que se encuentren en mora y revisar el expediente para determinar si el Oficial de Cobranza ha realizado visitas domiciliarias a los deudores y garantes.	P 5.3.	MUMS	13/4/1 6	
4.	Seleccionar una muestra de 10 clientes que se encuentren en mora	P 5.4.	MUMS	14/4/1 6	

	por más de 31 días y revisar y revisar que el expediente tenga las respectivas copias de las cartas de cobros.				
5.	Elaborar una hoja de hallazgos de las áreas críticas detectadas en el subproceso	MH-6 MH-7 MH-8	MUMS	15/4/1 6	
Elaborado por		CHRISTIAN MACHUCA			
Revisado por		ECON. TEODORO CUBERO			

	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015	
	PROCESO	Operatividad crediticia	
	SUBPROCESO	Seguimiento y recuperación de cartera	
ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	CLIENTE EN MORA	
		SI	NO
1	PAUCAR EDUARDO		X
2	ORTIZ JOSE		X
3	GUZMAN ANDRES		X
4	GARAY GUIDO		X
5	ALVARADO JAIME		X
6	BAUTISTA SAMA		X
7	RUBIO DIEGO		X
8	BARRERA CARLOS		X
9	VASQUEZ PEDRO		X
10	ABAD MARTHA		X
11	CARDENAS DIEGO		X
12	ZURITA JOSE		X
13	BARAHONA MARCO		X
14	BARAHONA ERNESTO		X
15	ORELLANA ELSA		X

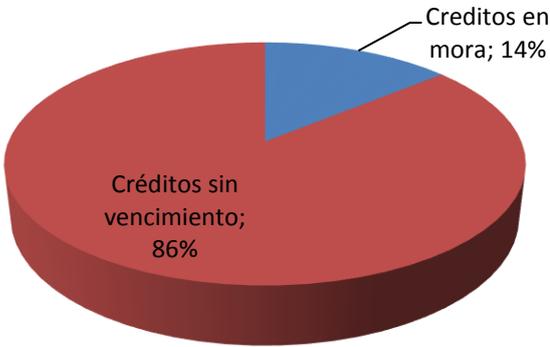
16	BARRERA MATIAS		X
17	VELEZ ELSA		X
18	VERDUGO CARLOS		X
19	PANDI LUCRECIA		X
20	BARRERA ARMANDO		X
21	ESCANDON ESTEFANIA		X
22	O?ATE JENY		X
23	BAUTISTA CARLA		X
24	YANZA LORENZO		X
25	BAUTISTA LUCILA		X
26	MALDONADO JIME		X
27	ORTIZ ELSA		X
28	TAPIA CARLOS		X
29	VERA JUAN		X
30	NUGRA VERONICA		X
31	PRADO ESTEBAN		X
32	AVILA JENY		X
33	TIRADO SAMY		X
34	ARIAS VALERYANA		X
35	ARIAS ANGELA		X
36	CHILLOGALLI ANGEL		X
37	MARIN ESTEBAN		X
38	CALI JUAN		X
39	URGILEZ PABLO		X
40	UYAGUARI MARIANA		X
41	CORTE PATRICIO		X
42	PIZARRO CARLOS		X
43	MORA ARMANDO		X
44	SANCHEZ MATEO	X	
45	QUITUIZACA LUCIA	X	
46	MARCA PATRICIA	X	
47	LUCERO CALI	X	
48	BONILLA MARIA	X	

49	MACAS ELSA	X	
50	SAPATANGA JUANA	X	
TOTAL		7	43

	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	PROCESO	Operatividad crediticia
	SUBPROCESO	Seguimiento y recuperación de cartera

ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	CONTACTO CON CLIENTE	
		SI	NO
1	LUCERO JUAN	X	
2	SAPATANGA DIANA	X	
3	JAPA PEDRO	X	
4	BACULIMA CARLOS	X	
5	BUESTAN ISABEL		X
6	GARZON SANTIAGO	X	
7	HERRERA ISABEL	X	
8	GARZON MARIA	X	
9	BUESTAN ISABELINA	X	
10	GARZON GABRIEL		X
TOTAL		8	2

	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015	
	PROCESO	Operatividad crediticia	
	SUBPROCESO	Seguimiento y recuperación de cartera	
ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARTAS DE COBRO	
		SI	NO
1	ESCANDON MARIA	X	
2	ESCANDON MAURICIO		X
3	MAZACON MARIAN		X
4	MARTINEZ MARIANA	X	
5	MOROCHO KEVIN	X	
6	GARNICA DANIELA	X	
7	NIVelo DANIEL	X	
8	ROCANO LADY	X	
9	YANZA ARMANDO	X	
10	MALDONADO LUIS	X	
TOTAL		8	2

	DATOS GENERALES DEL INDICADOR	
	NOMBRE	Indicador de calidad
	OBJETIVO	Determinar la calidad de la cartera de crédito
POLÍTICA	Jardín Azuayo otorga créditos a socias mujeres, hombres, organizaciones y personas jurídicas, atendiendo especialmente las necesidades de crédito de los socios que viven en sectores rurales, entendiendo al sector rural a todos los socios que no están localizados en las capitales provinciales.	
VARIABLES APLICADAS		
VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO
Número de créditos en cartera vencida	Total de créditos analizados	% de cartera vencida
# créditos en mora	Total créditos analizados	% CV
FÓRMULA	$\% CV = \frac{\text{\# créditos en mora}}{\text{Total créditos analizados}} * 100$	
MÉTODO DE CÁLCULO	$\% CV = \frac{7}{50} * 100$	
RESULTADO	$\% CV = 14\%$	
		
INTERPRETACIÓN	De los expedientes de créditos analizados el 14% de los clientes se encuentran en mora.	

HOJA DE HALLAZGOS		
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	CÓDIGO	MH-6
	REFERENCIA	P 5.1.
CONDICIÓN	Conforme el análisis realizado a los expedientes de crédito de una muestra de 50 créditos, se estableció que el 14% de la muestra corresponden a créditos que se encuentran en mora.	
CRITERIO	<p>Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:</p> <p>TIPOLOGÍA DE SOCIOS:</p> <p>Con el objetivo de lograr un mayor grado de efectividad en el análisis de los créditos y buscar hacer más seguro y ajustado el proceso y conjunto de requisitos de crédito que se exige es conveniente desarrollar en base al proceso de medición del riesgo establecido en los espacios de control “1” y “2”, al menos nueve tipologías de socios en función de su riesgo de crédito y el nivel de conocimiento que se tiene de él.</p>	
CAUSA	No existe un adecuado seguimiento de la cartera de crédito de los socios.	
EFECTO	Elevado incremento de la cartera vencida.	
CONCLUSIÓN	No se realiza una adecuada gestión de seguimiento de cartera.	
RECOMENDACIONES	<p>Al Jefe de Agencia:</p> <p>Mantener un control eficiente de la cartera de crédito.</p> <p>Mantener un control eficiente sobre las actividades que cumple el Oficial de Cobranzas, el mismo que debe entregar oportunamente los resultados de seguimiento de la cartera vencida.</p> <p>Elaborar oportunamente el listado de deudores con más de 31 días de vencimiento y remitirlo al Asesor Jurídico de la COAC, para que inicie las acciones extrajudiciales y judiciales para la recuperación de cartera.</p>	

HOJA DE HALLAZGOS		
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	CÓDIGO	MH-7
	REFERENCIA	P 5.2.
CONDICIÓN	Conforme el análisis realizado a 10 expedientes de créditos en mora, se estableció que al 20% de la muestra no se le ha realizado el monitoreo y seguimiento de recuperación de cartera.	
CRITERIO	<p>Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:</p> <p>MONITOREO, Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO</p> <p>Tanto las condiciones internas de la institución, el contexto en el que se desenvuelve cada oficina, la forma y proceso con el que se concedió el crédito, marcan los mecanismos y condiciones de seguimiento de las operaciones de cartera.</p> <p>Así pues, el proceso de seguimiento se entiende al menos desde tres ópticas:</p> <p>Visión del que concede el crédito y debe velar por su recuperación</p> <p>Visión del que controla el cumplimiento de la disciplina financiera de la institución.</p> <p>Visión desde los objetivos institucionales, que enfoca al desarrollo de las capacidades para el buen vivir de los socios.</p>	
CAUSA	No existe un adecuado seguimiento de los socios con cartera vencida.	
EFECTO	Elevado incremento de la cartera vencida.	
CONCLUSIÓN	No se realiza una adecuada gestión de seguimiento de cartera.	
RECOMENDACIONES	<p>Al Jefe de Agencia:</p> <p>Mantener un control eficiente de la cartera de crédito.</p> <p>Mantener un control eficiente sobre las actividades que cumple el Oficial de Cobranzas, el mismo que debe entregar oportunamente los resultados de seguimiento de la cartera vencida.</p> <p>Elaborar oportunamente el listado de deudores con más de 31 días de vencimiento y remitirlo al Asesor Jurídico de la COAC, para que inicie las acciones extrajudiciales y judiciales para la recuperación de cartera.</p>	

HOJA DE HALLAZGOS		
	PERÍODO	Del 01 de enero de 2014 al 31 de enero de 2015
	CÓDIGO	MH-8
	REFERENCIA	P 5.4.
CONDICIÓN	Conforme el análisis realizado a 10 expedientes de créditos en mora, se estableció que al 20% de la muestra cuentan con las copias de las cartas de cobro, emitidas por el Asesor Jurídico de la COAC.	
CRITERIO	<p>Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:</p> <p>MONITOREO, Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO</p> <p>Tanto las condiciones internas de la institución, el contexto en el que se desenvuelve cada oficina, la forma y proceso con el que se concedió el crédito, marcan los mecanismos y condiciones de seguimiento de las operaciones de cartera.</p> <p>Así pues, el proceso de seguimiento se entiende al menos desde tres ópticas:</p> <p>Visión del que concede el crédito y debe velar por su recuperación.</p> <p>Visión del que controla el cumplimiento de la disciplina financiera de la institución.</p> <p>Visión desde los objetivos institucionales, que enfoca al desarrollo de las capacidades para el buen vivir de los socios.</p>	
CAUSA	La Agencia de Pasaje no cuenta con un Asesor Jurídico de planta, por lo que tiene que remitir el listado de socios en mora por más de 31 días al Departamento Jurídico de la Cooperativa de la matriz ubicada en la ciudad de Cuenca.	
EFECTO	Retraso en la gestión de recuperación de cartera, mediante la aplicación de acciones extrajudiciales y judiciales, principalmente en la entrega de documentos en los plazos establecidos.	
CONCLUSIÓN	No se realiza una adecuada gestión de recuperación de cartera.	
RECOMENDACIONES	<p>Al Jefe de Agencia:</p> <p>Determinar el costo/beneficio de la contratación de un abogado que viva en la ciudad, con el fin de que realice las gestiones de recuperación de cartera extrajudicial y judicial.</p> <p>Realizar el seguimiento de las acciones extrajudiciales y judiciales que realiza el Asesor Jurídico de la COAC para la recuperación de cartera.</p>	

5.1. INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



Informe Final de la Auditoría ejecutado a la Agencia Pasaje perteneciente a esta Cooperativa del período comprendido del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
IFA001-EA-2016**



ÍNDICE

Carátula

Índice

Carta de presentación

Capítulo I Enfoque de la Auditoría

Motivo de la auditoría

Objetivos

Alcance de la auditoría

Metodología de trabajo

Enfoque de la auditoría

Componentes auditados

Capítulo II Información de la Entidad

Reseña histórica

Misión

Visión

Base legal

Estructura orgánica

Objetivos de la entidad

Capítulo III Resultados Generales

Control Interno

Capítulo IV

Resultados Específicos por Componentes

SIGLAS Y ABREVIATURAS

Ord.	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
1.	AP-CESCI	Cuestionario de evaluación del sistema de control interno, por cada subproceso
2.	AP-MPCR	Matriz de ponderación del control del riesgo, por cada subproceso
3.	AP-MERA	Matriz de evaluación del riesgo de auditoría, por cada subproceso
4.	AP-MPA	Memorando de planificación de la auditoría
5.	AP-PA	Programas de auditoría, por cada subproceso
6.	AP-PTP	Papel de trabajo por procedimiento de auditoría
7.	AP-HCER	Hoja de hallazgos, que incluya condición, criterio, causa, efecto, conclusión y recomendación de cada uno de los hallazgos.
8.	AP-IFA	Informe final de auditoría

Carta de presentación del informe final

OFICIO No. IFA001-EA-2016

Pasaje, 22 de abril de 2016

Señor Economista

Juan Carlos Urgiles Martínez

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JARDÍN AZUAYO LTDA.”**

De mi consideración:

En cumplimiento a la Orden de Trabajo No. OT24-COACJA-2016 de fecha 20 de febrero de 2016, adjunto remito a usted señor Gerente, el Informe Final de la Auditoría ejecutado a la Agencia Pasaje perteneciente a esta Cooperativa del período comprendido del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015.

Cabe señalar que la ejecución del programa de auditoría se la realizó entre el 1 de marzo hasta el 15 de abril del año 2017, en donde cabe destacar que la actividad que ha sido efectuada gracias a la buena disposición del jefe y los empleados de la Agencia Pasaje, lo que permitió que los procesos se ejecuten de forma ágil, sistemática y eficiente.

Por la naturaleza del examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones del Informe.

Atentamente,

Christian Roberto Machuca Campos

AUDITOR, JEFE DE EQUIPO

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la auditoría:

La Auditoría de Gestión a los créditos productivos otorgados al cultivo del banano y cacao en el periodo 2014-2015 de la agencia en Pasaje de la Cooperativa Jardín Azuayo, se realizó por solicitud de gerencia con la finalidad de brindar a la Cooperativa una visión, un análisis sobre la eficiencia y eficacia para una correcta toma de decisiones que permitan cumplir con las metas establecidas por la entidad.

Objetivos:

- Evaluar el sistema de control interno de la Agencia de la ciudad de Pasaje.
- Establecer el funcionamiento del Departamento de Crédito.
- Recopilar información esencial referente a los procesos y subprocesos del Departamento de crédito y cobranzas, para el desarrollo de la planificación y la correspondiente programación.
- Analizar la información obtenida para determinar el alcance de la auditoría de gestión.

Alcance de la auditoría:

El período examinado comprende del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015. Se evaluará el área del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Agencia Pasaje, los siguientes aspectos:

- Aplicación del Manual de Crédito (Marco Legal), para la colocación y administración de la cartera.
- Procesos de otorgamiento y administración de crédito: información, solicitud, aprobación, liquidación, seguimiento de cartera vencida.
- Áreas críticas en los procesos del Departamento de Crédito y Cobranzas

Metodología de trabajo:

La visita previa a la Agencia Pasaje se la realizó conforme con normas, principios y disposiciones de auditoría dispuestas por la COAC Jardín Azuayo, para lo cual se

aplicó la técnica de la entrevista mediante la utilización del cuestionario de acuerdo al COSO ERM.

Enfoque de la auditoría:

La auditoría de gestión está orientada

a la gestión de los créditos productivos que fueron destinados para el cultivo del banano y el cacao en el periodo 2014 – 2015 en la oficina de Pasaje de la Cooperativa “Jardín Azuayo”, para medir el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia y ética en los procesos correspondientes a la administración de créditos.

Componentes auditados:

- Información
 - Recopilación información básica
 - Precalificación
 - Discriminación del proceso
 - Revisión de documentación
- Solicitud
 - Ingreso de la información
 - Verificación de la información o inspección
 - Calificación de la información
- Aprobación
 - Decisión sobre el crédito
 - Elaboración del acta
- Liquidación
 - Notificación de la decisión
 - Formalización de garantías y pagaré
 - Acreditación en cuenta
- Seguimiento
 - Monitoreo
 - Proceso extra judicial
 - Proceso judicial

Indicadores utilizados:

- Indicadores financieros
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Reseña histórica

La Cooperativa Jardín Azuayo nace en febrero de 1996, tras una crisis económica y social por los daños causados por el fenómeno natural la Josefina en el año 1993.

Cuya catástrofe natural puso en evidencia una falta de recursos para financiar las amplias actividades económicas de las familias y fue un incentivo para que los 120 fundadores y con la ayuda del centro de Educación del Campesino del Azuay mediante aportaciones económicas permitieron que tengan la iniciativa de crear la Cooperativa y con ello mantener las esperanzas de crecer las ilusiones de todos los Pauteños.

Misión:

Somos una Cooperativa de ahorro y crédito segura y participativa que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles.

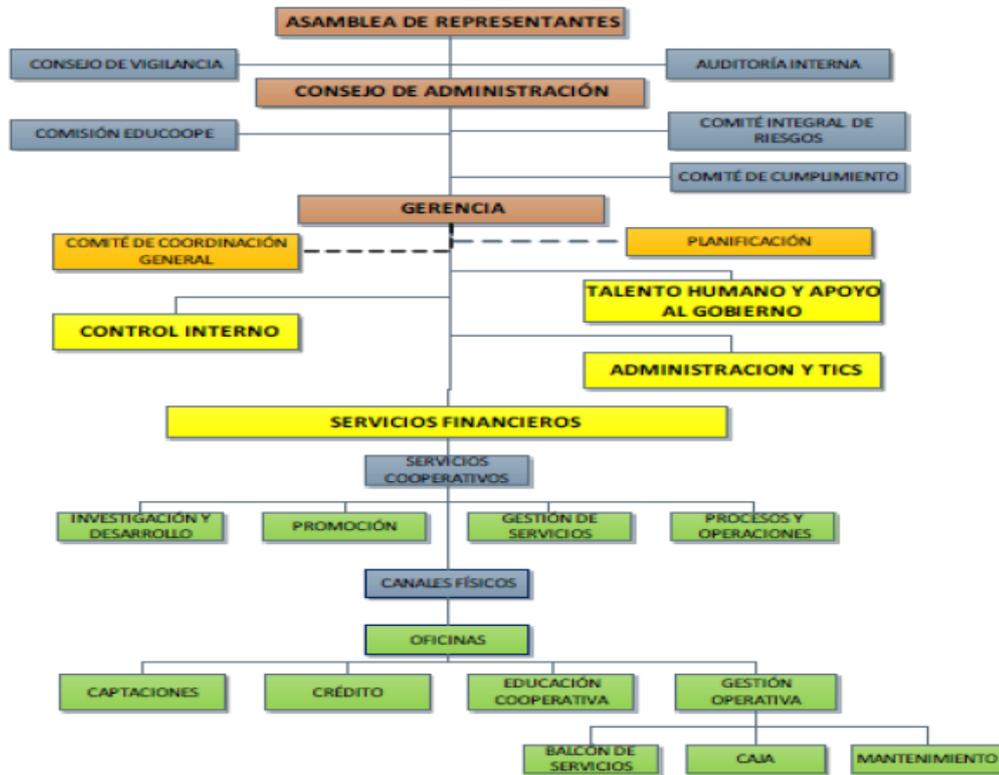
Visión:

Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio.

Base legal:

Denominación:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO
Balance Social	Periodo diciembre 2014 – diciembre 2015
Ejercicio socio-económico N°:	6
Acuerdo Ministerial:	# 0836 del MBS
Resolución SEPS:	No. SEPS-ROEPS-2013-000126
Fecha de Conformación:	Mayo de 1996
Domicilio Legal:	Benigno Malo 9-75 y Gran Colombia; Cuenca - Ecuador
Actividad Principal:	Intermediación Financiera
Actividades Secundarias:	Ninguna

Estructura orgánica:



Procesos gobernantes o estratégicos. - “Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros” (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2016).

Los elementos que constan en el organigrama de la Cooperativa “Jardín Azuayo” dentro de este proceso son los siguientes:

- ✓ Asamblea de representantes.
- ✓ Concejo de vigilancia.
- ✓ Concejo de administración.
- ✓ Comisión de educoope.
- ✓ Auditoría interna.
- ✓ Comité integral de riesgos.
- ✓ Comité de cumplimiento.
- ✓ Gerencia.

Procesos productivos, fundamentales u operativos. - “Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes” (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2016).

Los elementos que constan en el organigrama de la Cooperativa “Jardín Azuayo” dentro de este proceso son los siguientes:

- ✓ Proceso de negocios
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Oficial de crédito
- ✓ Oficial de cobranza
- ✓ Analista de colocaciones

Procesos de soporte o apoyo. – “Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos” (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2016).

Los elementos que constan en el organigrama de la Cooperativa “Jardín Azuayo” dentro de este proceso son los siguientes:

- ✓ Director financiero
- ✓ Jefe de contabilidad
- ✓ Auxiliar contable
- ✓ Cajero financiero
- ✓ Director de operaciones
- ✓ Director de tic’s
- ✓ Director de talento humano
- ✓ Telefonía
- ✓ Servicios generales
- ✓ Director de comunicación

Objetivos de la entidad:

1. Alcanzar una solvencia patrimonial mayor al 14%.
2. Mantener una cartera en riesgo no mayor al 3.5%, con un nivel de castigo anual no mayor al 0.5% y una cobertura de provisiones superior al 130%.
3. Mantener una relación Cartera Neta vs Activos superior al 80%.
4. Mantener una relación Gastos Operacionales vs Activos Totales Promedio no mayor al 4% y de Gastos de Personal vs Activos Totales promedio no mayor al 1.8% anual.
5. Incrementar la participación en el mercado financiero en las provincias actuales y ampliar la cobertura de la Cooperativa a la provincia de Zamora.
6. Mantener una estructura de las líneas de crédito que promueva el desarrollo socioeconómico, establecido por: Créditos PYME 10%, Créditos Consumo hasta 40%, Créditos Vivienda hasta 10% y Microcrédito no menos del 40%.
7. Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios mayor al 95% y un nivel de socios activos de al menos el 70%.
8. Solventar las necesidades de crédito de los socios mediante una atención rápida en sus requerimientos.
9. Alcanzar una estructura de los socios de manera que al menos el 30% representen personas jóvenes.
10. Lograr y mantener un nivel de satisfacción sobre el clima laboral de la Cooperativa no menor al 90%.

CAPÍTULO III

RESULTADOS GENERALES

AMBIENTE DE CONTROL INTERNO:

EL PERSONAL INADECUADO PARA EL TAMAÑO Y OBJETIVO DE LA AGENCIA.

Criterio:

Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece:

1.3.2 Estructura y Funciones:

En cada oficina se contará con Comisiones de Crédito, quienes se encargarán de avalar, otorgamiento de crédito. Principalmente conocerán y apoyarán en la decisión de créditos de monto y riesgo mayor, según se explicita más adelante.

Para lograr una adecuada gestión del crédito, y dependiendo del tamaño de la oficina y del volumen de cartera se podrá contar dentro del Área de Servicios Financieros con los Directores Zonales cuya función es monitorear las oficinas de su competencia, y al interior de las oficinas con Responsables de Oficina, Oficiales de Crédito, quienes serán los encargados de gestionar el proceso de crédito.

Causa:

De acuerdo a la estructura orgánica establecida para la entidad, no se han cubierto algunos puestos de trabajo.

Efecto:

Se presentan deficiencia en el cumplimiento de actividades de varias áreas funcionales.

Conclusión:

La agencia no cuenta con el personal adecuado para el tamaño y objetivo de la agencia, lo que provoca ineficiencia en el cumplimiento de varias actividades que van en contra de los objetivos de la organización.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Realizar un análisis organizacional para determinar el personal adecuado a la agencia, conforme los perfiles para cada puesto de trabajo y proceder a cubrir los puestos vacantes, sin establecer una carga burocrática demasiado alta para la entidad.

DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS:**NO SE ELABORA CORRECTAMENTE EL PRESUPUESTO Y LOS POA****Criterio:**

1.7 Manual de planificación: se manejará a través de 3 etapas como: primera etapa es la planeación del presupuesto se realizará desde el mes de agosto a septiembre, segunda etapa es la elaboración del presupuesto de septiembre a diciembre y la etapa de control y evaluación del presupuesto se realizará durante todo el periodo simultáneamente con las otras etapas del proceso.

Causa

La agencia no se organiza adecuadamente la elaboración del presupuesto, no se toma en cuenta puntos de anteriores presupuestos como referencia para la elaboración de los presentes presupuestos.

Efecto:

Existe deficiencia en la asignación presupuestaria y en el control y seguimiento de los planes operativos anuales.

Conclusión:

La agencia no elabora eficientemente el presupuesto y los POA, debido a que no se dispone de un sistema de control y seguimiento que permita la toma de decisiones.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Supervisar la elaboración eficiente del presupuesto y los POA, así mismo, deberá tomar en cuenta puntos de anteriores presupuestos como referencia para la elaboración de los presentes presupuestos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS:**LA AGENCIA NO HA DESARROLLADO ESTUDIOS NECESARIOS DE PROBABILIDADES E IMPACTO DE RIESGOS.****Criterio:****1.2 ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL CONTEXTO**

La presente instancia de control busca determinar el riesgo de crédito desde el enfoque del mercado objetivo y de las condiciones peculiares que presenta el contexto geográfico y socio económico en el que se desenvuelve cada una de las oficinas.

El proceso para revisión del análisis del contexto tiene dos enfoques:

1. Análisis cuantitativo estadístico de las características que presentan los créditos en cada uno de los espacios geográficos y socio económicos.
2. Análisis basado en la experiencia vivencial que tienen los miembros de la comisión de crédito de cada oficina, los encargados del proceso crediticio, los representantes del departamento de riesgos y gestión de servicios al socio que para el presente manual constituirán el comité ampliado de crédito de la oficina.

Será el nivel de riesgo el que determine en última instancia el mayor o menor nivel de profundización en el análisis crediticio, así como el uso de herramientas investigativas para determinar las condiciones del socio.

Para el desarrollo más amplio y eficiente de la caracterización del contexto en el que se desenvuelve la actividad de la Cooperativa, de ser posible se podrá contar con estudios de mercado, demográficos y socio económicos, tanto de fuentes primarias como secundarias.

Causa:

La agencia ha desarrollado estudios de probabilidades e impacto de riesgos, a cargo del Departamento de Riesgos de la entidad, la encargada de realizar este tipo de estudios, pero ha sido ineficiente estos estudios y la agencia aporta con información que permita el desarrollo de la herramienta.

Efecto:

La agencia no cuenta con estudios de probabilidades e impacto de riesgos, de acuerdo a la realidad en que se desenvuelve.

Conclusión:

La agencia no ha desarrollado estudios de probabilidades e impacto de riesgos, conforme la realidad en la que se desenvuelve, tampoco aporta con información que ayude a desarrollar herramientas para una mejor toma de decisiones.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Coordinar con el Departamento de Riesgos de la COAC la elaboración de estudios de probabilidades e impacto de riesgos de la agencia.

EL PERSONAL NO RECIBE INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE LOS POSIBLES RIESGOS

Criterio:

3.3 Manual de comunicación de riesgos

El proceso de comunicación de los riesgos se llevará a cabo constantemente y se dará el tratamiento correcto a tiempo bajo la máxima autoridad de la agencia y con el departamento de riesgos.

Causa:

La COAC no dispone de un plan de difusión de la matriz de riesgos, lo que provoca desconocimiento en el personal de la agencia.

Efecto:

Se han incrementado los factores de riesgo de la agencia, principalmente en el área crediticia.

Conclusión:

La agencia no dispone de un sistema de información de riesgos para el personal.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Coordinar la difusión adecuada de la matriz de riesgos y plan de mitigación, que permita el flujo de información de riesgos para el personal de la agencia.

RESPUESTAS AL RIESGO:

NO SE IDENTIFICA ADECUADAMENTE COSTOS, BENEFICIOS Y POSIBLES OPORTUNIDADES QUE APORTE A ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE LA COAC

Criterio:

4.8 Manual de riesgo: Se presupuesta anualmente los costos del tratamiento de los riesgos.

Causa:

La agencia no dispone de mecanismos y recursos para identificar adecuadamente los riesgos, considerando que es un tema que maneja la COAC a través del Departamento de Riesgos.

Efecto:

Incremento del nivel de riesgos, principalmente del área de crédito.

Conclusión:

El Jefe de Agencia no dispone de los recursos para identificar adecuadamente los riesgos, puesto que depende exclusivamente de las disposiciones emitidas por la matriz de la COAC.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Coordinar con el Departamento de Riesgos de la COAC los medios y recursos para identificar adecuadamente los riesgos

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA TIENE DEFICIECIAS EN LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA.

Criterio:

Dimensión 3: Información

La información y comunicación es un eje transversal en la Cooperativa; pues atraviesa todas las áreas internas y llega hasta la comunidad. Los colaboradores, directivos y socios necesitan información para profundizar los procesos de pertenencia, gobernabilidad y posicionamiento de la Entidad. La Cooperativa para comunicar e informar de manera efectiva, siempre enmarcada dentro de su identidad Cooperativa, ha utilizado la estrategia denominada “boca oreja” basada en varios canales, como la difusión en radio, revista sembrando esperanza, videos, página web, redes sociales, mensajería (e-mail, sms), folletería, publicaciones en periódicos, el impulso de eventos culturales, entre otros.

Jardín Azuayo para mantener siempre informados a sus Directivos, impulsó con mayor fuerza el tema del Gobierno Electrónico, comunicando a través de su aplicativo “participando” (aplicativo que puede ser descargado gratuitamente al celular, Tablet), para que los Directivos se informen, consulten, debatan y tomen decisiones democráticas, ágiles y oportunas.

Causa:

El personal no utiliza adecuadamente las diferentes herramientas de comunicación.

Efecto:

No existe el adecuado flujo de información interna, lo que provoca deficiencias e incertidumbre entre los miembros de la agencia.

Conclusión:

La agencia no dispone de un sistema de comunicación interna implementado de acuerdo a las exigencias del entorno interno y externo.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Desarrollar, controlar y ejecutar un sistema de comunicación interna de acuerdo al entorno en que se desarrolla y de acuerdo a las políticas de la COAC, que facilite la difusión de la información formal e informal en todos los niveles de manera vertical y horizontal.

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SON POCOS ÁGILES Y FLEXIBLES PARA ADAPTARSE EFICAZMENTE CON LA COMUNIDAD Y ACTORES VINCULADOS**Criterio:****Dimensión 3: Información**

La información y comunicación es un eje transversal en la Cooperativa; pues atraviesa todas las áreas internas y llega hasta la comunidad. Los colaboradores, directivos y socios necesitan información para profundizar los procesos de pertenencia, gobernabilidad y posicionamiento de la Entidad. La Cooperativa para comunicar e informar de manera efectiva, siempre enmarcada dentro de su identidad Cooperativa, ha utilizado la estrategia denominada “boca oreja” basada en varios canales, como la difusión en radio, revista sembrando esperanza, videos, página web, redes sociales, mensajería (e-mail, sms), folletería, publicaciones en periódicos, el impulso de eventos culturales, entre otros.

Causa:

La agencia no dispone de un sistema de comunicación externa que facilite la vinculación con la comunidad y actores vinculados.

Efecto:

Los sistemas de información y comunicación son están acordes a las políticas de la COAC, lo que provoca desconocimiento de los actores vinculados a la sociedad.

Conclusión:

La agencia no dispone de un sistema de comunicación externa de acuerdo a las políticas de la COAC, para mantener permanentemente los canales de difusión externa de información en continua vinculación con la sociedad.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Desarrollar y mantener un sistema de comunicación externa que facilite la vinculación con la comunidad y actores vinculados.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO:**LAS EVALUACIONES Y SUPERVICIONES NO SON DE MANERA PERMANENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, EN FUNCIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS****Criterio:****8.3 Control Interno**

El monitoreo por parte del control interno se llevará a cabo constantemente con el fin de encontrar posibles fallas o debilidades en el sistema y con ello poder mejorar.

Causa:

La agencia no cuenta con un sistema definido que permita evaluar y supervisar adecuadamente el sistema de control interno.

Efecto:

Incremento del nivel de riesgos de la agencia, debido a la falta de mecanismos de control interno.

Conclusión:

La agencia no cuenta con un sistema que permita eficiente de control interno, debido a la falta de herramientas o mecanismos más adecuados de control interno.

Recomendaciones:**Al Jefe de Agencia:**

Desarrollar mecanismos para mejorar la eficiencia del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos.

INSUFICIENTES HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN.**Criterio:****1.2 ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL CONTEXTO**

Para el desarrollo más amplio y eficiente de la caracterización del contexto en el que se desenvuelve la actividad de la Cooperativa, de ser posible se podrá contar con estudios de mercado, demográficos y socio económicos, tanto de fuentes primarias como secundarias.

Causa:

La agencia no ha desarrollado herramientas de evaluación para elevar la eficiencia del sistema de control interno.

Efecto:

Ineficiencia en el sistema de control interno e incremento del nivel de riesgo en la agencia.

Conclusión:

La agencia no ha desarrollado herramientas para mejorar el sistema de control interno.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Desarrollar herramientas de evaluación que pueden incluir listas de verificación, cuestionarios, flujogramas, etc.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS ESPECÍFICOS

Componente: Operatividad Crediticia.

ASESORAMIENTO DEL OFICIAL DE CRÉDITO AL CLIENTE

De acuerdo al Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece que, para desarrollar un adecuado análisis crediticio, se deben tener en cuenta los siguientes factores:

- a) Red de relaciones: nivel de conocimiento sobre un potencial beneficiario de crédito y por tanto catalogarlo de socio conocido o no conocido.
- b) Caracterizar la capacidad de pago del beneficiario.
- c) El nivel de patrimonio del socio, factor determinante del nivel de endeudamiento que tiene y el requerimiento de garantías adicionales.
- d) Destino del crédito, la inversión de los recursos marca del grado de confiabilidad y riesgo del prestatario

Bajo los criterios establecidos por la COAC, se puede establecer que la falta de asesoramiento produce la pérdida de potenciales clientes, al no presentarle una información sólida con diferentes opciones de crédito.

Conclusión:

Los oficiales de crédito no están cumpliendo a cabalidad sus funciones, debido a la falta de interés en atender los requerimientos del cliente, proporcionándoles diferentes opciones de crédito.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Aplicar controles para verificar que los oficiales de crédito estén debidamente capacitados para el cumplimiento de sus funciones, con el fin de garantizar que el mayor número de clientes puedan obtener información acerca de las diferentes opciones de crédito que ofrece la Cooperativa.

PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PRODUCTIVOS

En el manual carece de procedimientos de crédito para establecer requisitos específicos para la concesión de créditos productivos, se toma como referencia los requisitos para los microcréditos

De acuerdo al Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece que en cada oficina se contará con Comisiones de Crédito, quienes se encargarán de avalar, otorgamiento de crédito. Principalmente conocerán y apoyarán en la decisión de créditos de monto y riesgo mayor, según se explicita más adelante. Para lograr una adecuada gestión del crédito, y dependiendo del tamaño de la oficina y del volumen de cartera se podrá contar dentro del Área de Servicios Financieros con los Directores Zonales cuya función es monitorear las oficinas de su competencia, y al interior de las oficinas con Responsables de Oficina, Oficiales de Crédito, quienes serán los encargados de gestionar el proceso de crédito.

La aplicación de criterios determina que la falta de requisitos específicos para la concesión de créditos productivos provoca que los oficiales de crédito no proporcionen el asesoramiento eficiente a los clientes, por lo que tienen que solicitar más tiempo para completar la documentación. No se valora las condiciones específicas de los clientes para este tipo de crédito.

Conclusión:

El manual de crédito no establece requisitos específicos para la concesión de créditos productivos. No se valora las condiciones específicas de los clientes para este tipo de crédito.

Recomendaciones:**Al Comité de Administración del COAC:**

Modificar el manual de crédito para establecer los requisitos específicos para la concesión de créditos productivos.

Al Comité de Crédito de la Agencia:

Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito. Solicitar al Comité de Administración la modificación del manual de crédito, enviando recomendaciones y las experiencias en la concesión de este tipo de crédito, con el fin de establecer los niveles de riesgos que permita mantener un eficiente sistema de recuperación de cartera.

Al Jefe de Agencia:

Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito.

EN EL MANUAL DE CRÉDITO CARECE DE TABLA DE VALORES PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PRODUCTIVOS

no existe en el manual de crédito una tabla específica con valores para la concesión de créditos productivos, se toma como referencia los requisitos generales de acuerdo a un monto

De acuerdo al Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece que en cada oficina se contará con Comisiones de Crédito, quienes se encargarán de avalar, otorgamiento de crédito. Principalmente conocerán y apoyarán en la decisión de créditos de monto y riesgo mayor, según se explicita más adelante. Para lograr una adecuada gestión del crédito, y dependiendo del tamaño de la oficina y del volumen de cartera se podrá contar dentro del Área de Servicios Financieros con los Directores Zonales cuya función es monitorear las oficinas de su competencia, y al interior de las oficinas con Responsables de Oficina, Oficiales de Crédito, quienes serán los encargados de gestionar el proceso de crédito. A nivel general será el Comité de crédito quien resuelva sobre créditos de su competencia y emita propuestas de metodología a ser aprobadas por el Consejo de Administración.

Bajo las condiciones de criterio, se puede establecer que la falta de una tabla específica para la concesión de créditos productivos provoca que los oficiales de crédito no

proporcionen el asesoramiento eficiente a los clientes, por lo que luego de solicitar un monto y plazo específico no reciben los valores requeridos inicialmente, puesto que el Comité de Crédito para disminuir el riesgo crediticio del solicitante no concede los valores solicitados por el cliente inicialmente, por lo que algunos clientes inclusive no aceptan el crédito otorgado.

Conclusión:

El manual de crédito no dispone de una tabla específica para la concesión de créditos productivos, lo que provoca molestias a los clientes que no reciben el monto y plazo solicitado inicialmente.

Recomendaciones:

Al Comité de Administración del COAC:

Modificar el manual de crédito para incluir una tabla específica de valores y plazos para la concesión de créditos productivos.

Al Comité de Crédito de la Agencia:

Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito. Solicitar al Comité de Administración la modificación del manual de crédito, enviando recomendaciones y las experiencias en la concesión de este tipo de crédito, con el fin de establecer los niveles de riesgos que permita mantener un eficiente sistema de recuperación de cartera.

Al Jefe de Agencia:

Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito.

EN EL MANUAL DE CRÉDITO NO SE ESTABLECEN PLAZOS PARA CADA UNO DE LOS PROCESOS DURANTE LA GESTIÓN DEL CRÉDITO

Conforme el análisis realizado a los expedientes de crédito, se estableció que el 80% de la muestra no recibe los créditos dentro de los plazos establecidos.

Conforme el Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece que la instancia de control busca determinar el riesgo de crédito desde el enfoque del mercado objetivo y de las condiciones peculiares

que presenta el contexto geográfico y socio económico en el que se desenvuelve cada una de las oficinas.

El proceso para revisión del análisis del contexto tiene dos enfoques:

1. Análisis cuantitativo estadístico de las características que presentan los créditos en cada uno de los espacios geográficos y socio económicos.
2. Análisis basado en la experiencia vivencial que tienen los miembros de la comisión de crédito de cada oficina, los encargados del proceso crediticio y los representantes del departamento de riesgos y gestión de servicios al socio que para el presente manual constituirán el comité ampliado de crédito de la oficina.

Las condiciones de criterio determinan que la falta de plazos para el cumplimiento de procesos en la gestión del crédito provoca que la Comité de Crédito de la Agencia se tome el tiempo que considere necesario para la aprobación de un crédito, lo que causa molestias e incertidumbre entre la mayoría de los clientes.

Conclusión:

El manual de crédito no establece plazos para cada uno de los procesos durante la gestión del crédito, lo que provoca molestias e incertidumbre en un alto porcentaje de los clientes que solicitaron un crédito.

Recomendaciones:

Al Comité de Administración del COAC:

Modificar el manual de crédito para incluir plazos para cada uno de los procesos durante la gestión del crédito.

Al Comité de Crédito de la Agencia:

Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito. Agilizar los procesos de gestión de crédito para evitar molestias e incertidumbre entre los clientes.

Al Jefe de Agencia:

Aplicar las políticas que actualmente se encuentra en vigencia en el manual de crédito. Aplicar controles para optimizar y agilizar los procesos de gestión de crédito para evitar molestias e incertidumbre entre los clientes.

PROCEDIMIENTOS PARA LA LEGALIZACION DE DOCUMENTOS

En el manual de crédito no se establecen procedimientos para la legalización de los documentos de liquidación de crédito que garantice el correcto seguimiento de gestión de recuperación de cartera

De acuerdo al Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece que la Cooperativa Jardín Azuayo ha desarrollado un manual de procesos y procedimientos que incluyen el proceso general del crédito, en el que se detalla, procesos, procedimientos y responsabilidades. Sin embargo de ello para una adecuada aplicación de la metodología de crédito el proceso descrito de manera general deberá como mínimo contar con los siguientes elementos:

- Información
 - Recopilación información básica
 - Pre calificación
 - Discriminación del proceso
 - Revisión de documentación
- Solicitud
 - Ingreso de la información
 - Verificación de la información o inspección
 - Calificación de la información
- Aprobación
 - Decisión sobre el crédito
 - Elaboración del acta
- Liquidación
 - Notificación de la decisión
 - Formalización de garantías y pagaré
 - Acreditación en cuenta
- Seguimiento
 - Monitoreo
 - Proceso extra judicial
 - Proceso judicial

De acuerdo al criterio, se determina que no existe una adecuada gestión de recuperación de cartera, debido a que el deudor no conoce el monto mensual a cancelar, así como la fecha máxima de pago, lo que produce el incremento de la cartera vencida.

Conclusión:

El manual de crédito no establece procedimientos para la legalización de los documentos de liquidación de crédito que garantice el correcto seguimiento de gestión de recuperación de cartera.

Recomendaciones:

Al Comité de Administración del COAC:

Modificar el manual de crédito para incluir que, previo al desembolso del crédito, el cliente tiene la obligación de legalizar todos los documentos de liquidación del crédito (pagarés, tabla de amortización, hoja de liquidación de crédito), con el fin de que el cliente conozca el monto mensual a cancelar, así como la fecha máxima de pago, que permita optimizar la gestión de recuperación de cartera.

Al Jefe de Agencia:

Aplicar los controles necesarios para garantizar que los clientes, previo al desembolso del crédito, legalicen todos los documentos de liquidación (pagarés, tabla de amortización, hoja de liquidación de crédito). Solicitar al Comité de Administración de la COAC, modifique el manual de crédito para incluir la obligación de legalizar los documentos de liquidación del crédito, con el fin de que el cliente conozca el monto mensual a cancelar, así como la fecha máxima de pago, que permita optimizar la gestión de recuperación de cartera.

EXISTE UN ADECUADO SEGUIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LOS SOCIOS

Conforme el análisis realizado a los expedientes de crédito de una muestra de 50 créditos, se estableció que el 14% de la muestra corresponden a créditos que se encuentran en mora.

De acuerdo al Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece que con el objetivo de lograr un mayor grado de efectividad en el análisis de los créditos y buscar hacer más seguro y ajustado el proceso y conjunto de requisitos de crédito que se exige es conveniente desarrollar en base al proceso de medición del riesgo establecido en los espacios de control “1” y “2”, al menos nueve tipologías de socios en función de su riesgo de crédito y el nivel de conocimiento que se tiene de él.

De acuerdo a la matriz de riesgos, se determina que existe un elevado incremento de la cartera vencida.

Conclusión:

No se realiza una adecuada gestión de seguimiento de cartera.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Mantener un control eficiente de la cartera de crédito.

Mantener un control eficiente sobre las actividades que cumple el Oficial de Cobranzas, el mismo que debe entregar oportunamente los resultados de seguimiento de la cartera vencida.

Elaborar oportunamente el listado de deudores con más de 31 días de vencimiento y remitirlo al Asesor Jurídico de la COAC, para que inicie las acciones extrajudiciales y judiciales para la recuperación de cartera.

EXISTE UN ADECUADO SEGUIMIENTO DE LOS SOCIOS CON CARTERA VENCIDA

Mediante la evaluación realizada al sistema de otorgación de créditos de mora se que no se le ha realizado el monitoreo y seguimiento de recuperación de cartera en algunos socios.

De acuerdo al Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece que tanto las condiciones internas de la institución, el contexto en el que se desenvuelve cada oficina, la forma y proceso con el que se concedió el crédito, marcan los mecanismos y condiciones de seguimiento de las operaciones de cartera.

Así pues, el proceso de seguimiento se entiende al menos desde tres ópticas:

Visión del que concede el crédito y debe velar por su recuperación

Visión del que controla el cumplimiento de la disciplina financiera de la institución.

Visión desde los objetivos institucionales, que enfoca al desarrollo de las capacidades para el buen vivir de los socios.

La condición de criterio, en base a la matriz de riesgos, determina que existe un elevado incremento de la cartera vencida.

Conclusión:

No se realiza una adecuada gestión de seguimiento de cartera.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Mantener un control eficiente de la cartera de crédito.

Mantener un control eficiente sobre las actividades que cumple el Oficial de Cobranzas, el mismo que debe entregar oportunamente los resultados de seguimiento de la cartera vencida.

Elaborar oportunamente el listado de deudores con más de 31 días de vencimiento y remitirlo al Asesor Jurídico de la COAC, para que inicie las acciones extrajudiciales y judiciales para la recuperación de cartera.

FALTA DE ASESOR JURÍDICO

la agencia de pasaje no cuenta con un asesor jurídico de planta, por lo que tiene que remitir el listado de socios en mora por más de 31 días al departamento jurídico de la cooperativa de la matriz ubicada en la ciudad de cuenca

De acuerdo al Manual Metodológico de Crédito (MA-AYC-02) actualizado al mes de octubre del año 2015, se establece que tanto las condiciones internas de la institución, el contexto en el que se desenvuelve cada oficina, la forma y proceso con el que se concedió el crédito, marcan los mecanismos y condiciones de seguimiento de las operaciones de cartera.

Así pues, el proceso de seguimiento se entiende al menos desde tres ópticas:

Visión del que concede el crédito y debe velar por su recuperación

Visión del que controla el cumplimiento de la disciplina financiera de la institución.

Visión desde los objetivos institucionales, que enfoca al desarrollo de las capacidades para el buen vivir de los socios.

Las condiciones de criterio establecen que se presenta retraso en la gestión de recuperación de cartera, mediante la aplicación de acciones extrajudiciales y judiciales, principalmente en la entrega de documentos en los plazos establecidos.

Conclusión:

No se realiza una adecuada gestión de recuperación de cartera.

Recomendaciones:

Al Jefe de Agencia:

Determinar el costo/beneficio de la contratación de un abogado que viva en la ciudad, con el fin de que realice las gestiones de recuperación de cartera extrajudicial y judicial.

Realizar el seguimiento de las acciones extrajudiciales y judiciales que realiza el Asesor Jurídico de la COAC para la recuperación de cartera.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador. (2015). Indicadores Financieros. Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos>
- Carbaugh, R. (2009). Economía Internacional . México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Contraloría General del Estado. (2016). Manual de auditorías. Quito: Registro oficial.
- Cubero, T. (2009). Manual específico de auditoría de gestión. Ilustre Municipio de Cuenca. Unidad de auditoría interna. Cuenca: Municipio de Cuenca.
- Franklin, E. (2007). Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio. México: Pearson Prentice Hall.
- Luna, O. (2011). Componentes de ERM. Sistema de control interno para organizaciones. Lima - Perú: Publicidad y Matiz.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2016). Portal de Información. Obtenido de http://181.198.3.71/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Compa%C3%B1ia%27%5d%2freport%5b%40name%3d%27Directorio_Companias_NETEZZA%27%5d&ui.name=Di

ANEXO 1
ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Estado de Pérdida y Ganancias:

Análisis Horizontal

Los resultados del análisis horizontal del Estado de Pérdida y Ganancia tal como se muestra en la siguiente tabla, determinan un crecimiento oscilatorio de los ingresos siendo positivo en el 2014 y 2015 con un incremento del 21,96%. Dentro de los ingresos más significativos se pueden distinguir a los intereses y descuentos ganados con un crecimiento del 21,96% y otros ingresos con un 17,20%.

En cuanto a los gastos, mantienen un comportamiento similar a los ingresos, creciendo en el 2015 en un 21,45%. Los gastos más representativos están determinados por los intereses causados con un incremento del 19,86% y los gastos de operación con un crecimiento del 18,02%.

DESCRIPCION	2014	2015	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
GASTOS				
INTERESES CAUSADOS	22.591.986,62	27.077.781,05	4.485.794,43	19,86%
COMISIONES CAUSADAS	0,00	15.000,00	15.000,00	0,00%
PERDIDAS FINANCIERAS	0,00	1.133,81	1.133,81	0,00%
PROVISIONES	5.280.019,02	7.231.556,09	1.951.537,07	36,96%
GASTOS DE OPERACION	17.821.039,17	21.032.023,95	3.210.984,78	18,02%
OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0,00	6.271,28	6.271,28	0,00%
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	73.317,83	3.602,75	-69.715,08	-95,09%
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLE	3.266.546,20	4.184.441,85	917.895,65	28,10%
TOTAL GASTOS:	49.032.908,84	59.551.810,78	10.518.901,94	21,45%
INGRESOS				
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	53.882.565,15	65.716.805,63	11.834.240,48	21,96%
COMISIONES GANADAS	313.059,63	398.165,90	85.106,27	27,19%
UTILIDADES FINANCIERAS	1.417,19	10.668,83	9.251,64	652,82%
INGRESOS POR SERVICIOS	301.784,41	379.319,90	77.535,49	25,69%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	9.950,38	24.183,63	14.233,25	143,04%
OTROS INGRESOS	1.070.830,41	1.254.966,44	184.136,03	17,20%
TOTAL INGRESOS:	55.579.607,17	67.784.110,33	12.204.503,16	21,96%
RESULTADO OPERATIVO:	6.546.698,33	8.232.299,55	1.685.601,22	25,75%

Análisis Vertical

En cuanto al análisis vertical del Estado de Pérdida y Ganancia, tal como se muestra en la siguiente tabla, la cuenta más influyente en los resultados del ejercicio es la cuenta intereses y descuentos ganados con el 96,95% en el 2014, la misma que se mantiene en igual porcentaje en el año 2015 96,95%, mostrándose con ello una constancia en la eficiencia de sus operaciones. Sin embargo se ha de señalar que el volumen de gastos por intereses causados han aumentado y con ello el porcentaje con respecto los ingresos.

De forma general la eficiencia de las operaciones de la empresa se muestra en la cuenta de Utilidad del Ejercicio, la cual muestra un incremento en el período analizado, siendo de 11,78% en el 2014, subiendo a 12,14% en el 2015.

DESCRIPCION	2014	%	2015	%
GASTOS				
INTERESES CAUSADOS	22.591.986,62	40,65%	27.077.781,05	39,95%
COMISIONES CAUSADAS	0,00	0,00%	15.000,00	0,02%
PERDIDAS FINANCIERAS	0,00	0,00%	1.133,81	0,00%
PROVISIONES	5.280.019,02	9,50%	7.231.556,09	10,67%
GASTOS DE OPERACION	17.821.039,17	32,06%	21.032.023,95	31,03%
OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0,00	0,00%	6.271,28	0,01%
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	73.317,83	0,13%	3.602,75	0,01%
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLE	3.266.546,20	5,88%	4.184.441,85	6,17%
TOTAL GASTOS:	49.032.908,84	88,22%	59.551.810,78	87,86%
INGRESOS				
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	53.882.565,15	96,95%	65.716.805,63	96,95%
COMISIONES GANADAS	313.059,63	0,56%	398.165,90	0,59%
UTILIDADES FINANCIERAS	1.417,19	0,00%	10.668,83	0,02%
INGRESOS POR SERVICIOS	301.784,41	0,54%	379.319,90	0,56%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	9.950,38	0,02%	24.183,63	0,04%
OTROS INGRESOS	1.070.830,41	1,93%	1.254.966,44	1,85%
TOTAL INGRESOS:	55.579.607,17	100,00%	67.784.110,33	100,00%
RESULTADO OPERATIVO:	6.546.698,33	11,78%	8.232.299,55	12,14%

Estado de Situación:

Análisis Horizontal

Los resultados del análisis horizontal en el Estado de Situación muestran en el caso de los activos un incremento de 16,31% en el 2015, ocasionado en gran medida por los fondos disponibles cuyos valores se incrementaron en 17.135.845,62 millones de dólares. Las cuentas por cobrar clientes es otro de los ítems que se aumentó durante el periodo, siendo del 14,91% en el 2015.

El comportamiento de los pasivos durante el periodo analizado, tal como se observa en la siguiente tabla, muestra de igual forma un crecimiento general de 60.207.609,24 millones de dólares en el 2015. Un análisis más detallado de las cuentas de pasivo muestra como en el caso de los Pasivos Corrientes, el aumento de la misma se caracteriza por el incremento de las obligaciones con el público las cuales en el 2015 fueron de 46.236.286,83 lo que equivale a un 12,56%. Las cuentas por pagar se incrementaron en 33,84% en el 2015. Las cuentas influyentes en incremento de pasivos correspondieron a las obligaciones financieras en 46,11% en el 2015.

Por último los resultados del patrimonio muestran un crecimiento de 13.108.986,11 para el 2015 lo que equivale a un 25,90%. El resultado operativo del 2015 fue superior al año 2014 en 1.685.601,22 lo que representa un 25,75%.

DESCRIPCION	2014	2015	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ACTIVOS				
FONDOS DISPONIBLES	25.099.224,17	42.235.069,79	17.135.845,62	68,27%
INVERSIONES	34.226.190,78	33.605.718,73	-620.472,05	-1,81%
CARTERA DE CREDITOS	384.318.573,69	437.251.975,01	52.933.401,32	13,77%
CUENTAS POR COBRAR	4.357.315,06	5.007.112,67	649.797,61	14,91%
PROPIEDADES Y EQUIPO	10.234.395,17	12.172.064,48	1.937.669,31	18,93%
OTROS ACTIVOS	1.636.754,35	4.602.709,11	2.965.954,76	181,21%
TOTAL ACTIVOS:	459.872.453,22	534.874.649,79	75.002.196,57	16,31%
PASIVOS				
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	368.140.959,44	414.377.246,27	46.236.286,83	12,56%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	67.914,78	48.513,39	-19.401,39	-28,57%
CUENTAS POR PAGAR	9.241.356,85	12.368.495,84	3.127.138,99	33,84%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	23.742.901,07	34.691.473,12	10.948.572,05	46,11%
OTROS PASIVOS	1.509.212,19	1.424.224,95	-84.987,24	-5,63%
TOTAL PASIVOS:	402.702.344,33	462.909.953,57	60.207.609,24	14,95%
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	13.195.073,23	18.171.525,11	4.976.451,88	37,71%
RESERVAS	36.465.083,57	42.685.268,71	6.220.185,14	17,06%
OTROS APORTES PATRIMONIA	393.215,84	393.215,84	0,00	0,00%
SUPERAVIT POR VALUACIONE	570.037,92	2.482.387,01	1.912.349,09	335,48%
RESULTADOS	0,00	0,00		
TOTAL PATRIMONIO:	50.623.410,56	63.732.396,67	13.108.986,11	25,90%
RESULTADO OPERATIVO:	6.546.698,33	8.232.299,55	1.685.601,22	25,75%
TOTAL GENERAL:	459.872.453,22	534.874.649,79	75.002.196,57	16,31%

Análisis Vertical

En cuanto al análisis vertical, tal como se observa en la siguiente tabla, la composición de los activos está dada en el año 2014 por un 97,62% de pasivos y un 2,38% de patrimonio mostrándose el alto nivel de endeudamiento de la Cooperativa en dicho año, sin embargo se ha de señalar que aun cuando el nivel de endeudamiento es alto para los próximos años el mismo ha disminuido, siendo para el 2015 de un 93,81% de pasivos y 6,19% de patrimonio.

CODIGO	DESCRIPCION	2014	%	2015	%
1	ACTIVOS				
1.1	FONDOS DISPONIBLES	25.099.224,17	5,46%	42.235.069,79	7,90%
1.3	INVERSIONES	34.226.190,78	7,44%	33.605.718,73	6,28%
1.4	CARTERA DE CREDITOS	384.318.573,69	83,57%	437.251.975,01	81,75%
1.6	CUENTAS POR COBRAR	4.357.315,06	0,95%	5.007.112,67	0,94%
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	10.234.395,17	2,23%	12.172.064,48	2,28%
1.9	OTROS ACTIVOS	1.636.754,35	0,36%	4.602.709,11	0,86%
	TOTAL ACTIVOS:	459.872.453,22	100,00%	534.874.649,79	100,00%
2	PASIVOS				
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	368.140.959,44	91,42%	414.377.246,27	89,52%
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	67.914,78	0,02%	48.513,39	0,01%
2.5	CUENTAS POR PAGAR	9.241.356,85	2,29%	12.368.495,84	2,67%
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	23.742.901,07	5,90%	34.691.473,12	7,49%
2.9	OTROS PASIVOS	1.509.212,19	0,37%	1.424.224,95	0,31%
	TOTAL PASIVOS:	402.702.344,33	100,00%	462.909.953,57	100,00%
3	PATRIMONIO				
3.1	CAPITAL SOCIAL	13.195.073,23	26,07%	18.171.525,11	28,51%
3.3	RESERVAS	36.465.083,57	72,03%	42.685.268,71	66,98%
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIA	393.215,84	0,78%	393.215,84	0,62%
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONE	570.037,92	1,13%	2.482.387,01	3,90%
3.6	RESULTADOS	0,00	0,00%	0,00	0,00%
	TOTAL PATRIMONIO:	50.623.410,56	100,00%	63.732.396,67	100,00%
	RESULTADO OPERATIVO:	6.546.698,33	100,00%	8.232.299,55	100,00%
	TOTAL GENERAL:	459.872.453,22	100,00%	534.874.649,79	100,00%

Indicadores Financieros:

4	RENTABILIDAD	
4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO-ROA	1.66%
	((5-4)*12/Número de mes/ Promedio del elemento 1)	
4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO -ROE	14.02%
	((5-4)*12/Número de mes/ Promedio de elemento 3)	
5	LIQUIDEZ	
5.1	FONDOS DISPONIBLES /TOTAL DE DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	17.38%
3.1.2	SOLVENCIA	
	PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO / ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	14.35%
	EFICIENCIA	
	GASTO OPERATIVO/TOTAL DE ACTIVOS	3.93%

ANEXO 3

	DATOS GENERALES DEL INDICADOR	
	NOMBRE	Indicador financiero
	OBJETIVO	Revisar la composición de la cartera de crédito
POLÍTICA	Jardín Azuayo otorga créditos a socias mujeres, hombres, organizaciones y personas jurídicas, atendiendo especialmente las necesidades de crédito de los socios que viven en sectores rurales, entendiendo al sector rural a todos los socios que no están localizados en las capitales provinciales.	
VARIABLES APLICADAS		
VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO
Monto de crédito concedido en la Agencia Pasaje	Monto total de créditos concedidos por la COAC al sector rural	% de composición de la cartera de crédito de la Agencia Pasaje
MCCAP	MTCSR	% CCCAP
FÓRMULA	$\% \text{ CCAP} = \frac{\text{MCCAP al año}}{\text{MTCSR al año}} * 100$	
AÑO 2014	$\% \text{ CCAP} = \frac{\text{MCCAP al año 2014}}{\text{MTCSR al año 2014}} * 100$	
MÉTODO DE CÁLCULO	$\% \text{ CCAP} = \frac{5.938.558,52}{112.727.877,53} * 100$	
RESULTADO	$\% \text{ CCAP} = 5\%$	



AÑO 2015	$\% \text{ CCAP} = \frac{\text{MCCAP al año 2015}}{\text{MTCSR al año 2015}} * 100$
MÉTODO DE CÁLCULO	$\% \text{ CCAP} = \frac{3.197.685,36}{92.231.899,79} * 100$
RESULTADO	$\% \text{ CCAP} = 3\%$



ANEXO 2

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

CERTIFICA:

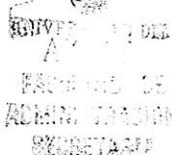
Que, el Consejo de Facultad en sesión del 30 de noviembre de 2016, conoció la petición del estudiante **CHRISTIAN ROBERTO MACHUCA CAMPOS** con código 50476, que presenta el diseño de su trabajo de titulación denominado: **"AUDITORIA DE GESTION A LOS CREDITOS PRODUCTIVOS QUE FUERON DESTINADOS PARA EL CULTIVO DE BANANO Y CACAO EN EL PERIODO 2014-2015 EN LA OFICINA DE PASAJE LA COAC JARDIN AZUAYO"**, previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.- El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba el diseño. Designa como **Director al economista Teodoro Cubero Abril** y como miembros del Tribunal Examinador a los ingenieros Jorge Espinoza Idrovo y Marco Piedra Aguilera. El peticionario para presentar su trabajo de titulación con la respectiva calificación del director tiene un plazo de seis meses, esto es hasta el **30 de mayo de 2017**, debiendo el Director presentar dos informes del desarrollo del trabajo de graduación.

Cuenca, diciembre 02 de 2016



~~Dra. Jenny Ríos Coello~~
Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración

rcr.-

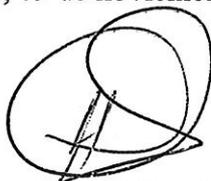


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA

CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Contabilidad Superior, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **“AUDITORIA DE GESTION A LOS CREDITOS PRODUCTIVOS CON ACOMPAÑAMIENTO TECNICO COLOCADOS EN LA OFICINA DE PASAJE DE LA COAC JARDIN AZUAYO QUE FUERON DESTINADOS PARA EL CULTIVO DE BANANO Y CACAO EN EL PERIODO 2014-2015”** presentado por el estudiante Cristian Roberto Machuca Campos con código 50476, previa a la obtención del grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, para el Martes, 15 de noviembre de 2016 a las 11h00.

Cuenca, 09 de noviembre de 2016

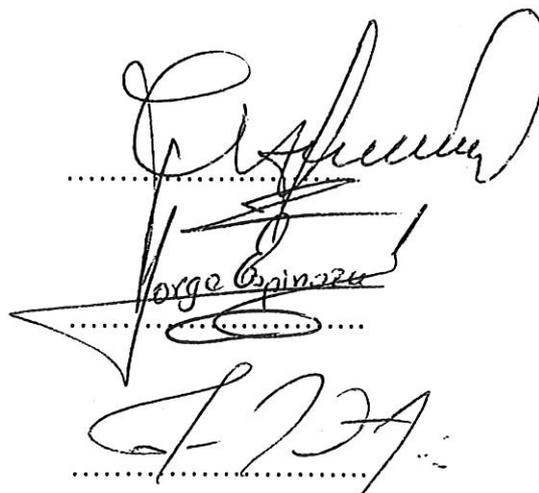


Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad

Econ. Teodoro Cuberc Abril

Ing. Jorge Espinoza Idrovo

Ing. Marco Piedra Aguilera



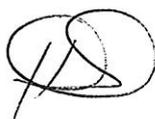
Comunicado
11h00
1 09-11-2016

FECHA: 01-11-2016

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

ESTUDIANTE: CRISTIAN ROBERTO MACHUCA CAMPOS

Si procede
Trabajo Titulación





ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Cristian Roberto Machuca Campos
 1.2 Código: 50476
 1.3 Director sugerido: Econ. Teodoro Cubero Abril
 1.4 Codirector (opcional): _____
 1.5 Tribunal: Ing. Jorge Espinoza Idrovo e Ing. Marco Piedra Aguilera
 1.6 Título propuesto: "AUDITORIA DE GESTION A LOS CREDITOS PRODUCTIVOS CON ACOMPAÑAMIENTO TECNICO COLOCADOS EN LA OFICINA PASAJE DE LA COAC JARDIN AZUAYO QUE FUERON DESTINADOS PARA EL CULTIVO DE BANANO Y CACAO EN EL PERIODO 2014 - 2015"
 1.7 Resolución:

1.7.1 Aceptado sin modificaciones _____

1.7.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

Revisar el título y aceptar lo sugerido
Detallar bibliografía
Revisar la investigación bibliográfica referente al marco
argumental

1.7.3 No aceptado
 • Justificación:

Eco. Teodoro Cubero Abril

Tribunal

Ing. Jorge Espinoza Idrovo

Ing. Marco Piedra Aguilera

Sr. Cristian Roberto Machuca Campos

Dra. Jenny Ríos Coeilo
Secretaria de la Facultad



RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Cristian Roberto Machuca Campos
- 1.2 Código: 50476
- 1.3 Director sugerido: Econ. Teodoro Cubero Abril
- 1.4 Codirector (opcional):
- 1.5 Título propuesto: *“AUDITORIA DE GESTION A LOS CREDITOS PRODUCTIVOS CON ACOMPAÑAMIENTO TECNICO COLOCADOS EN LA OFICINA DE PASAJE DE LA COAC JARDIN AZUAYO QUE FUERON DESTINADOS PARA EL CULTIVO DE BANANO Y CACAO EN EL PERIODO 2014 - 2015”*
- 1.6 Revisores (tribunal): Ing. Jorge Espinoza Idrovo e Ing. Marco Piedra Aguilera
- 1.7 Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
Línea de investigación				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	✓			
Título Propuesto				
2. ¿Es informativo?	✓			
3. ¿Es conciso?	✓			
Estado del arte				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	✓			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	✓			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	✓			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?				
Problemática y/o pregunta de investigación				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓			
Hipótesis (opcional)				
10. ¿Se expresa de forma clara?	✓			
11. ¿Es factible de verificación?	✓			
Objetivo general				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓			
13. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓			

14. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/			
Objetivos específicos				
15. ¿Concuerdan con el objetivo general?	/			
16. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/			
Metodología				
17. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/			
18. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/			
19. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/			
20. ¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?	/			
Resultados esperados				
21. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/			
22. ¿Concuerdan 23. con los objetivos específicos?	/			
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/			
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, e 26. n todos los casos, de las actividades mencionadas?	/			
Supuestos y riesgos				
27. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más reievantes?	/			
28. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	/			
Presupuesto				
29. ¿El presupuesto es razonable?	/			
30. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	/			
Cronograma				
31. ¿Los plazos para las actividades son realistas?	/			
Referencias				
32. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	/			
Expresión escrita				
33. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	/			
34. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	/			

(*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

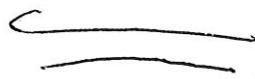
.....

.....

.....


.....
Eco. Teodoro Cubero Abril


.....
Ing. Jorge Espinoza Idrovo


.....
Ing. Marco Piedra Aguilera



Cuenca, 1 de noviembre de 2016

Decano

Ing. Xavier Ortega.

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración:

Yo Christian Roberto Machuca Campos, con código estudiantil 50476, estudiante de la carrera de Contabilidad Superior y Auditoria, teniendo más del 80 % de las materia aprobadas, con un cordial saludo me dirijo a usted para solicitarle de la manera más comedida, proceda con el trámite de aprobación de mi diseño de tesis titulado **“Auditoría de Gestión a los Créditos Productivos con acompañamiento técnico colocados en la oficina de Pasaje de la COAC Jardín Azuayo que fueron destinados para el cultivo de banano y cacao en el periodo 2014 - 2015”**, el mismo que tiene como director sugerido al Economista Teodoro Cubero.

Agradeciendo desde ya al contar con su favorable acogida, le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente:



Christian Roberto Machuca Campos

50476

Señor Ingeniero

Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

Presente

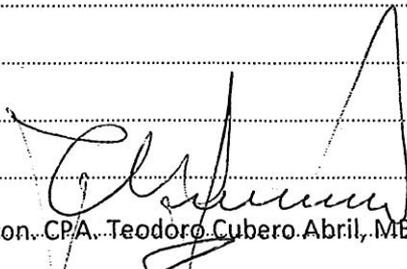
Señor decano

He revisado el proyecto de titulación del Sr. Christian Roberto Machuca Campos; "Auditoria De Gestión a los créditos productivos con acompañamiento técnico colocados en la oficina de PASAJE la COAC JARDIN AZUAYO, que fueron destinados para el cultivo de banano y cacao en el periodo 2014 - 2015; previo a la obtención del título de ingeniero en Contabilidad y Auditoría, sobre el que emitió el siguiente informe:

El proyecto de trabajo de titulación, presenta, una estructura teórica, metodológica y técnica coherente, cuyos resultados esperados es el informe con los respectivos comentarios, conclusión y recomendaciones para el mejoramiento del objeto de investigación en la Cooperativa Jardín Azuayo, luego de aplicar el correspondiente proceso metodológico en este tipo de auditoria.

En tal virtud considero que puede tramitar el indicado proyecto para su aprobación respectiva.

Atentamente



Econ. CPA. Teodoro Cubero Abril, MBA.

PROFESOR TUTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

Cuenca, 17 de noviembre de 2016

Señor Ingeniero

Xavier Ortega V.

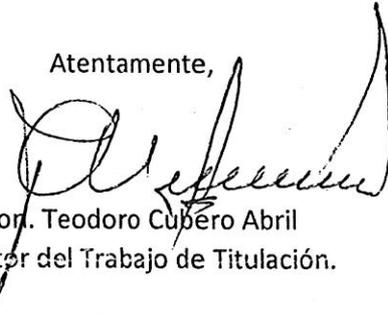
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

Ciudad

De mis Consideraciones:

Luego de haber revisado los cambios efectuados en el diseño solicitado por el Tribunal de grado, en el diseño sustentado por el Sr. Cristian Machuca Campos del trabajo de titulación que lleva por título "Auditoría de Gestión a los Créditos Productivos que fueron destinados para el Cultivo de Banano y cacao en el periodo 2014-2015 en la oficina de Pasaje la COAC Jardín Azuayo." debo indicar que se encuentran de conformidad con lo indicado por el tribunal, autorizando al Sr. Machuca a continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,



Econ. Teodoro Cubero Abril
Director del Trabajo de Titulación.

DOCTORA JENNY RIOS COELLO, SECRETARIA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

C E R T I F I C A :

Que, el Señor **MACHUCA CAMPOS CHRISTIAN ROBERTO**, con código **50476**,
alumno de la escuela de **CONTABILIDAD SUPERIOR**, tiene aprobado más del 80% de
los créditos de su malla de estudios.

Que, al Señor **MACHUCA CAMPOS CHRISTIAN ROBERTO**, le falta aprobar las
siguientes asignaturas para finalizar sus estudios:

AUDITORÍA DE CALIDAD

DERECHO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL

Cuenca, 04 de octubre de 2016

Derecho No. 001-010-000109207
mjmr.-



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE
ADMINISTRACION
SECRETARIA

Cuenca, 18 de Octubre del 2016

Econ.

Rodrigo Cueva Malo. Mgt.

SUB DECANO DE LA FACULTAD

DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY,

Ciudad.

De mi consideración:

Reciban un cordial saludo al mismo tiempo mis deseos de éxito en sus funciones.

Atendiendo a su oficio N° 0434-SUBD en el que nos solicita que los estudiantes de su Universidad, Facultad Ciencias de la Administración, Escuela de Contabilidad Superior, Sr. Christian Machuca Campos y Sra. Ximena Flores García puedan realizar su trabajo de graduación, me place informarle que la misma ha sido aceptada, con el siguiente tema de tesis: **"AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS CRÉDITOS PRODUCTIVOS CON ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO COLOCADOS EN LA OFICINA DE PASAJE DE LA COOPERATIVA JARDIN AZUAYO, QUE FUERON DESTINADOS PARA EL CULTIVO DE BANANO Y CACAO EN EL PERIODO 2014-2015"**

En espera que la tesis contribuya al fortalecimiento de las actividades productivas mencionadas y a nuestra mejora continua, me suscribo.

Atentamente



Graciela Quezada

DIRECTORA DE EDUCOOPE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo





Universidad Del Azuay

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela de Contabilidad Superior

Título: "Auditoría de Gestión a los Créditos Productivos que fueron destinados para el cultivo de Banano y Cacao en el periodo 2014-2015 en la oficina de Pasaje la COAC Jardín Azuayo."

Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Autor:

Christian Roberto Machuca Campos

Tutor: Cubero Teodoro Econ.

Título: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Cuenca – Ecuador

2016

PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

1. Datos Generales

1.1. Nombre del estudiante: Machuca Campos Christian Roberto

1.1.1. Código: 50523, 50476

1.1.2. Contacto: 2459257, 0983710591, christian.mc@hotmail.com

1.2. Director sugerido: Cubero Teodoro Econ

1.2.1. Contacto: tcubero@uazuay.edu.ec

1.3. Asesor metodológico: Dr. Carlos Guevara

1.4. Tribunal designado:

1.5. Aprobación:

1.6. Línea de Investigación de la Carrera: Gestión Financiera y Auditoría

1.6.1. Código UNESCO: de 5311.02

1.6.2. Tipo de trabajo:

a) Es un proyecto integrador

b) Investigación Formativa

1.7. Área de estudio:

Auditoría de Gestión

1.8. Título Propuesto: "Auditoría de Gestión a los Créditos Productivos colocados que fueron destinados para el cultivo de banano y cacao en el periodo 2014-2015 en la oficina de Pasaje la COAC Jardín Azuayo."

1.9. Estado del proyecto: Nuevo

2. Contenido

2.1. Motivación de la investigación:

Mediante la auditoría se pretende evaluar si la gestión de créditos productivos colocados para el cultivo de banano y cacao en la oficina de Pasaje cumple con sus objetivos, su nivel de eficiencia y eficacia y si los clientes están satisfechos.

2.2. Problemática:

En los años 2014 y 2015 si bien se han realizado auditorias de gestión relacionadas con el funcionamiento de la agencia en Pasaje, sin embargo, es necesario en la actualidad, evaluarla gestión de créditos dirigidos al fomento de la producción de banano y cacao, en donde se puede evidenciar, el débil sistema de control interno por lo cual nuestro trabajo de investigación va dirigido:

- Al “crédito productivo con acompañamiento técnico”
- A determinar la Eficiencia, Eficacia y Economía de la gestión créditos productivo.

Con el objeto de mejorar sus operaciones.

2.3. Pregunta de investigación:

¿Qué impacto tendría el desarrollo de la Auditoria de Gestión en el proceso de créditos productivos colocados para el cultivo de banano y cacao en la oficina de Pasaje de la Cooperativa Jardín Azuayo?

2.4. Resumen:

Observación: dirigirse especialmente a los créditos productivos con acompañamiento técnico.

La Auditoría de Gestión es una herramienta de vital importancia en las labores de control de la Cooperativa, su evaluación determina deficiencias en sus operaciones y promueva su mejoramiento generando valor agregado para la consecución de los objetivos institucionales.

Para la Cooperativa es de gran ayuda ya que la colocación de créditos con lleva una gran responsabilidad debido a la información que se maneja. Con esta auditoría se pueden detectar procesos defectuosos que puedan estar afectando de manera operativa o financiera a la institución.

En este proyecto pondremos en práctica los conocimientos adquiridos en las diferentes materias, que servirán de base y serán de gran ayuda para la aplicación del mismo.

2.5. Estado del Arte y Marco Teórico:

La auditoría de gestión se encarga de evaluar el cumplimiento de objetivos previstos en los planes de la organización, su nivel de eficiencia y eficacia, de los sistemas y procesos que utiliza una empresa para realizar sus actividades; cuya finalidad es la de informar y mejorar las operaciones que tiene una organización.

E. Hefferon: "Es el arte de evaluar independientemente las políticas, planes, procedimientos, controles y prácticas de una entidad, con el objeto de localizar los campos que necesitan mejorarse y formular recomendaciones para el logro de esas mejoras".

Aníbal L. Bravo (2008). "La Auditoría de Gestión es una herramienta que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones, señala de qué modo la estructura de la organización y la capacidad efectiva existentes pueden adaptarse para diseñar con éxito una estrategia.

Juan López García. Administración de riesgos que es la disciplina que combina los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos de la empresa, para identificar y evaluar los riesgos potenciales y decidir cómo manejarlos con una combinación óptima de costo - efectividad".

Manual de la contraloría general de estado del Ecuador, 2016. Auditoría de gestión; instrumento metodológico para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, actividad, proyecto u operación, para, dentro del marco legal, determinar su grado de eficacia, eficiencia y economía, calidad e impacto y, por medio de las recomendaciones, promover la mejor administración de los recursos públicos.

2.6. Hipótesis:

En la Cooperativa Jardín Azuay no se ha realizado auditoría de gestión en el área de investigación, consecuentemente no ha sido objeto de evaluación como un proceso que necesita controles o la asesoría de una auditoría, es por eso que se pretende verificar y examinar si en los años 2014 y 2015 el sistema de recaudación cumplió con la normativa, política interna de la que regulan a la Cooperativa Jardín Azuayo.

2.7. Objetivo general:

Realizar una Auditoría de Gestión a los Créditos Productivos colocados que fueron destinados para el cultivo de banano y cacao en el periodo 2014-2015 en la oficina de Pasaje la COAC Jardín Azuayo.

2.8. Objetivos específicos:

2.8.1. Realizar un conocimiento general de la Cooperativa Jardín Azuayo y del área de investigación.

2.8.2. Fundamentar teóricamente el objeto de estudio y su marco normativo.

2.8.3. Realizar una auditoría de gestión a los créditos productivos otorgados con acompañamiento técnico colocados en la oficina de Pasaje de la Cooperativa Jardín Azuayo que fueron destinados para el cultivo de banano y cacao en el periodo 2014-2015 y formular un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones para su mejoramiento.

2.9. Metodología

Para hacer la auditoria se realizará los siguientes procedimientos:

Investigación de Campo: Se realizará en las respectivas instalaciones de la oficina de Pasaje en los archivos que reposan en la cooperativa, entrevistas a los asesores para conocer todo el proceso en la otorgación de créditos.

Investigación bibliográfica: Se recopilará información basada en la normativa vigente a la fecha del periodo auditado como también en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y por las políticas internas establecidas de la Cooperativa Jardín Azuayo.

2.10. Alcances y resultados esperados:

Con la realización de la Auditoria se espera encontrar procesos defectuosos para poder recomendar acciones que permitan corregir estas fallas y que fluya de manera correcta y basada en lo que determina la ley.

Se presentará mediante un informe en donde se especificará las técnicas aplicadas, las evidencias encontradas y el dictamen correspondiente con sus recomendaciones.



2.11. Supuestos y riesgos:

Tenemos acceso completo a la documentación y las instalaciones, por lo que no existen riesgos.

2.12. Presupuesto:

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Justificación del Gastos
Remas de papel	2	\$ 4,50	\$ 9,00	Impresión de diseño, tesis
Copias	100	\$ 0,03	\$ 3,00	Recolección de Información
Carpetas	5	\$ 0,50	\$ 2,50	Revisiones y hojas de trabajo
Servicio Internet	6(meses)	\$ 25,00	\$ 150,00	Investigaciones y Comunicación
Suministros de Oficina	-	\$ 50,00	\$ 50,00	Desarrollo del Proyecto
Transporte, viáticos	-	\$ 300,00	\$ 300,00	Traslado a la Coop. Jardín Azuayo (Cuenca - Pasaje - Ponce Enriquez)
TOTAL			\$ 514,50	

2.13. Financiamiento

Será autofinanciada por los autores.

2.14. Esquema tentativo

CAPITULO I Aspectos generales de la Cooperativa y del departamento de crédito.

1.1 Introducción

1.2 Datos Generales de la Cooperativa Jardín Azuayo y del departamento de crédito

1.3 Misión

1.4 Visión

1.5 Objetivos

1.6 La Gestión y el Rol del Departamento de Crédito

1.7 Organización

1.8 Estructura económica y financiera

CAPITULO II Fundamentos Teóricos de la Auditoria de Gestión

2.1.1.1 Definición

2.1.1.2 Propósito

- 2.1.1.3 Características
- 2.1.1.4 Alcance y Orientación
- 2.1.1.5 Herramientas de la auditoría de Gestión:
- 2.1.1.6 Indicadores de Gestión
- 2.1.1.7 Programa de auditoría
- 2.1.1.8 Técnicas y pruebas de auditoría
- 2.1.1.9 Papeles de trabajo
- 2.1.1.10 La evidencia y los hallazgos de auditoría
- 2.1.1.11 Archivo de papeles de trabajo; permanente y corriente
- 2.1.1.12 Marco legal del sistema de crédito en la Cooperativa y en proceso de crédito
- 2.1.1.13 Proceso Metodológico de la Auditoría de Gestión

CAPITULO III Aplicación de una auditoría de gestión a los créditos productivos otorgados con acompañamiento técnico colocados en la oficina de Pasaje destinados al cultivo de banano y cacao.

- 3.1 Introducción
- 3.2 Planificación Preliminar
- 3.3 Planificación Específica
- 3.4 Ejecución
- 3.5 Comunicación de resultados
- 3.6 Seguimiento

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Recomendaciones

Anexos

Bibliografía

2.15. Cronograma

OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	SEMANAS
Realizar un conocimiento general de la Cooperativa	Conocer el Plan Estratégico de la	Obtener conocimientos sobre el proceso del	



Jardín Azuayo y del área de investigación.	Cooperativa y recolectar información sobre los procesos que se sigue para cada operación desde la solicitud, hasta el desembolso.	otorgamiento de créditos y quienes lo realizan.	3
Fundamentar teóricamente el objeto de estudio y su marco normativo.	Estudiar las políticas internas establecidas por la Cooperativa, así como la normativa que rige durante los periodos de análisis.	Conocer las bases legales para el otorgamiento de los créditos, así como las normas que lo rigen.	7
Realizar una auditoría de gestión a los créditos productivos otorgados con acompañamiento técnico colocados en la oficina de Pasaje de la Cooperativa Jardín Azuayo que fueron destinados para el cultivo de banano y cacao en el periodo 2014-2015 y formular un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones para su mejoramiento.	- Realizar la Planificación de la Auditoría. - Realizar la evaluación con exámenes especiales al otorgamiento de créditos productivos en el cantón de Pasaje. - Establecer los hallazgos y evidencias encontrados durante el examen. - Realizar el informe final, dictamen y recomendaciones	Aplicar los exámenes correctos en cada revisión. Aplicación correcta de las técnicas de auditoria para identificar posibles hallazgos. Presentar el informe final dirigido a las personas responsables del área de crédito y a la Dirección de la Cooperativa.	12
TIEMPO TOTAL			22 SEMANAS

2.16. Referencias Bibliográficas

- Eumed.net. (2016). *Concepto de Auditoría Administrativa*. [online] Available at: <http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/804/Concepto%20de%20Auditoria%20Administrativa.htm> [Accessed 13 Sep. 2016].
- William P. Leonard publicó su libro: Auditoría Administrativa, Evaluación de los métodos y eficiencia administrativos. Ed. Diana. 1991
- Juan M. López García. Bases metodológicas Generales para el diseño e implementación de los Sistemas de Control Interno en Villa La Granjita, 2004
- Documentos Internos Cooperativa Jardín Azuayo.
- CGE.- Manual de Auditoría de Gestión
- Cubero, Teodoro.- Manual Específico de Auditoría de Gestión

2.17 Anexos

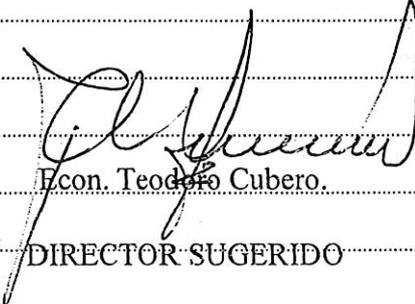


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

2.18 Firmas de responsabilidad

~~Christian Roberto Machuca Campos~~
Christian Roberto Machuca Campos
50476
ESTUDIANTE

2.19 Firma de responsabilidad



Econ. Teodoro Cubero.

DIRECTOR SUGERIDO

2.20 Fecha de entrega: 15 de noviembre de 2016