



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE
CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título
de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría

Autoras:

Jenny Cabrera Cabrera.

Lourdes Illescas Maita.

Director:

Eco. Teodoro Cubero Abril

Cuenca – Ecuador

2018

DEDICATORIA

Esta tesis dedico a mis padres por haberme enseñado el valor del estudio, por inculcarme valores y sobre todo por la motivación que supieron darme en cada etapa, a mis hijos por ser mi motor para tener las fuerzas necesarias para seguir adelante, y a todas las personas, familiares y amigos que me apoyaron de manera incondicional, y a dos personas en especial que lamentablemente tuvieron que partir pero sé que donde sea que estén se sentirán felices y orgullosos de mi logro.

Jenny Cabrera

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicada a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida y enseñarme que todo se consigue con esfuerzo y dedicación, por guiarme y apoyarme en cada momento, e incentivarne a dar lo mejor de mi cada día, por cada palabra de aliento que me brindaron en momentos difíciles para seguir adelante y no dejarme decaer. A mis hermanas por su apoyo, su amor incondicional, y sobre todo por compartir junto a mi cada meta cumplida, a demás familiares y amigos ya que de una u otra manera han colaborado para hacer de esto una realidad, en especial a mi compañera de tesis por todos estos años de amistad y haber culminado juntas esta hermosa etapa universitaria.

Lourdes Illescas

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios por permitirnos estar con vida y por habernos dado la sabiduría necesaria, a la CAC Jardín Azuayo por permitirnos desarrollar nuestro trabajo de titulación, a la universidad por darnos la oportunidad de formar parte de tan prestigiosa Institución, a los profesores que nos enseñaron en todos estos 4 años y medio, y a quienes tuvimos que acudir para diferentes temas que se nos presentaban, a nuestros directores de tesis que hemos tenido en todo el transcurso del desarrollo, ya que por asuntos de fuerza mayor nos tuvieron que cambiar, en especial al Eco. Teodoro Cubero, por habernos instruido durante este proceso, aportándonos sus conocimientos, por todas las recomendaciones y observaciones que nos han permitido mejorar las deficiencias para poder realizar este trabajo de la mejor manera.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	2
1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO ...	2
1.1 Antecedentes del objeto del estudio	2
1.1.1 Historia Institucional.....	2
1.1.2 Estructura organizacional	6
1.1.3 Plan Estratégico	8
1.1.4 Estructura financiera	12
CAPÍTULO II.....	22
2 MARCO TEÓRICO: AUDITORÍA DE GESTIÓN	22
2.1 Concepto y Generalidades Auditoría de Gestión	22
2.2 Propósitos y objetivos	23
2.3 Elementos de Gestión.....	24
2.4 Definición de riesgo	25
2.5 Código de ética del auditor.....	25
2.6 Herramientas utilizadas en la Auditoría de Gestión.....	26
2.6.1 Control Interno.....	26
2.6.2 El riesgo de la auditoría	35
2.6.3 Plan de muestreo	36
2.6.4 Evidencias	37
2.6.5 Técnicas utilizadas en el desarrollo de la auditoría de gestión	38
2.6.6 Indicadores de gestión	41
2.7 Proceso metodológico.	43
2.7.1 Fase 1: Planificación	43
2.7.2 Fase 2: Ejecución	44
2.7.3 Fase 3: Comunicación de resultados.....	44
2.7.4 Fase 4: Diseño y seguimiento de recomendaciones.....	45
CAPITULO III	46

3	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO	46
3.1	Orden de trabajo provisional	46
3.2	Aplicación de las fases de auditoría de Gestión	47
3.2.1	Fase 1: Planificación	47
3.2.2	Sub fase 1: Planificación Preliminar	47
3.2.3	Sub fase 2: Planificación específica	86
3.2.4	Fase 2: Ejecución	127
	Siglas y abreviaturas	149
3.2.5	Comunicación de resultados	150
	Carta de Presentación del informe	150
	CAPÍTULO I	151
	Enfoque de la Auditoría	151
	CAPÍTULO II	153
	Información de la Empresa	153
	CAPÍTULO III	155
	Resultados Generales	155
	CAPÍTULO IV	186
	Resultados Específicos por Componente	186
3.2.6	Diseño y seguimiento de recomendaciones	191
3.3	Conclusiones generales	198
3.4	Referencias bibliográficas	199
	Bibliografía	199

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Organigrama de la empresa	6
Figura 2 Estructura Organizacional	56
Figura 3: Ubicación geográfica por oficina	59
Figura 4 Ranking de Cooperativas	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Balance General	12
Tabla 2 Estado de Resultados	16
Tabla 3 Marcas de Auditoría	40
Tabla 4 Programa de la Planificación Preliminar	48
Tabla 5 Tasas de Interés por tipo ahorro	57
Tabla 6 Tasas de interés por tipo de crédito	58
Tabla 7 Ubicación de las oficinas a nivel nacional	60
Tabla 8 Riesgos, calificación y medidas de tratamiento	62
Tabla 9 Diagrama de flujo del proceso de crédito	79
Tabla 10 Tipos de crédito	81
Tabla 11 Índices de morosidad por tipo de crédito	81
Tabla 12 Clasificación de los créditos de acuerdo a los riesgos	82
Tabla 13 Crecimiento de colocaciones	83
Tabla 14 Crecimiento de captaciones	84
Tabla 15: Programa de la Planificación Específica	87
Tabla 16 Determinación de nivel de confianza y riesgo del CI específico	110
Tabla 17 Memorando de la planificación	120
Tabla 18 Programa de AUDITORIA	125
Tabla 19 Número de socios de acuerdo al tipo de oficina	127
Tabla 20 Oficinas a ser analizadas	128

RESUMEN

El presente trabajo, trata sobre el desarrollo de una Auditoría de Gestión al proceso de crédito de la Cooperativa Jardín Azuayo, con la finalidad de conocer y evaluar el funcionamiento interno, las actividades o procesos, definir las áreas críticas y tomar acciones correctivas, con recomendaciones necesarias para su mejoramiento.

En la planificación se determinó las oficinas a ser analizadas, se realizó la evaluación del sistema de control interno integral y específico, su nivel de confianza y riesgo, que permitió redactar los hallazgos relacionados al cumplimiento de manuales, normativa y reglamentos, también se aplicó indicadores para medir el grado de la eficiencia, eficacia y economía en las transacciones.

Los resultados se reflejan en un informe final que contiene las conclusiones y recomendaciones obtenidas en cada fase, y una matriz de seguimiento.

ABSTRACT

The present work addresses the development of a Management Audit to the credit process of the Cooperativa Jardín Azuayo with the purpose of determining and evaluating the internal performance, activities or processes, to define the critical areas and to take corrective actions along with recommendations necessary to improve its functioning. In the planning stage, the offices to be analyzed were determined. The evaluation of the integral and specific internal control system was performed, as well as the level of confidence and risk. This allowed the researcher to draft the findings related to the compliance of manuals, regulations and rules. Indicators were applied to measure the degree of efficiency, effectiveness and economy in transactions. The results were reflected in a final report that contained the conclusions and recommendations obtained in each phase with a follow-up matrix.


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
Dpto. Idiomas



Translated by:

Ing. Paúl Arpi

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está enfocado a realizar una Auditoría de Gestión al Proceso de crédito de la cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo, que lleva prestando sus servicios financieros y no financieros a la comunidad por más de veinte años. El contenido de esta tesis se distribuye en la información general de la empresa, un marco teórico que abarque los conceptos necesarios para poder entender con claridad el proceso que se va a desarrollar, y la aplicación práctica por medio de un proceso metodológico que define cada uno de los puntos que permitirá emitir un informe en cada etapa, y por ultimo un informe final que contendrá conclusiones y recomendaciones que guiarán a la Cooperativa para mejorar la eficiencia, eficacia y economía, todo esto basado y soportado de una guía de seguimiento que brinde seguridad para el equipo de auditoría sobre el seguimiento de las recomendaciones.

CAPÍTULO I

1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO

Introducción

En este capítulo se da a conocer las generalidades de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo”, su reseña histórica, estructura organizacional, plan estratégico (misión, visión, valores y principios), análisis FODA, además sus principales estados financieros del año 2016.

1.1 Antecedentes del objeto del estudio

1.1.1 Historia Institucional

El 29 de marzo de 1993 el austro se despertó con una noticia: un gran deslizamiento de tierra del cerro Tamuga taponó los ríos Cuenca y Jadán, resultado de ello humildes familias perdieron sus pertenencias y en algunos casos también a sus seres queridos.

Los resultados del censo de daños y damnificados mostró que 5.635 personas fueron directamente afectadas en 1.313 hogares; el 22% perdieron simultáneamente la vivienda, tierras y cultivos. Las tierras pérdidas ascendieron a 2.473 hectáreas, de las cuales 63% correspondieron al dique aguas abajo. El valor aproximado de las tierras perdidas ascendió a 58.327 millones de sucres y de los cultivos a 6093 millones (informe IDIS-CREA, 1993)

Según Mons. Luis Alberto Luna, “el desastre físico se convirtió en el incentivo revelador de grandes valores comunitarios y personales”, lo cual se manifestó en una pasión solidaria, en la búsqueda de nuevos caminos, de nuevas proyecciones sociales. “La Josefina produjo un cambio grande al Austro. Un cambio positivo.”

Para pasar de damnificados que esperan la dádiva del Estado, a ponerse de pie como actores de su propio desarrollo, depende mucho de la lectura que se haga de la situación. En el caso del desastre de la Josefina la lectura era sembrar esperanza en la gente, era resistirse a la idea de considerarse damnificado, era construir una propuesta desde el pueblo, de abajo hacia arriba. Se hacían eco frases como: “nosotros no somos damnificados, carajo”, “No queremos recuperar lo que se llevó el desastre; sino a partir de aquí construir algo completamente nuevo”, “Maldito el que diga que este desastre sea un castigo de Dios”. De ahí nace la propuesta de crecer en la crisis, alimentada también con la teoría de Razetto. El factor “C” como lemas dentro de la economía popular y solidaria: Construye, Cambio, Cogestión, Confianza, Corresponsabilidad, Capacitación, Comunicación, Comunidad, Cooperación, Creatividad.

El CECCA, cuyo directorio estuvo conformado por: Monseñor Luis Alberto Luna como Presidente; Padre Guillermo Andrade, Director administrativo; Padre Hernán Rodas, Director ejecutivo, Iván González y Paciente Vázquez; en un inicio lideran el proceso de reconstrucción de Paute.

En ese entonces Paciente Vázquez trabajaba en la Universidad de Cuenca, en el desastre se ve la necesidad de crear las condiciones para que colabore a tiempo completo en la reconstrucción; es así como se logra un acuerdo con la Universidad para que le otorguen licencia por un año y se traslade a vivir a Paute. La universidad de Cuenca se incorporó también en las tareas iniciales.

Paute construye, es la organización de todos los barrios y comunidades afectadas de la zona. El CECCA previo la presentación de un proyecto al Consejo ecuménico de proyectos logra financiamiento de la organización BILANCE y del programa “pan para el mundo”; ambos vinculados con la iglesia Alemana. Esos fondos impulsan la reconstrucción de Paute mediante el inicio de una serie de proyectos entre los cuales se

destacan: creación de 46 microempresas (que luego en alianza CECCA, FEPP, y COACJA se crea CORPOARTE), impulso de proyectos de comercialización, proyecto PUMA (proyecto de uso múltiple de agua), proyectos de vivienda, proyectos de reconstrucción de barrios, el trabajo con jóvenes y la conformación de la red de mujeres de Paute.

En el mes de represamiento de las aguas, la gente vivía en carpas en las laderas, ahí se organizaron más de 100 cursos de capacitación con el CECAP y otras instituciones. Muchos de esos eventos se realizaban como terapia ocupacional. En ese contexto nace la frase sentida de algún pauteño: “ya sabemos hacer muchas cosas pero no tenemos con qué hacer, necesitamos que alguien nos financie”. La propuesta era válida y desde aquí se convocaba también a pensar en una entidad financiera, con rostro social. El desafío se hizo más urgente cuando se constató que los ahorros locales y los de los migrantes, se depositaban en Cuenca, en los bancos y de allí colocados a otros polos de desarrollo del país (tan solo el 57% de las captaciones se quedan en Cuenca); es decir, el sistema era perverso, los ahorros de los pobres servían para financiar proyectos de ricos y no a la vida de las economías locales.

En el desastre fue fundamental el apoyo de los agentes de la pastoral local, el compromiso cristiano de muchos voluntarios y el apoyo financiero de la Arquidiócesis de Cuenca. Se recibió también donaciones de todo el país para los damnificados, básicamente víveres. Las raciones alimenticias fueron entregadas a cada familia con la coordinación de la Pastoral social; pero con un compromiso desde los que reciben la donación; esto es, de ahorrar en los comités una parte del valor de la donación. De esta manera se logran ahorrar 120 millones de sucres en pleno desastre. Así nacen los primeros ahorros de los socios de la COACJA, en plena crisis.

En suma, los fondos conseguidos de BILANCE, la contraparte del CECCA, los ahorros de los Pauteños en el desastre y los ahorros de la red de mujeres (creada a raíz del desastre), fueron el capital semilla para la COACJA. Paciente Vázquez, Hernán Rodas, Iván González y Juan Carlos Urgilés realizan el trámite de creación de la COACJA. Ciento treinta personas asistieron a la primera asamblea constitutiva, de las cuales solo 100 socios formalizaron los documentos para enviar al Ministerio de bienestar social, hoy MIESS. Fue importante en esto el apoyo firme de la primera directiva. La pastoral social de Paute colaboró con local y vehículo. En el proceso de formación de la Cooperativa también apoyó de manera decisiva el CAAP (Centro Andino de Acción Popular) enviando a Miguel Gaibor quien orientó la formación de la cooperativa mediante cursos de capacitación; luego ayudó a tramitar su aprobación en Quito.

Como se puede notar, la COACJA se concibe en el contexto de la crisis causada por el desastre de la Josefina, con una fuerte influencia del pensamiento cristiano (y de la teología de la liberación). Hay que notar también que la COACJA nunca fue pensada como un proyecto aislado, fue en el contexto de la reconstrucción, fue un proyecto más entre otros tantos.

La COACJA, es resultado de transformar una adversidad en oportunidad. El desafío por convertir el desastre en punto de partida de un proceso humano auto sostenible, llevó a pensar en la creación de un ente financiero de nuevo tipo.

Con estos antecedentes nace la COACJA el 27 de mayo de 1996, bajo el acuerdo N. 0836 del MBS, para captar los ahorros y transformarlos en créditos oportunos y con tasas competitivas que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo de los socios, potenciando las capacidades de las personas y localidades. El 1 de junio se abre la primera oficina Paute y el primer crédito se otorgó en septiembre de ese mismo año. Nuestra cooperativa formó parte del Comité de Desarrollo Cantonal y del Plan Estratégico del

cantón y parroquias de Paute, realizado con el apoyo del CECCA. Pero un proyecto de este tipo no podía concebirse adscrito solo a Paute; sino como un proyecto regional, porque las condiciones financieras de la mayoría de la región también eran y en algunos casos siguen siendo un desastre, aún sin Josefina.

Lo más impresionante en la experiencia de Jardín Azuayo, es ver como miles de debilidades juntas, con un mismo propósito, se transforman en una potente palanca, que puede “mover montañas”.¹

1.1.2 Estructura organizacional

Figura 1 Organigrama de la empresa



Fuente: COAC Jardín Azuayo

Descripción de la distribución organizacional

¹ Información proporcionada por la propia empresa mediante archivo ‘La historia de la Jardín Azuayo’.

Jardín Azuayo está conformada por todos los socios. Gracias a los procesos de participación, comunicación y educación cooperativa, los involucrados dejan de ser clientes y se convierten en socios y actores principales, para construir una sociedad solidaria. Esto marca la diferencia entre Jardín Azuayo y el resto de cooperativas.

El Gobierno Cooperativo consta de dos ámbitos: Directivo y Administrativo. El primero nace de un proceso de elección representativo, y el segundo de una designación de colaboradores, en base a la metodología de gestión por competencias. Los dos tienen una estructura descentralizada por zona y oficina.

En la parte administrativa, el Consejo de Administración designa al Gerente de la Cooperativa, que se convierte en la máxima instancia administrativa. El Gerente contrata a sus colaboradores bajo el proceso de gestión por competencias.

El Gobierno Directivo General está formado por la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, y la Comisión de Educación Cooperativa.

La administración está representada por la Gerencia.

Asimismo, el gobierno de cada oficina lo conforman la Asamblea de Delegados Locales, la Comisión de Crédito, la Comisión de Educación Cooperativa, y la administración local representada por el Responsable de oficina.

Además, existe una Junta Consultiva, que asesora al Consejo de Administración, conformada por los Presidentes de las oficinas y Asambleas Zonales de Representantes. Las funciones de la Asamblea General de Representantes y Consejos de Administración y Vigilancia, están establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, Estatuto Social y Reglamento Interno.

Dentro de las funciones del Consejo de Administración se destacan: planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa, aprobar políticas institucionales, nombrar al gerente y al gerente subrogante, aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto.

Las atribuciones principales que tiene el Consejo de Vigilancia son evaluar, controlar y fiscalizar el funcionamiento de la institución, en los temas de aplicación, alcance y ejecución de normativas, planes y presupuestos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las normas y asegurar la dinámica operativa.

Esta modalidad hace de Jardín Azuayo un ejemplo de participación y cooperativismo en todo el país.²

1.1.3 Plan Estratégico

Misión institucional

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 2018

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.

Valores

Transparencia

² Organigrama y descripción obtenida mediante la página web de la Cooperativa Jardín Azuayo www.jardinazuayo.fin.ec

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.

Integridad

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

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.

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.

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.

Análisis FODA

Toda la información hasta esta sección fue proporcionada por la empresa mediante archivo 'Plan estratégico social y financiero 2014-2018 actualizado a octubre de 2016', sin embargo se considera necesario realizar un análisis FODA que se trabajará a

continuación, con la finalidad de encontrar los factores internos y externos que contribuyan o afecten el desarrollo de las actividades de la cooperativa.

FORTALEZAS

- Imagen corporativa
- Trato personalizado al cliente
- Liquidez
- Sistema de información interna eficiente
- Atención en las sucursales los días sábados y domingos

OPORTUNIDADES

- Tendencias creciente del mercado al sistema financiero cooperado
- Automatización de procesos en el mercado
- Alianzas estratégicas con empresas de servicios para ampliar la oferta de valor aprovechando el mercado cautivo y canales de distribución
- Confianza del público al sistema cooperado
- Servicios internacionales

DEBILIDADES

- Carencia de prestar servicios de tarjeta de crédito
- Falta de infraestructura amplia en la que pueda fusionarse todos los departamentos.
- Falta de reconocimiento en las principales ciudades del país.
- Falta de alianzas estratégicas

AMENAZAS

- Crecimiento y superación de la competencia directa
- Cambios en el marco jurídico Ecuatoriano regulatorio
- Repunte tecnológico de la banca tradicional Ecuatoriana

- Crisis económica internacional

1.1.4 Estructura financiera

1.1.4.1 Estado de situación financiera

Tabla 1 Balance General
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

CODIGO	DESCRIPCION		
1	ACTIVOS		
1,1	FONDOS DISPONIBLES		71.807.478,83
1.1.01	Caja	8.487.957,87	
1.1.03	Bancos y otras instituciones financieras	62.995.984,78	
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	323.536,18	
1,3	INVERSIONES		78.008.336,96
1.3.03	DISP PARA LA VENTA	75.786.940,02	
1.3.04	Disp. para la vta. del estado o entid. del S.P.	2.151.477,51	
1.3.07	De disponibilidad restringida	69.919,43	
1,4	CARTERA DE CREDITOS		464.202.969,33
1.4.01	CARTERA DE CRED COM. PRIO X VEN.	2.820.969,45	
1.4.02	CART DE CRED DE CONS. PRIORI X VEN.	351.514.577,60	
1.4.03	CARTERA DE CRED INMO. X VEN.	153.958,15	
1.4.04	CARTERA DE MICROCREDITO X VENCER	125.042.580,03	
1.4.06	CART. DE CRED COM. ORDI X VENCER	5.833,35	
1.4.25	CARTERA DE CRED COM. PRIORI QNDI	108.333,54	

1.4.26	CART. DE CRED DE CONS. PRIORI QNDI	7.400.569,24	
1.4.28	CART. DE MICRO. QNDI	4.316.000,67	
1.4.49	CART DE CRED COM. PRIORI VENCIDA	156.638,91	
1.4.50	CART DE CRED DE CONS. PRIO VENCIDA	2.644.798,99	
1.4.52	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA	1.665.100,13	
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	-31.626.390,73	
1,6	CUENTAS POR COBRAR		5.770.797,42
1.6.02	Intereses x cobrar de inversiones	684.710,18	
1.6.03	Intereses x cobrar de cartera de créditos	4.728.489,33	
1.6.12	Inversiones vencidas	0,00	
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	312.794,99	
1.6.90	Cuentas por cobrar varias	993.683,98	
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)	-948.881,06	
1,8	PROPIEDADES Y EQUIPO		12.734.995,04
1.8.01	Terrenos	4.266.923,27	
1.8.02	Edificios	7.496.425,56	
1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso	458.710,88	
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	1.434.066,26	
1.8.06	Equipos de computación	6.544.810,86	
1.8.07	Unidades de transporte	280.377,19	
1.8.90	Otros	2.029,26	
1.8.99	(Depreciación acumulada)	-7.748.348,24	
1,9	OTROS ACTIVOS		6.632.366,82
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones	719.711,51	
1.9.02	Derechos fiduciarios	2.395.160,44	

1.9.04	Gastos y pagos anticipados	568.087,49	
1.9.05	Gastos diferidos	1.079.005,94	
1.9.06	Materiales, mercaderías e insumos	124.146,46	
1.9.90	Otros	1.763.136,01	
1.9.99	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-16.881,03	
	TOTAL ACTIVOS:		639.156.944,40
2	PASIVOS		
2,1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		493.352.603,17
2.1.01	Depósitos a la vista	225.129.569,49	
2.1.03	Depósitos a plazo	264.131.713,00	
2.1.05	Depósitos Restringidos	4.091.320,68	
2,3	OBLIGACIONES INMEDIATAS		173.008,55
2.3.02	Giros, transferencias y cobranzas por pagar	101.221,04	
2.3.03	Recaudaciones para el sector público	71.787,51	
2,5	CUENTAS POR PAGAR		15.203.339,36
2.5.01	Intereses por pagar	5.270.745,03	
2.5.03	Obligaciones patronales	3.598.707,58	
2.5.04	Retenciones	141.796,49	
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas	2.152.346,24	
2.5.11	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES	3.007,08	
2.5.90	Cuentas por pagar varias	4.036.736,94	
2,6	OBLIGACIONES FINANCIERAS		42.493.372,57
2.6.03	Obligaciones con Inst. financieras del exterior	38.991.066,50	
2.6.06	Obligaciones con entidades financieras del S.P.	2.859.448,94	
2.6.07	Obligaciones con organismos multilaterales	642.857,13	

2,9	OTROS PASIVOS		1.488.491,93
2.9.03	Fondos en administración	940.387,02	
2.9.90	Otros	548.104,91	
	TOTAL PASIVOS:		552.710.815,58
3	PATRIMONIO		
3,1	CAPITAL SOCIAL		21.965.990,07
3.1.03	Aportes de socios	21.965.990,07	
3,3	RESERVAS		54.024.212,24
3.3.01	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	31.741.080,50	
3.3.03	Especiales	22.187.646,46	
3.3.10	Por resultados no operativos	95.485,28	
3,4	OTROS APORTES PATRIMONIALES		0,00
3.4.02	Donaciones	0,00	
3,5	SUPERAVIT POR VALUACIONES		2.385.384,01
3.5.01	Superávit por valuación de propi, equipo y otros	2.215.477,63	
3.5.04	VALUACION DE INV. EN INST. FINAN	169.906,38	
3,6	RESULTADOS		-27.090,89
3.6.01	Utilidades o excedentes acumulados	0,00	
3.6.02	(Pérdidas acumuladas)	-27.090,89	
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	0,00	
3.6.04	(Pérdida del ejercicio) ³	0,00	
	TOTAL PATRIMONIO:		78.348.495,43
	RESULTADO OPERATIVO:		8.097.633,39
	TOTAL GENERAL:		639.156.944,40

³ Información adquirida mediante la página web de la cooperativa
<https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/seccion/detalle?data=aWRTZWNjaW9uPTEy>

1.1.4.2 1.1.4.2 Estado de pérdidas y ganancias

Tabla 2 Estado de Resultados
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

CODIGO	DESCRIPCION		
5	INGRESOS		
5,1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		74.257.074,55
5.1.01	Depósitos	1.511.927,61	
5.1.03	Int y desc de inversiones en títulos valores	3.122.191,31	
5.1.04	INT Y DESCDE CARTERA DE CREDITOS	69.622.955,63	
5,2	COMISIONES GANADAS		487.659,62
5.2.03	Avales	9.779,33	
5.2.90	Otras	477.880,29	
5,3	UTILIDADES FINANCIERAS		470.981,72
5.3.02	En valuación de inversiones	416.880,23	
5.3.03	En venta de activos productivos	53.459,29	
5.3.04	Rendimientos por fideicomiso mercantil	642,20	
5,4	INGRESOS POR SERVICIOS		477.618,54
5.4.90	Otros servicios	477.618,54	
5,5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		26.028,21
5.5.03	Dividendos o excedentes por cert de aportación	26.028,21	

5,6	OTROS INGRESOS		1.405.587,07
5.6.01	Utilidad en venta de bienes	26.464,80	
5.6.03	Arrendamientos	16.962,01	
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros	636.645,28	
5.6.90	Otros	725.514,98	
	TOTAL INGRESOS:		77.124.949,71
4	GASTOS		
4,1	INTERESES CAUSADOS		32.272.211,42
4.1.01	Obligaciones con el público	29.835.700,65	
4.1.03	Obligaciones financieras	2.436.510,77	
4,2	COMISIONES CAUSADAS		156.705,26
4.2.01	Obligaciones financieras	154.870,67	
4.2.02	Operaciones contingentes	1.834,59	
4,3	PERDIDAS FINANCIERAS		33.240,63
4.3.02	En valuación de inversiones	28.240,36	
4.3.03	En venta de activos productivos	5.000,27	
4,4	PROVISIONES		9.443.090,86
4.4.02	Cartera de créditos	9.251.689,86	
4.4.03	Cuentas por cobrar	186.849,90	
4.4.05	Otros activos	2.045,30	
4.4.06	Operaciones contingentes	2.505,80	
4,5	GASTOS DE OPERACIÓN		23.235.480,03
4.5.01	Gastos de personal	10.287.727,49	
4.5.02	Honorarios	815.024,91	
4.5.03	Servicios varios	3.872.095,91	

4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	4.038.535,36	
4.5.05	Depreciaciones	1.404.274,99	
4.5.06	Amortizaciones	517.205,34	
4.5.07	Otros gastos	2.300.616,03	
4,6	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES		9.533,91
4.6.01	Pérdida en acciones y participaciones	68,29	
4.6.90	Otras	9.465,62	
4,7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS		7.310,13
4.7.03	Int y com. devengados en ejercicios anteriores	7.310,13	
4,8	IMP Y PARTICIPACION A EMPLEADOS		3.869.744,08
4.8.10	Participación a empleados	1.795.118,22	
4.8.15	Impuesto a la renta ⁴	2.074.625,86	
TOTAL GASTOS:			69.027.316,32
RESULTADO OPERATIVO:			8.097.633,39

Análisis financiero

Dentro de la estructura de los estados financieros de la Cooperativa Jardín Azuayo se puede apreciar cómo está distribuidos sus activos, pasivos y patrimonio. El 73% de los activos están centrados en los créditos que se otorgan, seguido con un 11% y 12% se encuentran los fondos disponibles y las inversiones, en un menor porcentaje se tiene 1% en cuentas por cobrar, planta y equipo y otros activos, de igual manera en los pasivos la mayor parte se centra en las obligaciones con el público o depósitos realizados por los socios con un 89%, en menores porcentajes tales como 8% y 3% se posicionan las

⁴ Información adquirida mediante la página web de la cooperativa
<https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/seccion/detalle?data=aWRTZWNjaW9uPTEy>

obligaciones financieras y las cuentas por pagar, en el caso del patrimonio las reservas reflejan un 69% dentro de la estructura, seguido por el capital social con un 28%.

En el caso del estado de resultados con cierre a diciembre de 2016 sus ingresos ascienden a 77.124.949,71 y sus costos y gastos a 69.027.316,32 teniendo una utilidad operativa de 8.097.633,39 demostrando así a sus socios y grupos de interés un gran crecimiento, solvencia y liquidez con la que cuenta.

Indicadores Financieros

Solvencia.

$$\text{Formula: } \frac{(A+PAR)-(SPM+ 3.5 (SPM)+P+AP-AH}{(AH+AP)} = 113.73\%$$

Dónde:

A= Total Activo

PAR= Provisiones para activos en riesgo

SPM= Saldo de préstamos con morosidad > a 12 meses

SPM= Saldo de préstamos con morosidad de 1 a 12 meses

P= Total de Pasivos

AP= Activos problemáticos

AH= Total de ahorros

TA= Total de aportaciones

La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta con un nivel de solvencia del 113.73% comparándola con la meta establecida en el sector financiero de 111%, se puede decir que la cooperativa garantiza a sus socios seguridad y protección de sus ahorros en cada una de sus aportaciones, es decir la Cooperativa cuenta con la capacidad de cubrir los retiros de dinero de los socios frente a los posibles impagos de socios morosos.

Liquidez.

$$\text{Formula: } \frac{(\text{Inv. Liquidas prod.} + \text{activos líquidos improductivos} - \text{ctas x pagar})}{\text{Total de depósitos de ahorro}} = 28.07\%$$

Este indicador permite examinar sobre el nivel de liquidez con la que cuenta la cooperativa que es de un 28,07%, frente a la meta establecida por el sector financiera que de 15-20%, se puede decir que Jardín Azuayo posee gran liquidez ya que no solo puede invertir ágilmente todas las captaciones de sus socios sino además posee más recursos para seguir ofertando créditos.

$$\text{Formula: } \frac{\text{Total de activos líquidos improductivos}}{\text{Total de activos}} = 3.73\%$$

Mediante este indicador se puede apreciar que la Cooperativa excede en un 2, 73% al límite establecido y no cumple con el objetivo planteado por el sector financiero que es de <1%, por lo que se puede evaluar fácilmente que la Cooperativa posee liquidez improductivas u ociosas que debería ser invertido.

Estructura financiera

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Capital institucional}}{\text{Activo total}} = 8, 44\%$$

Para que la estructura financiera de la cooperativa sea eficaz, el activo total debe ser financiado con el 10 % como mínimo del capital institucional, al aplicar el indicador se encontró un porcentaje inferior a la meta establecida, lo cual justificaría que la mayoría de la infraestructura en la cual se maneja cada oficina, no es propia de la institución, tomando el riesgo de que en cualquier momento se vean obligados a abandonar el lugar.

Retorno sobre el patrimonio

$$\text{ROE} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Patrimonio promedio}} = 10,9\%$$

Este índice permite determinar el rendimiento que tiene el capital invertido, es decir el porcentaje que está generando rentabilidad, la cooperativa tiene la capacidad de 10,9%, de compensar a sus socios. Al momento de la apertura de una cuenta, del 100% de la contribución patrimonial, se podrá beneficiar del 10,9% como producto de su inversión.

Retorno sobre el activo

$$\text{ROA} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Activo promedio}} = 1,4\%$$

Mediante este indicador se puede determinar en qué porcentaje los activos están beneficiando a la obtención de ganancias, para lo cual se espera que su resultado sea mayor al 5%, sin embargo la cooperativa tiene 1,4%, permitiendo deducir que se tiene un alto monto invertido en activos, los cuales no están siendo de beneficio para la institución, generando así gastos innecesarios para la conservación.

Conclusión

Después de haber estudiado los antecedentes históricos y la evolución que ha tenido la Cooperativa Jardín Azuayo nos permite tener una visión más clara sobre su funcionamiento general y como se ha desarrollado en el sector financiero, basándose en un buen servicio, y teniendo como prioridad la solidaridad y el cooperativismo, lo que ha hecho posible que se posicione como una de las más grandes del país reflejado por un alto número de socios y el valor de su patrimonio.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Introducción

En este capítulo presentaremos generalidades y conceptos básicos de la auditoría de gestión, temas a tratar como concepto, control interno, tipos, herramientas utilizadas, los objetivos que rigen la auditoría de gestión, explicación del proceso metodológico, para de esta manera poder tener un mayor conocimiento de las actividades a ser desarrolladas en el siguiente capítulo.

2.1 Concepto y Generalidades Auditoría de Gestión

Definición

La Auditoría de Gestión es un examen, puesto que estudia una actividad un sistema o área determinada en una organización, que persigue un objetivo en común, llevado a cabo en diferentes etapas o procesos que son consecutivos, además la persona encargada de realizarla debe ser un profesional calificado con aptitudes y atributos óptimos, con un alto grado de conocimiento y experiencia, basándose en los principios y normas de conductas regidos en la ley, proporcionando calidad y veracidad en el trabajo realizado, demostrando independencia, ya que no se puede ser juez y parte de la labor realizada.

Según Blanco Luna (2015), plasma en su investigación la siguiente definición:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación

y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección (p. 403).

2.2 Propósitos y objetivos

En la Auditoría de Gestión podemos definir ciertos propósitos, que constan en el manual de Auditoría Gestión de la Contraloría (2001) estos son:

- Verificar si los bienes entregados o los servicios prestados al mercado objetivo son los adecuados y si estos están cumpliendo con sus expectativas, realizando análisis de las necesidades que podrían surgir de los clientes potenciales elaborando nuevos productos o servicios, percatándose de producirlos al menor costo posible, aprovechando al máximo los recursos.
- Verificar que en la organización exista objetivos, planes y políticas, eficacia en los procedimientos, además un alto nivel de confiabilidad en cuanto a la información y los controles establecidos por la empresa.

Armas García Raúl (2008) afirma que los objetivos que deben ser tomados en cuenta al momento de realizar una auditoría de gestión es necesario valorar las tres E's de la Gestión dentro de la entidad; controlar que se esté dando un adecuado cumplimiento de las políticas gubernamentales; verificar el cumplimiento de las metas o proyectos establecidos en el plan estratégico de la empresa; realizar un seguimiento a los costos y al manejo de los recursos, con el fin de aprovechar al máximo los mismos y que estos no representen deficiencias en la actividad del negocio.

2.3 Elementos de Gestión

Según la Contraloría General del Estado (2001), mediante el Manual de Auditoría de Gestión da a conocer algunos elementos de gestión que deben ser analizados tales como:

Economía: son todas las adquisiciones realizadas por una persona o empresa, mediante el cual se realiza un análisis que permite verificar si las compras se han realizado mediante un proceso adecuado garantizando que sus costos cantidad y calidad sean los más óptimos y oportunos, además que no tengan repercusiones ante el producto final.

Eficiencia: relación existente entre consumo y rendimiento, teniendo como objetivo incrementar la producción pero con el mismo número de recursos tanto económicos, humanos, materiales, tecnológicos, entre otros. Sin descuidar de mantener la calidad con la que se diferencia de la competencia, evitando el despilfarro de recursos.

Eficacia: es la variación de las metas establecidas a las realmente alcanzadas, permitiendo de esta manera analizar las desviaciones encontradas y las causas que impidieron el logro del objetivo inicial.

Ecología: La responsabilidad que tiene la empresa de realizar evaluaciones periódicas a los procesos que se desarrollan en la producción de un bien o servicio, asegurando que las actividades efectuadas no afecten al medio ambiente.

Equidad: este elemento está relacionado a la distribución realizada dentro de las instituciones, asegurando que estas se desarrollen de manera justa y neutral sin tener ningún tipo de distinciones.

Ética: el comportamiento que deben mantener los miembros de la institución, es decir el cumplimiento de las normas, políticas y estándares establecidos internamente o en el entorno en el que se desarrolla.

2.4 Definición de riesgo

Según la Junta Política de Regulación Monetaria Financiera (2015)

Define qué riesgo “Es la posibilidad de que se produzca el evento que genere pérdidas con un determinado nivel de impacto para la entidad” (P. 2)

Tipos de riesgo

Riesgo de crédito: Es la probabilidad de que la empresa cubra las obligaciones adquiridas por terceras personas por motivos de incumplimiento.

Riesgo de liquidez: Es la probabilidad de que no se pueda asumir responsabilidades por falta liquidez, limitando el financiamiento propio y forzando al incremento de pasivos.

Riesgo de mercado: Es la probabilidad de pérdidas por cambios ocasionados en el entorno financiero o reformas que modifiquen el ejercicio económico.

Riesgo operativo: Es la probabilidad de pérdidas ocasionadas por el factor humano, mala estructuración de procesos, fallas tecnológicas y otros del entorno.

Riesgo legal: Es la probabilidad de que la institución omita ciertas reformas legales y demás disposiciones estatales que regulan la actividad que desempeña en el sector económico.

2.5 Código de ética del auditor

Mediante el Consejo de Administración de The IIA (2012), se puede identificar ciertos principios y reglas de conducta que debe aplicar un profesional de auditoría interna. Es indispensable regirse a un código de ética, ya que esto garantiza que el trabajo realizado por parte del profesional genera confianza y autenticidad.

Principios y reglas de conducta

Integridad: los auditores internos promueven confianza para creer en su juicio, realizando su trabajo con honestidad, responsabilidad y dando cumplimiento a todas las leyes establecidas por entes reguladores, deberán respetar y apoyar al desarrollo institucional, evitando ser partícipes de actividades que dañen su reputación.

Objetividad: los auditores internos aplicarán un nivel de objetividad que su profesión lo exija al comunicar las conclusiones a las que ha llegado después de un proceso de auditoría, sin descuidar ningún aspecto del elemento examinado, ni dejándose influenciar por los miembros de la institución para beneficio propio.

Los auditores no deberán relacionarse con aquellas actividades o personas que tengan conflictos con la organización, no recibirán ningún tipo de recompensas económicas o materiales que influyan en su criterio e informaran sin ninguna restricción todo lo relacionado a su análisis.

Confidencialidad: el auditor interno cuidará y dará un uso adecuado a la información proporcionada por la empresa y no se podrá dar a conocer a menos que exista una exigencia legal que lo ampare, no deberá utilizar esta información para beneficio propio y que perjudiquen los valores de la organización.

Competencia: los auditores internos deberán ser profesionales con un alto grado de conocimientos, capacidades y experiencia que justifique el trabajo realizado, no deberán participar en actividades en los cuales no estén especializados, aplicarán las normas para la práctica profesional y no descuidaran su formación y aprendizaje.

2.6 Herramientas utilizadas en la Auditoría de Gestión

2.6.1 Control Interno

En la actualidad es muy importante que las empresas cuenten con un sistema de control interno, ya que provee a la dirección una seguridad razonable en cuanto al manejo

de los recursos, la consecución de los objetivos, la solución de problemas, el cumplimiento de las normativas y una buena administración, a continuación se presenta algunos estudios sobre el control interno realizadas por el COSO, COSO ERM, CORRE, MICIL, y COSO III.

2.6.1.1 Tipos de Control Interno

Para el análisis del COSO y COSO ERM, se tomara como base el estudio realizado por Estupiñan (2015), que conceptualiza lo siguiente:

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos.

- 1 Efectividad y eficiencia de las operaciones
- 2 Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- 3 Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 27).

Componentes:

Ambiente de control.- sirve como base para el desarrollo de los otros componentes, es la forma en la que el líder con su ejemplo motiva al resto del personal al cumplimiento de los valores éticos y de conducta, además la capacidad que tiene la organización de disponer de un equipo de trabajo con capacidades y habilidades que el cargo lo exige, para lo cual los miembros de la junta directiva y el consejo de administración deben estar capacitados y comprometidos con el trabajo que realizan en la organización.

Evaluación de riesgos.- Consiste en identificar los riesgos internos o del entorno que están relacionados con el logro de los objetivos, de esta manera establecer medidas de control y darles un adecuado tratamiento para poderlos aceptar, reducir o mitigar, permitiendo a la empresa asegurar los bienes que posee y los recursos con los que cuenta para producirlos, ofrecer seguridad a sus clientes tomando la delantera ante la competencia, ganar credibilidad, incrementar la demanda y lograr posicionamiento en el mercado.

Actividades de control.- Son acciones tomadas por la empresa para cerciorarse el cumplimiento de las actividades asignadas, evidenciar la efectividad de los controles propuestos, identificar errores y enmendarlos, cabe señalar que existes tres tipos de controles que permiten; detectar o detener el riesgo, prevenir o advertir sobre las consecuencias y corregir efectos indeseables para la organización todos estos enfocados a contribuir al logro de los objetivos generales e individuales.

Información y comunicación.- Está relacionado al canal de información que utiliza la empresa para poder mantener una comunicación adecuada y oportuna, desde la alta gerencia hacia sus subordinados, este elemento es de vital importancia ya que permite establecer objetivos, asignar tareas, tomar decisiones, controlar el acceso de la información, entre otros, está relacionado también con la comunicación que existe con los medios externos tales con proveedores, clientes, alianzas, permitiendo una mejor interrelación departamental y fomentando la retroalimentación.

Supervisión y monitoreo.- En este componente se da un rastreo de los controles existentes y la efectividad que han tenido, permitiendo reaccionar a tiempo ante desviaciones o controles ineficientes, el monitoreo se lleva en cada uno de los departamentos de la organización, en cada una de las actividades centrales o de apoyo

proporcionando a la empresa una seguridad razonable de que los riesgos son administrados y tratados oportunamente.

COSO ERM.

Es un proceso realizado por los miembros de la organización que enfatizan su análisis en identificar y administrar los riesgos relacionados al planteamiento de objetivos estratégicos e innovadores, con el fin de mantener a la institución informada y protegida ante posibles eventos que puedan impedir el logro de objetivos, ocasionando daños o pérdidas significativas.

Componentes

Entorno Interno.- Esta enfatizado al mismo objetivo del componente COSO I (Ambiente de Control) es decir la modalidad en que es manejada la empresa su filosofía empresarial entre otros aspectos generales de la organización ajustando asuntos relacionados a la valoración y estilo de administración de los riesgos relacionados a los objetivos organizacionales.

Definición de objetivos.- Los miembros de la organización establecen metas organizacionales es decir a donde se pretende llegar o que se pretende hacer después de un periodo de tiempo, mediante la creación de tácticas que encaminan al cumplimiento de metas generales o específicas, internas o externas, relacionados de manera directa como administradores y colaboradores o factores externos como grupos de interés.

Identificación de eventos.- Toda actividad está relacionada a un riesgo por lo que la empresa debe concentrar sus esfuerzos en crear técnicas que permiten reconocer la existencia evaluación y manejo del riesgo permitiendo analizar las causas, efectos y el nivel de ocurrencia beneficiando a la toma de decisiones de corrección y resguardo.

Valoración de riesgos.- La gerencia debe establecer medidas de evaluación de riesgos para fijar la dimensión o gravedad del riesgo en relación a los criterios establecidos, permitiendo describir de manera cualitativa y cuantitativamente las consecuencias que traerán en caso de materializarse.

Respuesta al riesgo.- Una vez verificado la existencia y calificado al riesgo se procede a dar respuestas ya sean de prevenir o pronosticar las consecuencias y poner en práctica acciones que restrinjan el desarrollo, transferir a empresas aseguradoras que contribuyan a superar el riesgo o aceptar el riesgo es decir admitir responsablemente los resultados.

Actividades de control.- La empresa debe tomar medidas que permitan implementar acciones correctivas para disminuir los riesgos detectados, que proporcionen seguridad en el cumplimiento de controles generales y de aplicación es decir los de ejecución a nivel institucional y sobre el debido cuidado de la información intercambiada mediante uso de la tecnología.

Información y comunicación.- Considera los medios por el cual se comunica la empresa con todos los que integran y ayudan al desarrollo empresarial, comprende los medios internos y externos concediendo tener una comprensión rápida y efectiva para actuar en el momento oportuno.

Monitoreo.- La empresa debe realizar un proceso de supervisión que permita conocer el desempeño y efectividad de los controles planteados, realizar un plan de seguimiento que indique los controles sugeridos, el periodo de aplicación, el responsable del supervisar, los recursos y los resultados esperados.

Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE), fue elaborado mediante el proyecto anticorrupción '**Si Se Puede**' y con el asesoramiento de Mario Andrade

Trujillo (2006), que permite analizar la importancia del control interno, basándose en investigaciones realizadas por el COSO, MICIL, COSO ERM.

El control interno está enfocado a proporcionar a la empresa una seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos, mediante la aplicación y asignación de estrategias o vías que permitan llegar al objetivo final, incentivando al cumplimiento adecuado y oportuno de las tareas designadas, identificando y gestionando posibles eventos que limiten el cumplimiento de metas, motivando al resto del personal el cumplimiento deliberado de la normativa aplicable, utilizando herramientas que permitan detectar desviaciones oportunamente permitiendo enmendarlos antes de que provoquen graves consecuencias.

Entre estas investigaciones interviene también el Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano **MICIL**, elaborada por la Conferencia Interamericana de Contabilidad de San Juan, Puerto Rico en 1999, que centro sus esfuerzos en realizar un marco más amigable sobre todo esté relacionada a la realidad regional, que sea aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño o estilo de administración, este modelo recomienda también la integración directa del control interno a la gestión empresarial y que su aplicación sea de manera obligatoria a todas las organizaciones, comprometiendo así al cumplimiento y supervisión a los miembros de la organización.

Entre sus componentes encontramos: Ambiente de control y trabajo, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión.

El CORRE toma como base los estudios del COSO y el MICIL sin embargo su propósito es enfocar su estudio a la realidad ecuatoriana y aclarar el contenido para su correcta aplicación, el control interno es un proceso puesto que interviene varias

actividades, explicando que el control interno es medio que permite la consecución de los objetivos, operación ejecutado por todos los colaboradores de la institución proporcionando seguridad moderada a la dirección sobre el cumplimiento de los fines institucionales, fomenta responsabilidad y la honestidad con el fin de identificar y erradicar desviaciones, fraudes corrupciones y otros actos indeseables a la organización.

En este modelo para evaluar el control interno interviene 8 componentes: Ambiente Interno de Control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

COSO III

Rafael González Martínez, en su investigación Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III, presenta un análisis de la modificación del modelo COSO I realizada en el año 2013, se caracteriza por el incremento de 17 principios distribuidos en los 5 componentes que se explican a continuación.

Entorno de Control.

1. La administración con su ejemplo motiva al cumplimiento de las normas de conducta establecidas por la organización, permitiendo de esta manera evaluar su desempeño e identificar las posibles desviaciones que se presenten para posteriormente aplicar las debidas sanciones.
2. El consejo de administración debe establecer y delegar responsabilidades de supervisión a los miembros de la organización que serán evaluados periódicamente para verificar sus conocimientos e independencia.

3. La estructura organizacional debe estar bien definida a fin de que permita identificar claramente el nivel jerárquico y los compromisos de reporte que posee cada miembro dependiendo del cargo que ejerce.
4. La empresa debe establecer y aplicar una metodología de selección de personal que permita elegir a aquellos que posean las suficientes capacidades y aptitudes que exige el perfil, consecutivamente se someterán a evaluaciones que consienta identificar posibles fallas que deban ser corregidas mediante capacitaciones, promoviendo el trabajo en equipo y la pertenencia institucional.
5. Se debe establecer una comunicación oportuna y adecuada con los profesionales responsables del control interno, que permita diseñar ciertos mecanismos con el fin de motivar mediante premios, reconocimientos o sancionarlos para asegurar el cumplimiento de las normas establecidas, tareas designadas y los compromisos adquiridos.

Evaluación de riesgos

6. La empresa debe establecer objetivos, que deben de cumplirse en su totalidad después del tiempo pactado, entre estos objetivos se tiene los operativos o propios de la organización, los financieros y no financieros es decir aquellos que deben regirse a un estado contable o condición externa y los internos y de cumplimiento.
7. Cuando la organización realiza la administración de riesgos debe poseer la capacidad de analizar a la empresa en su conjunto, permitiendo de esta manera reconocer claramente eventualidades internas o externas a las que está sometida la organización.
8. Fraude considerado aquellas acciones realizadas por los miembros de la organización para ocasionar daños a la empresa ya sea por adquisiciones ilícitas, alteración de

información, utilización de activos sin autorización, todos estos provocados por estímulos o presiones que impulsan incidir las reglas.

9. En la empresa se podrían presentar varios cambios tanto en el entorno que lo rodea, en el giro del negocio, o en el estilo de dirección, para evitar que estos afecte al sistema de control interno se deberá someter a evaluaciones para poderlos ajustar.

Actividades de Control

10. Las actividades de control deben ser llevadas a cabo con el fin de evidenciar que los controles establecidos para mitigar los riesgos se están cumpliendo, tomando en cuenta los factores y la importancia de cada operación, los distintos medios de control y la efectividad de la segregación de funciones.
11. Determinar la relación existente entre el uso y los controles de la tecnología para poder establecer medidas de control a la seguridad, estructura, adquisiciones, instalaciones y mantenimientos tecnológicos.
12. La organización debe establecer claramente las políticas y procedimientos a regirse en la institución, definiendo compromisos de redición de cuentas y supervisión, en casos de incumplimiento el personal encargado tomara las debidas medidas correctivas.

Información y Comunicación

13. La organización debe identificar los medios de comunicación que necesita, la procedencia de datos ya sea por medios internos o externos, con el fin de obtener información confiable y de gran valor que apoye a la empresa a conseguir sus objetivos.

14. La información que fluye dentro de la organización, debe ser clara, pertinente y segura para que el personal comprenda y cumpla con las especificaciones relacionadas al sistema de control interno.
15. La organización debe mantener una comunicación directa con los elementos externos que colaboran con el funcionamiento de la empresa, permitiendo estar abiertos al dialogo y aceptar consultas o sugerencias por diferentes medios.

Actividades de supervisión-monitoreo

16. La organización debe realizar valoraciones periódicas al sistema de control interno para verificar su aplicación y efectividad, ya que servirán como base en futuras evaluaciones considerando las variaciones realizadas.
17. La junta directiva debe medir los logros alcanzados, reportar inspecciones, informar a las partes involucradas las anomalías encontradas y sugerir e implementar planes de acción.

Para continuar conceptualizando las herramientas que se utilizan en un auditoría se toma como base el manual de la auditoría de gestión dictada por la Contraría (2001), permitiendo analizar aspectos teóricos relevantes que se detallan a continuación.

2.6.2 El riesgo de la auditoría

Es la posibilidad que el auditor emita un juicio equivocado, por no haber realizado un análisis correcto al momento de definir el tamaño de la muestra de su investigación o no posea la suficiente evidencia que respalde su juicio final, se pueden presentar tres tipos de inconvenientes, conocido como riesgo inherente es aquel que está vinculado directamente con la actividad empresarial es decir la probabilidad de que existan

deficiencias propias del sistema, riesgo de control es la ausencia o incapacidad de los controles existentes de detectar anomalías, riesgo de detección es la posibilidad de que el auditor no detecte desviaciones relacionadas a los procesos o sistemas auditados.

2.6.3 Plan de muestreo

Proceso realizado cuando la población en estudio es muy extensa e impide el análisis de cada elemento, el auditor en base a su criterio y experiencia realiza una investigación sobre las características de la población que permitirá determinar el tamaño de la muestra conociendo el nivel de confianza, el margen de error aceptable, mediante una prueba piloto fijar el porcentaje de éxito y fracaso reduciendo el nivel de error, sin embargo se corre el riesgo de obtener un muestra errónea con datos alterados que influyan en el resultado final por lo que solo se escogen a ciertos elementos de toda una población sin conocer sus características o deficiencias.

Existen varias formas de determinar una muestra puede ser a base del juicio del auditor que puede ser aleatorio simple, por bloques, intervalos, componentes, entre otros o puede ser mediante el muestreo estadístico en el que interviene una fórmula que permite sacar el tamaño de la muestra con intervención matemática.

Al culminar esta etapa se obtendrá para la empresa el informe de evaluación del control interno del área auditada cuyas recomendaciones implementadas con el asesoramiento del equipo de auditoria mejoraran su efectividad, mientras que para el equipo auditor el borrador del informe, la matriz de calificación de riesgo de auditoria, en esta matriz se evaluará los riesgos inherentes, de control y de detección, el plan de muestreo en el que se describirán las pruebas de auditoría que se van a implementar, el programa de ejecución y los papeles de trabajo.

2.6.4 Evidencias

Obtención de evidencias.- En esta fase se concentra un alto nivel de conocimiento por parte del auditor al tener que reunir las evidencias necesarias para poder entregar un trabajo de auditoría limpio y sin inconformidades, además que permitirá confiar en su juicio, la información que se obtenga debe proceder de fuentes confiables y se debe guardar absoluta confidencialidad, se debe considerar que las evidencias obtenidas por fuentes independientes a la organización son más confiables, también aquellas evidencias que se obtienen de un sistema de control interno sólido, es recomendable también en lo posible obtener y analizar documentos originales ya que brinda más seguridad que las copias. Es necesario que reúna dos atributos o elementos básicos, la evidencia debe ser suficiente, esto es en cantidad, es decir que sea útil, sus costos razonables, y que su obtención se de en un tiempo prudente y competente; que sea de calidad y se pueda soportar mediante esto su validez y su uso.

Clases de evidencias

Física.- Se obtiene mediante la observación de las actividades que se desarrollan en cada proceso, para poder tener un conocimiento más amplio de la actividad y el estado en el que se encuentra el trabajo realizado.

Testimonial.- esta se obtiene mediante la aplicación de entrevistas con las personas que están directamente relacionadas con el proceso a ser auditado, también puede ser mediante el testimonio de personas que tengan conocimientos relacionados con lo que se está tratando.

Documental.- son documentos que se obtienen por medio de fuentes externas, ya que es necesario que no haya relación alguna con la entidad a fin de que la evidencia pueda ser más confiable y útil al momento de procesar cierta información.

Analítica.- se obtiene mediante comparaciones debidamente analizadas, que pueden ser elaboradas directamente por el auditor.

2.6.5 Técnicas utilizadas en el desarrollo de la auditoría de gestión

Para la utilización de estas técnicas es necesario tener presente el criterio del auditor, luego de esto, el auditor podrá reflejar un trabajo oportuno y confiable para todo el equipo y para la empresa auditada al momento de emitir sus recomendaciones, comentarios y conclusiones. Las técnicas que se utilizan en este tipo de auditorías se definen a continuación.

Ocular.- esta técnica la aplica el auditor directamente; observación del desarrollo de una actividad, comparación de hechos o transacciones que se han realizado durante el tiempo que abarca la auditoría, y mediante el rastreo que consiste en un seguimiento continuo de una actividad.

Verbal.- esta técnica puede ser aplicada mediante una indagación, es decir sin aviso anticipado a la empresa, también se puede realizar entrevistas al personal dependiendo de la necesidad y de la actividad que se audita, por último se puede aplicar encuestas ya sea directamente o por correo para tener un aporte universal de los miembros que laboran en la empresa.

Escrita.- esta técnica se puede aplicar mediante análisis de elementos, tratando de reducir lo más que se pueda sin que se pierda su lógica; también mediante la conciliación, que consiste en unir dos conjuntos o áreas, reunir cierta información y relacionarlas entre sí; y la confirmación trata acerca de obtener información de terceras personas para verificar la veracidad de la documentación obtenida.

Documental.- en esta técnica se analiza la información obtenida durante todo el proceso de la auditoría, a fin de comprobar su legitimidad y verificar que las operaciones o

transacciones que se realizan en la empresa sean adecuadas y no estén faltando a las normas y leyes que la amparan.

Física.- consiste en un examen físico a los activos, documentos y valores que posee la empresa, para corroborar la autenticidad, esta técnica se debe relacionar con otras para su correcta aplicación y para que los resultados sean certeros.

Papeles de trabajo

Son un soporte que le sirve al auditor para justificar el trabajo realizado, aquí se debe incluir comentarios, conclusiones y recomendaciones que deberán ser tomados en cuenta al momento de redactar el informe final, el auditor debe desarrollar o reflejar su trabajo por medio de la presentación de papeles de trabajo en las fases de planificación y ejecución de la auditoría.

Son de uso exclusivo de las unidades de auditoría de la contraloría y de las empresas públicas, deben estar guardados de manera ordenada y sistemática y en caso de existir cambios deben ser actualizados, caso contrario se puede seguir utilizando año tras año.

Tipos de archivos

Permanente.- es de uso único de la organización, no cambia en mayor magnitud de una auditoría a otra y será de gran ayuda para auditorías posteriores

Corriente.- contiene información sobre el análisis efectuado por el auditor y será de uso exclusivo para la auditoría que se está desarrollando.

Índices

Códigos que facilitan el trabajo del auditor, se debe establecer y definir la codificación que se va a utilizar, además deben ser iguales; las referencias cruzadas se

utilizan en los papeles de trabajo que tienen cierta relación, estos índices y referencias pueden ser codificados de manera alfabética, numérica y alfanumérica.

Marcas de auditoría son claves que utiliza el auditor para que el alcance de la auditoría quede bien definido, permite distinguir las actividades que resultaron de aplicación de un procedimiento de auditoría, van de acuerdo al criterio del auditor y es necesario especificar el significado de cada una.

Tabla 3 Marcas de Auditoría

\wedge	Indagado
∞	Analizado
\leftrightarrow	Conciliado
\cup	Circularización
\neq	Respuesta afirmativa
\emptyset	Sin respuesta
\checkmark	Comprobado
Σ	Cálculos
\emptyset	Inspeccionado
\underline{N}	Notas explicativas

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría

Elaborado por: Autoras de la tesis

Hallazgos

Es una descripción narrativa de las deficiencias encontradas en el proceso auditado luego de haber aplicado pruebas y procedimientos de auditoría, su contenido debe ser elaborado de manera lógica y ordenada, está compuesto por cuatro atributos; la condición es la situación actual en la que se encuentra; criterio contempla la norma o ley que se debería aplicar para que posteriormente el auditor pueda utilizarla como unidad de medida; causa, el motivo por el cual no se cumplió con el criterio y efecto, consecuencias actual o potencial, en lo posible en términos cuantitativos.

2.6.6 Indicadores de gestión

En auditoría de gestión es importante el uso de indicadores, ya que permiten comprobar el uso adecuado de los recursos, la calidad en los servicios prestados o bienes producidos y el nivel de satisfacción de los usuarios, en caso de encontrarse desviaciones se podrá actuar a tiempo en la toma de decisiones.

Clasificación de indicadores

Cuantitativos y cualitativos.- los cuantitativos son valores que se reportan periódicamente como resultado de las operaciones de la empresa, los cualitativos se refieren a los posibles factores tanto internos como externos que influyen directamente en el desarrollo de las actividades de la empresa.

De uso universal.- estos son muy conocidos, ya que permiten medir la eficiencia y eficacia el logro de los objetivos institucionales.

Globales, funcionales y específicos.- sirven para medir el nivel de gestión en el sector público, ya sea de manera general es decir a todo el sector público, o a su vez a cada empresa pública.

Indicadores de economía

Permite al auditor evaluar la capacidad de la empresa para administrar adecuadamente de los recursos que dispone.

De insumos

Abastecimiento = $(\text{Compras en el periodo} / \text{presupuesto de compras}) * 100$

Manejo de personal = $(\text{Gastos de capacitación} / \text{N}^\circ \text{ total del personal de la planta})$

Gasto de funcionamiento = $(\text{Gastos de mantenimiento} / \text{Gastos generales})$

Indicadores de eficiencia

Este indicador permite evaluar la producción de bienes o servicios a costos razonables y en el momento oportuno, es decir la producción y sus costos están estrechamente relacionados al momento de medir la eficiencia.

Productividad = $(\text{Volumen de servicios prestados} / \text{costo de insumos})$

Eficiencia administrativa = $(\text{Gastos de funcionamiento} / \text{Usuarios atendidos por clase de servicio})$

Eficiencia en el servicio = $(\text{Cantidad de servicios programados} / \text{servicios prestados})$

Cantidad = $(\text{Número de servicios prestados} / \text{número de servicios proyectados})$

Indicadores de eficacia

Este indicador permite evaluar el cumplimiento de los objetivos, es decir como la empresa está logrando alcanzar cada uno de sus metas establecidas.

Cobertura = $(\text{Número de usuarios atendidos} / \text{Número potencial de usuarios por servicio})$

Oportunidad = $(\text{Tiempo requerido por servicio} / \text{número de servicios prestados})$

Cantidad = (Recurso utilizado / recurso planteado)

Volumen = (Gastos ejecutados / gastos programados)

2.7 Proceso metodológico.

Según la guía metodológica de La Contraloría (2011) establece un proceso que se debe llevar a cabo para realizar una auditoría de gestión, en la cual indica las actividades a realizar en cada etapa con sus respectivos objetivos.

2.7.1 Fase 1: Planificación

Esta fase está orientada a familiarizar al equipo de trabajo con el sistema a auditar, la empresa es comunicada por el auditor mediante la notificación de inicio de la Auditoría, y para el equipo auditor la orden de trabajo provisional, y otra definitiva luego de culminar la fase del conocimiento preliminar y haber establecido el enfoque del examen.

Sub fase 1: Conocimiento preliminar

El objetivo de esta fase es obtener y actualizar información y conocimientos del área a ser auditada, familiarizar al equipo de trabajo con las actividades sustantivas y adjetivas del proceso a ser auditado e identificar con precisión los componentes a ser evaluados en las siguientes fases.

Para el cumplimiento de estos objetivos es necesario realizar un análisis de la siguiente información:

- Misión, visión, principios, valores, planes y programas a corto y largo plazo.
- Normas y reglamentos internos y externos.
- La actividad principal, y la industria en la que se desenvuelve.
- Sus principales proveedores y alianzas estratégicas.
- Su posicionamiento en el mercado, su mercado objetivo y potencial.

- Como se encuentra financieramente.
- Su estructura organizacional y segregación de funciones.
- Su cadena de valor y la estructura del control interno.

Luego de haber realizado la planificación se contará con un reporte del diagnóstico preliminar que detallará el conocimiento acumulado del área auditada, este reporte será de uso exclusivo del equipo de auditoría y debe ser aprobado por el supervisor, la implementación del archivo de papeles de trabajo del examen.

Sub fase 2: Planificación específica

El objetivo de esta fase es evaluar la estructura del control interno del área auditada por componente; evaluar y calificar el riesgo de auditoría para evitar posibles eventos que podría afectar su avance; identificar las áreas críticas a ser evaluadas en la siguiente fase y establecer el enfoque del examen.

2.7.2 Fase 2: Ejecución

En esta fase se evaluará la eficiencia, eficacia y economía de la gestión del área auditada, para lo cual se procederá a la aplicación de pruebas y procedimientos de auditoría de acuerdo al enfoque que se estableció en la fase anterior, esto permitirá al auditor identificar y desarrollar los hallazgos.

2.7.3 Fase 3: Comunicación de resultados

En esta fase se comunican los resultados y se entrega el informe final con el propósito de informar los resultados del examen, terminar la auditoría y entregar el producto final.

Para la redacción del informe se debe considerar aspectos como: la normativa aplicable, la redacción anticipada de un borrador que permitirá justificar con evidencias, un orden coherente que incluya los hallazgos conclusiones y recomendaciones, considerándose no solo las deficiencias sino también aspectos positivos que se deben resaltar, está

compuesto por lo general por cuatro apartados; el primera contiene el enfoque de la auditoría, el segundo la información general de la empresa auditada, el tercero resultados generales, el cuarto resultados específicos por componente y finalmente los anexos.

Resultados

Informe que es un documento profesional que describirá los resultados del examen. Y para su entrega se debe seguir ciertos pasos de redactar y consolidar el borrador del informe, someter el borrador a discusión en una conferencia final, redacción definitiva y entregar el informe.

2.7.4 Fase 4: Diseño y seguimiento de recomendaciones

En esta fase se pretende realizar un seguimiento a las recomendaciones realizadas en el informe, mediante una matriz de cumplimiento que permita enlistar todas las sugerencias realizadas por el auditor, el responsable encargado de aplicarlos y el tiempo previsto, que después de un periodo de tiempo de someterá a evaluación para verificar su efectividad.

Conclusión

Después de haber analizado todos los aspectos teóricos que se necesitan entender para poder desarrollar una auditoría, se tiene un marco de referencia claro completo y conciso sobre cómo desarrollar las actividades de inicio, planeación, evaluación, conclusión, elaboración de recomendaciones y las herramientas que se requiere aplicar en cada etapa. Permite también entender la importancia que tiene la auditoría de gestión dentro de las empresas ya que con el asesoramiento de los profesionales aporta con un valor agregado, enfocando no solo en los aspectos negativos, sino que también realza los aspectos positivos, concediendo a los directivos la toma de decisiones con el objeto de mejorar las actividades y contribuir al crecimiento empresarial.

CAPITULO III

3 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO

Introducción

En este capítulo realizamos la ejecución de la auditoría, mediante la aplicación de encuestas e indicadores, los cuales serán estudiados en las oficinas de la cooperativa tomando en consideración dos criterios; el total de los socios y la tipología determinada internamente en la cooperativa A, B y C, con la finalidad de emitir un informe final que será utilizado por la empresa para mejorar su eficiencia, eficacia y economía.

3.1 Orden de trabajo provisional

OFICIO N° 001

ORDEN DE TRABAJO N° 001

FECHA: Cuenca, 14 de agosto de 2017

Señores

Eco. Teodoro Cubero, Supervisor del equipo

Jenny Cabrera, Jefe de equipo

Lourdes Illescas, Auditor

Ciudad

De mis consideraciones:

De conformidad con el plan de actividades de la unidad de auditoría para el presente año delego a ustedes la realización de la Auditoría de Gestión al Proceso de Crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

El alcance del examen comprenderá desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se estudiará todos los componentes que están relacionados al proceso y los factores externos, además el conocimiento general de la Cooperativa, la normativa aplicable, el plan estratégico, la efectividad del sistema de control y la determinación del enfoque de la auditoría.

De acuerdo al cronograma de actividades, el examen se ha previsto en un tiempo de duración de 90 días laborables.

El producto a obtener en esta fase es realizar un conocimiento general y un diagnóstico de la entidad, que se reflejará en un reporte.

Atentamente

Auditor General.

3.2 Aplicación de las fases de auditoría de Gestión

3.2.1 Fase 1: Planificación

Siguiendo al proceso metodológico establecido en el marco teórico del capítulo anterior, se procede a aplicar la planeación, el cual es de vital importancia ya que de este depende la efectividad del trabajo a realizarse.

3.2.2 Sub fase 1: Planificación Preliminar

Con el fin de obtener un conocimiento acumulado del objeto de estudio, se procede a buscar información relacionada a la cooperativa, lo cual permitirá al lector tener una idea sobre las actividades y funciones cooperativas.

Tabla 4 Programa de la Planificación Preliminar

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
N°	Objetivos y procedimientos	Ref. P/T	Realizado	
			Nombres	Fecha
	<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtener información general relacionada directamente con la cooperativa. • Familiarizar al equipo de trabajo con las actividades que se desarrollan dentro de la institución. • Identificar con precisión el componente a ser evaluado en las siguientes fases. <p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifique una reunión con el gerente de la COAC JA para: Darle a conocer el inicio del examen, indicarle sobre los objetivos y resultados esperados en la auditoría y entregarle la notificación inicial. 	PP/PT-1	JC/LI	15/08/2017

<p>Informarle sobre el examen que se va realizar y solicitar que comunique a los miembros de la empresa para su colaboración en el proceso de auditoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicite al encargado del departamento de planificación la siguiente información. <p>La reseña histórica,</p> <p>El plan estratégico</p> <p>El trabajo en el sector financiero</p> <p>La estructura orgánica y funcional.</p> <p>Los servicios que ofrece</p> <p>La cobertura a nivel nacional.</p> <p>Los estados financieros.</p> <p>Realice un análisis FODA que permita identificar los factores internos y externos que están directamente relacionados con la Cooperativa.</p> <p>Consulte y analice el nivel de posicionamiento en el mercado en el que se encuentra la Cooperativa</p>	<p>PP/PT-2</p> <p>PP/PT-3</p> <p>PP/PT-5</p> <p>PP/PT-6</p> <p>PP/PT-7</p> <p>PP/PT-8</p> <p>PP/PT-10</p> <p>PP/PT-4</p> <p>PP/PT-9</p>	<p>JC/LI</p> <p>JC/LI</p> <p>JC/LI</p> <p>JC/LI</p> <p>JC/LI</p> <p>JC/LI</p> <p>JC/LI</p> <p>JC/LI</p> <p>JC/LI</p>	<p>16/08/2017</p> <p>16/08/2017</p> <p>17/08/2017</p> <p>18/08/2017</p> <p>18/08/2017</p> <p>18/08/2017</p> <p>21/08/2017</p> <p>21/08/2017</p>
---	--	---	---

<p>Determinar los riesgos que afectan directamente a la cooperativa</p> <p>Consulte y analice la calificación de riesgo obtenida.</p> <p>Realice la evaluación integral de control interno por componente y aplique un cuestionario que permita determinar el nivel de confianza y riesgo.</p> <p>Realice un informe con las desviaciones encontradas en la evaluación de Control Interno.</p> <p>Realice el programa de la planificación específica</p>	PP/PT-11	JC/LI	21/08/2017
	PP/PT-12	JC/LI	21/08/2017
	PP/PT-13	JC/LI	22/08/2017
	PP/PT-14	JC/LI	23/08/2017
	PP/PT-15	JC/LI	23/08/2017

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Notificación de Inicio de la auditoría

PP/PT-1

Oficio N° 002

Sección: Proceso de crédito

Asunto: Notificación de inicio del examen

Cuenca, 15 de Agosto del 2017

Economista

Juan Carlos Urgilés

Gerente COAC Jardín Azuayo

Presente

De mi consideración:

Notifico a usted el inicio de la auditoría al proceso de crédito, en el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Los objetivos generales del examen son:

- Verificar que el proceso de crédito este alcanzando los objetivos y metas establecidas.
- Verificar que se esté dando cumplimiento al manual de procedimientos establecido en la institución para el desarrollo del proceso de crédito.
- Verificar que los servicios prestados estén acorde a las necesidades del socio.
- Verificar la efectividad del sistema integral del control interno.

Para proceder le informo que nuestro equipo estará conformado por los señores: Eco. Teodoro Cubero Supervisor del equipo, Jenny Cabrera Jefe de equipo y Lourdes Illescas Auditor, por lo que agradezco y solicito su colaboración para poder realizar la ejecución de la auditoría sin ningún imprevisto. Sírvase informar a todos los miembros que forman parte de la cooperativa en todas las oficinas.

Atentamente

Auditor General

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Reseña Histórica

PP/PT-2

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es un instrumento de desarrollo de los pueblos en el sur del Ecuador, que ha robustecido a las economías populares a través de una ética de servicio como de solidaridad, de apoyo mutuo, con educación, con procesos de buen gobierno, hacia la vida digna de todos y todas.

El 29 de marzo de 1993 se produjo, en la provincia del Azuay, el desastre de la Josefina.

Los habitantes de Paute, cantón ubicado a 42km de la ciudad de Cuenca, soportaron en

improvisados campamentos los efectos perniciosos de la catástrofe, pero ello también sirvió para que el pueblo piense colectivamente su presente y su futuro. La crisis desatada con La Josefina fue al mismo tiempo la oportunidad de un pueblo que se negó a ser damnificado y decidió recobrar lo perdido, decidió transformar la vida sus relaciones sociales y económicas hacia una situación incluyente, democrática, justa. Ese es el origen de la Cooperativa Jardín Azuayo, un proyecto social económico que surge de las necesidades y propuestas de un pueblo organizado.

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Plan Estratégico**

PP/PT-3

Misión institucional

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.

Principios en las que se basa

- Ingreso y retiro voluntario
- Administración y seguimiento democrático
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia

- Educación, capacitación, información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Mercado objetivo

La cooperativa tiene centrado sus esfuerzos en prestar servicios a personas emprendedoras con aspiraciones, que buscan ser financiadas para hacer realidad su sueño o cubrir alguna necesidad económica, social o cultural. La población beneficiada de estos servicios son productores, ganaderos, comerciantes de la zona rural y urbana, transportistas, estudiantes, empleados públicos o privados, migrantes, mineros, pescadores entre otras personas que se encuentran en estado vulnerable.

Alianzas estratégicas

Jardín Azuayo posee varias relaciones para fortalecer, ampliar y colaborar con sus socios, entre sus principales alianzas se tiene: Pago Ágil, Etapa, Empresa Eléctrica, pensiones de Instituciones Educativas, BIES, Comisión de tránsito, IESS, CNT, Interagua, SRI, Claro, Movistar, TVCABLE, Avon, Yanbal, Oriflame, Directv, Produbanco, pago de tarjetas MasterCard, VISA, Diners Club, Pacificard.

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Análisis FODA</p>

PP/PT-4

FORTALEZAS

- Imagen corporativa
- Trato personalizado al cliente
- Liquidez

- Sistema de información interna eficiente
- Atención en las sucursales los días sábados y domingos

OPORTUNIDADES

- Tendencias creciente del mercado al sistema financiero cooperado
- Automatización de procesos en el mercado
- Alianzas estratégicas con empresas de servicios para ampliar la oferta de valor aprovechando el mercado cautivo y canales de distribución
- Confianza del público al sistema cooperado
- Servicios internacionales

DEBILIDADES

- Carencia de prestar servicios de tarjeta de crédito
- Falta de infraestructura amplia en la que pueda fusionarse todos los departamentos.
- Falta de reconocimiento en las principales ciudades del país.
- Falta de alianzas estratégicas

AMENAZAS

- Crecimiento y superación de la competencia directa
- Cambios en el marco jurídico Ecuatoriano regulatorio
- Repunte tecnológico de la banca tradicional Ecuatoriana
- Crisis económica internacional

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
El trabajo en el Sector Financiero

PP/PT-5

En el país, las organizaciones de la economía popular y solidaria aportan a la economía nacional y cumplen un rol social importante, pues generan el 64% del empleo del país y alrededor del 25,7% del PIB. En la zona de influencia de la Cooperativa Jardín Azuayo apoya a los sectores de la Economía Popular y Solidaria de forma significativa. El número de organizaciones que forman parte de la EPS según la cobertura de Jardín Azuayo en las 7 provincias donde tiene presencia (Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja, Santa Elena, El Oro, Guayas), se encuentran registradas por la SEPS 865 organizaciones, mientras que si consideramos los cantones de referencia de sus oficinas, encontramos 235 de dichas asociaciones con las cuales la Cooperativa trabaja activamente.

Respecto al número de organizaciones que forma parte del sistema financiero popular y solidario en dichas provincias de la zona de influencia de la Cooperativa, se contabiliza 234 entidades, mientras según la cobertura cantonal de las oficinas JA, encontramos a 112 de estas organizaciones.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Descripción de funciones y Estructura Organizacional

PP/PT-6

Funciones de los niveles jerárquicos

Asamblea General de Representantes: se constituyen con representantes de los socios, que no podrán ser más ni menos de 30, elegidos por votación personal, directa y secreta de los socios de cada oficina, designados en Reuniones Locales o Juntas Directivas de

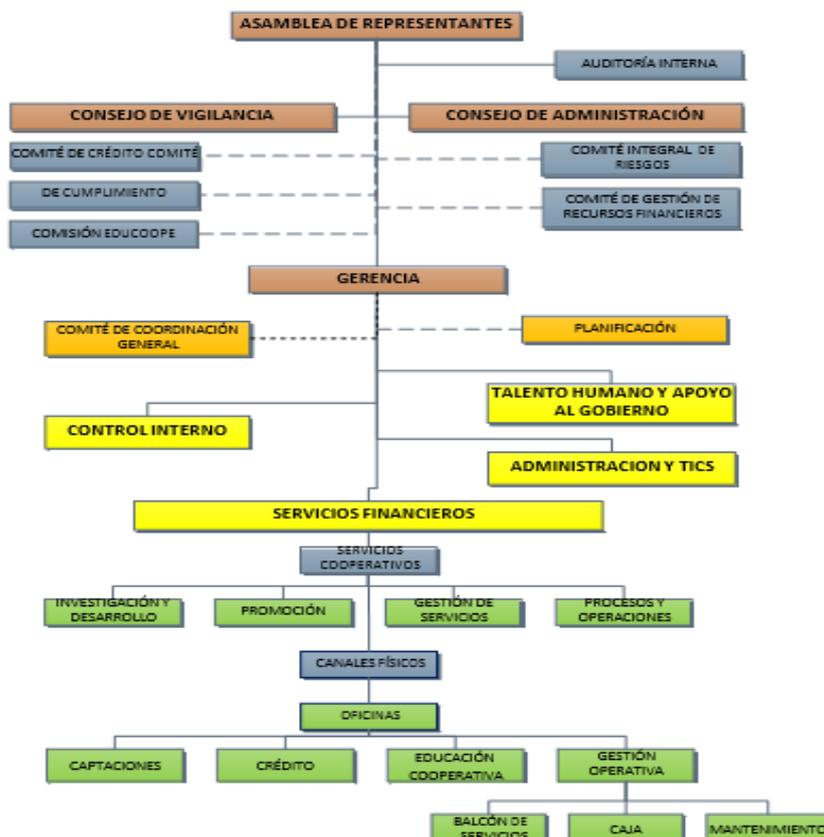
oficina. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez para el periodo siguiente, luego de transcurrido un periodo podrán ser reelegidos nuevamente.

Consejo de administración: se integra de cinco vocales principales y cinco vocales suplentes, procurando representatividad en todas las zonas. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una vez para el periodo siguiente.

El presidente: será elegido por el consejo de Administración de entre sus miembros, durarán dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos hasta dos veces.

El consejo de vigilancia: es el órgano de control interno de la Cooperativa, en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos. El gerente: sea socio o no de la Cooperativa, es el representante legal de la misma y será nombrado por el Consejo de Administración sin sujeción a plazo y deberá ser calificado por la Superintendencia.

Figura 2 Estructura Organizacional



Fuente: COAC Jardín Azuayo

Asesoría al migrante: incluye los depósitos que pueden realizar las personas que residen en el extranjero directamente en la cuenta del beneficiario, comunicación directa con los agentes de la cooperativa desde cualquier parte del mundo y por medio virtuales, además cuenta con un enlace con la página web de RIA que permite realizar transferencias y servicios en línea.

Ahorros: a la vista es decir aquel dinero que es depositado por los socios es controlada mediante una cuenta y está disponible al momento que el acreedor lo requiera, a plazo fijo depósitos realizados para un periodo dado con una tasa de interés dependiendo el tiempo que permanecerá en póliza, ahorro programado planes de depósitos fijos durante un periodo, se pone a consideración del socio la cantidad, la periodicidad y el plazo.

Tabla 5 Tasas de Interés por tipo ahorro

TASAS DE INTERÉS POR TIPO DE AHORRO		
Tipo	Tiempo	% de Interés
A la vista	No aplica	3,50%
A plazo fijo	A un mes	5,00%
	A dos meses	5,25%
	A tres meses	5,50%
	A seis meses	6,00%
	A nueve meses	6,50%
	A más de 12 meses	8,00%
Ahorro programado	De 1 a 5 años	8,00%
	Mayores a 5	8,50%

Fuente: COAC Jardín Azuayo
Elaborado: por las autoras

Crédito: crédito ordinario, el solicitante debe poseer en su cuenta de ahorro 3,33% del monto a solicitar por un mes, crédito sin ahorro como su denominación lo indica no requiere de ahorros pero su interés es más alto, crédito emergente es otorgado a personas naturales en casos urgentes como salud, educación o calamidad comprobada.

Tabla 6 Tasas de interés por tipo de crédito

TASAS DE INTERÉS POR TIPO DE CRÉDITO			
Tipo	Plazo	% de Interés	Monto
Ordinario	Hasta 7 años	12,77%	Políticas cooperativas
Sin ahorro	Hasta 7 años	15,00%	Políticas cooperativas
Emergente	Hasta 18 meses	11,22%	\$ 1500,00

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado: por las autoras

Tarjeta de débito: permite al socio provenir de un medio que le admita retirar su dinero desde cualquier cajero automático que sea BANRED y sin restricciones de horario con un monto máximo de \$300,00.

Pago de sueldos a empleados: permite a cualquier empresa realizar convenios para el pago de salarios.

Servicio de pago interbancario: permite a los empleados y proveedores del sector públicos cobrar sus deudas con la cuenta de la Cooperativa.

Transferencias bancarias: traspaso de montos a otras instituciones financieras ya sea de manera física o virtual.

Recaudaciones: la cooperativa sirve como intermediario para la recaudación de instituciones públicas o privadas ya sea por depósito o débito automático.

Tabla 7 Ubicación de las oficinas a nivel nacional

Provincia	Ciudad	Provincia	Ciudad
Azuay	Camilo Ponce E.	Morona Santiago	Gualaquiza
	Chordeleg		Limón
	Cuenca		Logroño
	Gualaceo		Morona
	Nabón		San Juan Bosco
	Oña		Santiago
	Paute		Sucúa
	Pucará		Cañar
	San Fernando	Cañar	
	Santa Isabel	El Tambo	
	Sevilla de Oro	La Troncal	
	Sigsig	Suscal	
	El Oro	Chilla	Guayas
El Guabo		Loja	Saraguro
Pasaje		Santa Elena	Santa Elena
Zaruma			

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado: por las autoras

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Posicionamiento en el mercado a nivel de Cooperativas**

PP/PT-9

Según el ranking establecido por la SEPS para el segmento 1, la cual es compuestas por 26 cooperativas teniendo como principal referencia poseer activos superiores a los \$ 80'000.000,00, Jardín Azuayo en este rango se encuentra entre los tres primeros lugares, para establecer este puntaje se ha toma como referencia las principales cuentas del balance activos, pasivos y el patrimonio, para poderlos comparar se toma como referencia a dos principales competidores que son la Cooperativa JEP y Policía Nacional, la primera posee gran valor competitivo y una fuerte estructura financiera ya que duplica sus valores en cada una de sus cuentas del balance, siendo así su principal y más fuerte rival, mientras que con la segunda mantiene diferencias muy pequeñas por lo que se debería analizar y optar por planes y estrategias que permitan su diferenciación, en

el caso del patrimonio no existe mucha variación entre estas ya que solo cambian con un 3% aproximadamente, por lo que se puede analizar que a pesar del gran crecimiento que ha demostrado cada año Jardín Azuayo, requiere de mayor esfuerzo y dedicación para poder expandirse económica y geográficamente.

Figura 4 Ranking de Cooperativas

			RANKING SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO I PERIODO DEL 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016 (Dólares)					
ENTIDAD	ACTIVO	%	ENTIDAD	PASIVO	%	ENTIDAD	PATRIMONIO	%
JEP	1.187.751.362,24	17,00%	JEP	1.057.841.694,23	11,66%	JEP	131.709.663,81	11,30%
JARDIN AZUAYO LTDA	639.156.944,49	5,42%	JARDIN AZUAYO LTDA	552.710.815,59	5,70%	JARDIN AZUAYO LTDA	86.446.128,82	6,58%
POLICIA NACIONAL LTDA	531.928.832,03	4,51%	POLICIA NACIONAL LTDA	429.381.876,19	4,50%	POLICIA NACIONAL LTDA	182.546.955,84	13,85%
COOPROGRESO LTDA	364.245.814,68	3,04%	COOPROGRESO LTDA	324.679.818,13	3,70%	JARDIN AZUAYO LTDA	86.446.128,82	6,58%
29 DE OCTUBRE LTDA	354.485.209,57	2,98%	29 DE OCTUBRE LTDA	305.817.226,87	3,20%	29 DE OCTUBRE LTDA	48.667.582,70	3,70%
SAN FRANCISCO LTDA	295.886.817,77	2,48%	OSCUS LTDA	249.940.859,65	2,61%	SAN FRANCISCO LTDA	48.569.400,81	3,70%
OSCUS LTDA	286.880.106,90	2,41%	SAN FRANCISCO LTDA	247.317.417,76	2,59%	RIOBAMBA LTDA	43.882.222,51	3,34%
RIOBAMBA LTDA	264.582.463,12	2,23%	RIOBAMBA LTDA	220.697.248,61	2,31%	DE LA PEQ. EMP. DE COCOPAZU LTDA	43.162.480,63	3,29%
VICENTINA M. ESTEBAN GODOY O.	247.177.992,77	2,08%	VICENTINA M. ESTEBAN GODOY O.	208.840.209,80	2,19%	COOPROGRESO LTDA	38.615.996,55	2,95%
CAJA CENTRAL FINANCOOP	215.852.926,82	1,82%	CAJA CENTRAL FINANCOOP	200.984.786,65	2,11%	VICENTINA M. ESTEBAN GODOY O.	38.337.782,97	2,92%
DE LA PEQ. EMP. DE COCOPAZU LTDA	211.259.111,72	1,78%	ALIANZA DEL VALLE LTDA	171.772.925,21	1,80%	OSCUS LTDA	36.859.247,25	2,79%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	201.482.437,22	1,69%	DE LA PEQ. EMP. DE COCOPAZU LTDA	168.896.631,09	1,77%	MUSHUC RUNA LTDA	32.757.386,93	2,50%
ANDALUCIA LTDA	191.194.132,29	1,59%	ANDALUCIA LTDA	162.823.783,04	1,71%	ALIANZA DEL VALLE LTDA	29.829.712,81	2,28%
MUSHUC RUNA LTDA	175.740.808,29	1,48%	MUSHUC RUNA LTDA	142.982.621,36	1,50%	DE LOS SERV. PUB. DEL MINISTERIO	29.302.480,47	2,24%
ATUNTAQUITO LTDA	152.237.848,32	1,28%	ATUNTAQUITO LTDA	128.322.066,82	1,35%	ANDALUCIA LTDA	28.374.348,25	2,19%
DE LA PEQ. EMP. BIBLIAN LTDA	150.449.789,03	1,26%	DE LA PEQ. EMP. BIBLIAN LTDA	125.741.884,73	1,32%	EL SAGRADO LTDA	26.267.293,43	2,00%
EL SAGRADO LTDA	144.181.217,70	1,21%	EL SAGRADO LTDA	117.915.934,27	1,23%	23 DE JULIO LTDA	25.818.719,89	1,96%
CAM. DE COM. DE AMBATO LTDA	129.817.635,56	1,09%	CAM. DE COM. DE AMBATO LTDA	113.776.983,24	1,19%	DE LA PEQ. EMP. BIBLIAN LTDA	24.707.964,30	1,89%
23 DE JULIO LTDA	129.815.215,19	1,09%	SAN JOSE LTDA	105.664.663,07	1,11%	ATUNTAQUITO LTDA	23.915.833,59	1,83%
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	124.812.786,61	1,05%	PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	104.427.417,02	1,10%	TULCAN LTDA	21.028.387,28	1,61%
TULCAN LTDA	124.384.789,53	1,04%	23 DE JULIO LTDA	103.996.496,10	1,09%	SANTA ROSA LTDA	20.897.628,46	1,58%
SAN JOSE LTDA	121.429.557,21	1,03%	TULCAN LTDA	103.356.402,25	1,09%	PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	20.385.369,59	1,55%
DE LOS SERV. PUB. DEL MINISTERIO	118.232.610,41	1,00%	DE LOS SERV. PUB. DEL MINISTERIO	88.830.129,94	0,93%	DE LA PEQ. EMP. DE PASTAZA LTDA	18.698.992,86	1,41%
SANTA ROSA LTDA	93.632.129,59	0,78%	PILAHUIN TIO LTDA	82.949.329,54	0,87%	CAM. DE COM. DE AMBATO LTDA	16.660.732,32	1,26%
DE LA PEQ. EMP. DE PASTAZA LTDA	93.265.164,93	0,78%	DE LA PEQ. EMP. DE PASTAZA LTDA	74.586.172,07	0,78%	SAN JOSE LTDA	15.764.894,14	1,20%
PILAHUIN TIO LTDA	92.384.164,49	0,77%	SANTA ROSA LTDA	72.734.511,04	0,76%	CAJA CENTRAL FINANCOOP	14.668.146,77	1,12%
Total general	6.641.618.269,30	100,00%	Total general	5.664.526.739,66	100,00%	PILAHUIN TIO LTDA	10.414.834,95	0,79%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Riesgos presentes en la Cooperativa

PP/PT-11

Tabla 8 Riesgos, calificación y medidas de tratamiento

Factores de riesgo	Calificación	Medidas de tratamiento
Entorno político y económico	Alto	Realizar diálogos con los grupos económicos para diseñar mecanismos y estrategias que ayuden al dinamizar la economía.
Riesgo sectorial	Media	Utilizar herramientas que permitan analizar el nivel de endeudamiento.
Proyecciones de estados financieros	Media-baja	Publicar a medios autorizados el presupuesto anual de los estados.
Gobernabilidad	Baja	Capacitar, crear escuelas de educación cooperativa y directrices reglamentarias.
Estructura del activo	Media-baja	Incrementar la cartera pero disminuir la manejo de las provisiones de créditos incobrables
Cobertura de la cartera	Media-alta	Se tiene conocimiento de las zonas que se requieren cubrir sin embargo se necesita diseñar alianzas para incrementar la concentración geográfica.
Calidad de la cartera	Media-baja	Disminuir la cartera improductiva y limitar la contribución de créditos comerciales.
Riesgo de solvencia	Media-baja	Respaldar e incrementar el patrimonio
Endeudamiento	Media	Analizar de las obligaciones, evitar la frecuencia de fuentes no confiables.
Rentabilidad	Media-baja	Generar un fondo de seguridad y garantizar la viabilidad futura.

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado: por las autoras

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Calificación de riesgo de la Cooperativa según las SEPS

PP/PT-12

Nº.	RUC	INSTITUCIÓN FINANCIERA	FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO (H)	AL 30 DE SEPTIEMBRE 2016	AL 31 DE DICIEMBRE 2016	AL 31 DE MARZO 2017	AL 30 DE JUNIO 2017	AL 30 DE SEPTIEMBRE 2017
29	1890003628001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	PACIFIC CREDIT RATING S.A.	A+	A+	A+	A+	A+
30	1790045668001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	BANK WATCH RATINGS	B+	B	B	B	B
31	0290003288001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA	SCRL S.A.	A-	A	A	A	A
32	1390091474001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ANA LTDA	CLASS INTERNATIONAL RATING	BB-	BB-	-	-	-
33	0790024656001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA LTDA	SCRL S.A.	BBB+	BBB+	BBB+	BBB+	BBB+
34	0490002669001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN LTDA	SCRL S.A.	A	A	A	A+	A+
35	0190155722001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA	MICROFINANZA RATING	A**	A	A+	A+	A+
36	1190075539001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE LOJA LTDA	CLASS INTERNATIONAL RATING	BB-	BB-	BB-	BB-	BB

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria

En la actualidad la Cooperativa Jardín Azuayo, se encuentra en calificación A+, lo cual quiere decir que es una institución establecida y reconocida en el mercado, que existen probabilidades de que se presenten inconvenientes pero todos se podrán solucionar a corto tiempo, además son escasas las probabilidades de que existan problemas que afecten significativamente a la institución. Esta calificación fue otorgada como lo dispone la ley de instituciones financieras, en su artículo 180, por una calificadora de riesgos internacional, en este caso por MICROFINANZAS RATING.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Estructura Financiera

PP/PT-10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

CODIGO	DESCRIPCION	
1	ACTIVOS	
1,1	FONDOS DISPONIBLES	71.807.478,83
1,3	INVERSIONES	78.008.336,96
1,4	CARTERA DE CREDITOS	464.202.969,33
1,6	CUENTAS POR COBRAR	5.770.797,42
1,8	PROPIEDADES Y EQUIPO	12.734.995,04
1,9	OTROS ACTIVOS	6.632.366,82
	TOTAL ACTIVOS:	639.156.944,40
2	PASIVOS	
2,1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	493.352.603,17
2,3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	173.008,55
2,5	CUENTAS POR PAGAR	15.203.339,36
2,6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	42.493.372,57
2,9	OTROS PASIVOS	1.488.491,93
	TOTAL PASIVOS:	552.710.815,58
3	PATRIMONIO	
3,1	CAPITAL SOCIAL	21.965.990,07
3,3	RESERVAS	54.024.212,24
3,5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	2.385.384,01
3,6	RESULTADOS	-27.090,89
	TOTAL PATRIMONIO:	78.348.495,43
	RESULTADO OPERATIVO:	8.097.633,39
	TOTAL GENERAL:	639.156.944,40

Fuente: COAC Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

CODIGO	DESCRIPCION	
5	INGRESOS	
5,1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	74.257.074,55
5,2	COMISIONES GANADAS	487.659,62
5,3	UTILIDADES FINANCIERAS	470.981,72
5,4	INGRESOS POR SERVICIOS	477.618,54
5,5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	26.028,21
5,6	OTROS INGRESOS	1.405.587,07
	TOTAL INGRESOS:	77.124.949,71
4	GASTOS	
4,1	INTERESES CAUSADOS	32.272.211,42
4,2	COMISIONES CAUSADAS	156.705,26
4,3	PERDIDAS FINANCIERAS	33.240,63
4,4	PROVISIONES	9.443.090,86
4,5	GASTOS DE OPERACION	23.235.480,03
4,6	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	9.533,91
4,7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	7.310,13
4,8	IMP Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	3.869.744,08
	TOTAL GASTOS:	69.027.316,32
	RESULTADO OPERATIVO:	8.097.633,39

Fuente: COAC Jardín Azuayo



EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

PP/PT-13

AMBIENTE DE CONTROL

Integridad y valores éticos

Cuestionario	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Posee la empresa un documento que soporte los valores éticos?	X		
2. ¿Fue comunicado el personal sobre la aplicación de los valores éticos institucionales?	X		
3. ¿Son actualizados periódicamente el documento que soporte los valores éticos?		X	
4. ¿Posee la Cooperativa un portal que informe públicamente los valores institucionales?	X		
5. ¿Actúa la gerencia ante acciones disciplinarias inapropiadas e incumplimiento de las normas de conducta?	X		

Administración estratégica

6. ¿Posee la institución una planificación global e institucional, a corto, mediano y largo plazo?	X		
7. ¿Participan los responsables de oficina y los miembros de la Asamblea general de socios en la elaboración del plan operativo anual?	X		
8. ¿Se consideran aspectos tanto internos como externos para la elaboración de los planes y programas cooperativos?	X		
9. ¿Posee la cooperativa un plan de contingencia que garantice el cumplimiento de los objetivos iniciales?		X	
10. ¿Se da un seguimiento a los objetivos planteados, que permitan identificar su nivel de éxito o fracaso?	X		

Políticas y prácticas de talento humano

11. ¿Posee la cooperativa un manual de procedimientos para el reclutamiento de personal?	X		
12. ¿Posee el manual de procedimientos los perfiles que requiere cada cargo o puesto?	X		
13. ¿Son limitadas las funciones del personal dentro de la organización?		X	
14. ¿Se realiza periódicamente evaluaciones de desempeño?	X		
15. ¿Ha realizado la cooperativa un plan de capacitación para el personal?	X		
Estructura organizativa			
16. ¿La estructura organizacional está ejecutándose de acuerdo a las necesidades de la empresa?	X		
17. ¿Cuenta la cooperativa con una estructura organizacional que permita identificar el orden jerárquico funcional?	X		
18. ¿La estructura organizacional determina los niveles de responsabilidad?		X	
19. ¿El personal es comunicado acerca de sus actividades y responsabilidades dentro de la organización?	X		
20. ¿Posee la institución un nivel de descentralización efectiva?	X		
Sistemas computarizados de información			
21. ¿Existe control para el acceso a sistemas informáticos?	X		
22. ¿La información está debidamente respaldada?		X	
23. ¿Existe algún medio que garantice que la información confidencial no sea alterada?		X	
24. ¿Posee la cooperativa un Gobierno de TI?		X	
25. ¿Tiene la institución políticas, procesos y procedimientos del TI?		X	
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
26. ¿Los objetivos planteados por la institución están relacionados con el POA?	X		
27. ¿Posee la institución indicadores que permitan determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos?	X		
Estimación de probabilidad e impacto			

28. ¿La administración de riesgos posee una metodología que permita determinar la probabilidad de ocurrencia e impacto?	X		
29. ¿participa la dirección en la planeación y ejecución al momento de determinar la probabilidad e impacto de los riesgos?	X		
Evaluación de riesgos			
30. ¿Participa la dirección en la evaluación de los riesgos?	X		
31. ¿Se ha evaluado la calidad de la documentación recopilada?	X		
Riesgos originados por los cambios			
32. ¿Se involucra la dirección para analizar los factores internos o del entorno que pueden afectar a la institución?	X		
33. ¿Posee la institución una matriz de riesgos que permita identificar, calificar y administrar el riesgo?	X		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
Cultura de la información en todos los niveles			
34. ¿Posee la institución políticas acerca de la información y comunicación, y es distribuido en todos los niveles jerárquicos?	X		
35. ¿Se realiza supervisiones de la normativa internas y externas para medir el grado de cumplimiento?	X		
Herramienta para la supervisión			
36. ¿Es clara y oportuna la información recibida a fin de que le permita cumplir con sus responsabilidades?	X		
37. ¿La dirección analiza el cumplimiento de responsabilidades tomando como base la información proporcionada?		X	
Confiabilidad de la información			
38. ¿La institución al momento de realizar los informes ha identificado posibles errores y ha implementado controles para poderlos reducir?		X	
39. ¿Existen mecanismos que brinden confiabilidad en el procesamiento de la información?	X		
Comunicación interna			

40. ¿La dirección permite la participación del personal en cuanto a sus recomendaciones para mejorar la calidad del servicio?	X		
41. ¿Se mide la efectividad de los niveles de comunicación con el personal de acuerdo al CORRE?	X		
Comunicación externa			
42. ¿Posee la alta dirección compromiso con la transparencia y esta es compartida con el resto del personal?	X		
43. ¿Cuenta la empresa con mecanismos que permitan entender al personal sobre las responsabilidades de redición de cuentas que posee con entidades de control o relacionados?	X		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Integración con las decisiones sobre riesgos			
44. ¿Existe relación entre las actividades de control, los objetivos planteados y las decisiones tomadas sobre los riesgos?	X		
45. ¿La dirección mide la calidad de la información y comunicación, sobre las decisiones tomadas con relación a los riesgos?	X		
Principales Actividades de control			
46. ¿Se instruye a los colaboradores sobre la implementación de nuevos controles y como estos ayudan al cumplimiento de objetivos?	X		
47. ¿Se ha establecido algún procedimiento para incorporar los nuevos controles en los procesos?	X		
Controles sobre los sistemas de información			
48. ¿Posee la institución un plan estratégico de tecnologías de información relacionados con los objetivos y los riesgos?	X		
49. ¿Existe apoyo por parte de la dirección para la implementación de nuevos avances tecnológicos?	X		
SEGUIMIENTO			
Supervisión permanente			
50. ¿Se ha medido la efectividad de los seminarios, sesiones y otras reuniones realizadas para facilitar información a la dirección sobre el control interno?	X		

51. ¿Se pide a terceras personas información para corroborar la veracidad de la información interna?	X		
Evaluación interna			
52. ¿Posee la institución una metodología coherente y adecuada para evaluar al sistema?		X	
53. ¿Existe un procedimiento para informar las deficiencias encontradas en el control interno?	X		
Evaluación externa			
54. ¿Posee la institución una matriz de cumplimiento sobre las acciones correctivas?	X		
55. ¿Existe coordinación entre los auditores internos y externos?	X		

Elaborado por: Autoras
Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero
Encuestado a: Ing. Ángel Chocho

Resultado de la evaluación integral de control interno, su nivel de confianza y de riesgo.

El nivel de riesgo se considera tomando en cuenta los siguientes porcentajes:

BAJO		DEL 76% AL 95%
MODERADO		DEL 51% AL 75%
ALTO		DEL 15 % AL 50 %

El nivel de confianza se determinó luego de haber aplicado el cuestionario de control interno integral, para lo cual se obtiene un porcentaje de dividir las respuestas afirmativas sobre el total, permitiendo analizar los aspectos positivos y los riesgos de los cinco componentes evaluados.

NIVEL DE CONFIANZA Ambiente de control	(=)	TOTAL SI	(=)	17	(=)	68 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		

NIVEL DE CONFIANZA Evaluación de riesgos	(=)	TOTAL SI	(=)	8	(=)	100 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		8		

NIVEL DE CONFIANZA Información y comunicación	(=)	TOTAL SI	(=)	8	(=)	80 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		10		

NIVEL DE CONFIANZA Actividades de control	(=)	TOTAL SI	(=)	6	(=)	100 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		6		

NIVEL DE CONFIANZA Seguimiento	(=)	TOTAL SI	(=)	5	(=)	83 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		6		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
INFORME DE EVALUACIÓN INTEGRAL AL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO**

PP/PT-14

OFICIO N°. 009-UA-2017

Sección: Auditoría de Gestión

Asunto: Evaluación integral de control interno de la entidad

Cuenca,

Economista

Juan Carlos Urgilés,

GERENTE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO

Presente.

De mi consideración:

Hemos realizado la evaluación integral del sistema de control interno de la COAC JA, dentro del proceso de la Auditoría de Gestión al proceso de crédito.

El propósito general de esta evaluación fue determinar el nivel de confianza y riesgo que posteriormente permitirá redactar recomendaciones a base de las desviaciones encontradas, con el fin de poder implementar controles eficaces que permitan disminuir o en mejor de los casos eliminar dichas irregularidades.

El trabajo desarrollado consistió en evaluar los controles existentes ya que es responsabilidad de la alta dirección y todos los miembros que la conforman proteger los bienes institucionales y proporcionar seguridad al logro de los objetivos.

A continuación se presenta los resultados encontrados por cada componente del control interno analizado:

AMBIENTE DE CONTROL

Actualización del código de ética

El poseer un código de ética no garantiza un comportamiento adecuado del personal que labora en la institución ya que a lo largo de la actividad económica podría presentarse situaciones cambiantes que motivarán realizar adecuaciones a la versión original con el fin de cumplir con las necesidades morales.

Recomendaciones

Al gerente de talento humano, se recomienda verificar y analizar el código de ética original y someterlo a prueba para verificar los aspectos que ya no se estén aplicando e implementar las nuevas normas de comportamiento ajustadas a las necesidades y sugerencias del personal.

Plan de contingencia para el cumplimiento de los objetivos

La falta de un plan de continuidad, podría ocasionar incumplimiento o desviaciones ya que no se cuenta con alternativas que faciliten cumplir con las metas institucionales, sin embargo la cooperativa designa al jefe de área cumplir a cabalidad con todo lo asignado, sin tomar en cuenta que se podrían presentar eventualidades que limiten ejecutar completamente su labor.

Recomendaciones

Se sugiere a los miembros de la asamblea de general de representantes, tomar en cuenta la creación de un plan de contingencia por cada programa que facilite el cumplimiento de

los objetivos en el que se especifiquen diferentes opciones por las que se podrían optar para cumplir absolutamente con los fines establecidos.

Delimitación de funciones en todas las áreas institucionales.

A pesar de que en el reglamento interno de la institución establece que a nivel institucional se debe delimitar las funciones y responsabilidades del personal, no se cumple con esta normativa ya que el personal desarrolla todo tipo de trabajo sea o no responsabilidad de la labor que desempeña, a pesar de poseer un perfil de cargos los empleados no tiene claro cuál es su rol dentro de la organización.

Recomendaciones

Al Jefe de Talento Humano, analizar el manual orgánico funcional y los perfiles de cargo para poder identificar sus deficiencias e implementar estrategias claras concretas que permitan proveer seguridad y claridad al personal sobre sus labores y competencias.

Estructura organizacional centralizada

La falta o inadecuada forma gráfica de dividir las áreas de la institución podría ocasionar que los empleos de los bajos niveles excluya las obligaciones a los que están sujetos y se limiten a cumplir solo con lo que se pueda observar y en casos de existir errores o irregularidades no compartan con su subordinado el compromiso de incumplimiento o desobediencia.

Recomendaciones

Al encargado de la planificación institucional, realizar estudios relacionados al organigrama presentado al personal y al público en general, para determinar si está conforme a las necesidades de la institución y permite realizar actividades que

contribuyan a ampliar los conocimientos y habilidades personales que contribuyan al logro de los objetivos.

Respaldo de la información

La cooperativa en la administración de TICS necesita de un mecanismo más riguroso para respaldar toda la información transmitida ya sea internamente o hacia los grupos de interés, garantizando que los datos trasladados por los sistemas informáticos no sufrarán ninguna modificación.

Recomendaciones

Al gerente de administración de tecnologías de información, diseñar metodologías y planes relacionados al gobierno de TI para presentar propuestas al comité utilizar técnicas de seguridad que resguarden el activo más importante e irrecuperable que posee la institución.

Algoritmos de encriptación de datos

La cooperativa requiere de mecanismos y herramientas que permitan que el intercambio de documentos, transacciones financieras, envío de correos entre otras actividades virtuales lleguen a su destino sin ninguna transformación, formando una infraestructura que garanticen la integridad y autenticidad de los información.

Recomendaciones

Al gerente, crear una gerencia dedicada únicamente al manejo de tecnologías de información con el fin de poseer un área especializado en el manejo, implementación y control de sistemas informáticos.

Incremento del gobierno de TI

La falta de un gobierno de TI provocaría que la empresa se encuentre en desventaja y perdiera parte de su mercado, ya que este gobierno aporta gran valor productivo y competitivo optimizando costos, reduciendo procesos y mejorando la atención al socio, sin embargo requiere de gran inversión que solo se refleja en los estados financieros. Y no materialmente.

Recomendaciones

Al gerente, implementar y mantener el gobierno de TI que se está planificando y no quede solo como una propuesta ya que es de mucha utilidad dentro de la institución, aportando valor al proveer seguridad en el manejo de información e incrementando la capacidad de producción de servicios.

Políticas, procesos y procedimientos de TI

El aplicar políticas y procedimientos de TI de manera informal conlleva a que el personal incumpla a las normas institucionales, para evitar este tipo de infracciones es necesario la implementación de un directorio especializado, para aprobar, implementar y mantener estrategias, políticas y prácticas de administración de gobierno de TI.

Recomendaciones

Al gerente, con la ayuda del personal de planificación y TIC evaluar las políticas existentes y adecuarlas a las exigencias o necesidades del nuevo gobierno y poner a disposición los procesos y reglamentos ya evaluados y listos para implementarlos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cumplimiento de responsabilidades

Una inadecuada filosofía y dirección acarrea grandes problemas no solo en una actividad sino en todo un sistema ya que todos estos poseen relación, y si una de estas presenta

irregularidades se refleja directamente al final, resultando como responsable del perjuicio el representante y no el empleado causante.

Recomendaciones

A los jefes de departamentos, realizar una evaluación a la meta alcanzada para medir la aportación de cada colaborador, emitir informes de desempeño e implementar mecanismos de motivación económica, reconocimiento, bonos, medallas.

Confiabilidad de la información

Es muy importante realizar supervisiones en los reportes que se presentan, ya que de este depende transmitir una información confiable y coherente, proporcionando seguridad a los administradores para que basen sus estudios e hipótesis en la actividad realizada por sus subordinados.

Recomendaciones

A los jefes de área u coordinadores, mediante una muestra de los informes a presentar verificar, los atributos que debe cumplir cada uno y analizar detenidamente el contenido para verificar si está desarrollado entendiblemente y con fundamentos sustentables.

SEGUIMIENTO

Metodología de evaluación al sistema de control interno

La falta de organización para realizar evaluaciones de control interno, es un problema evidente que impide realizar exámenes para comprobar el funcionamiento y efectividad de las actividades y controles establecidos, provocando deterioro de imagen y pérdida de credibilidad pública e interna, es importante tomar en cuenta el plan de acción y dar un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones establecidas en auditorías externas.

Recomendaciones

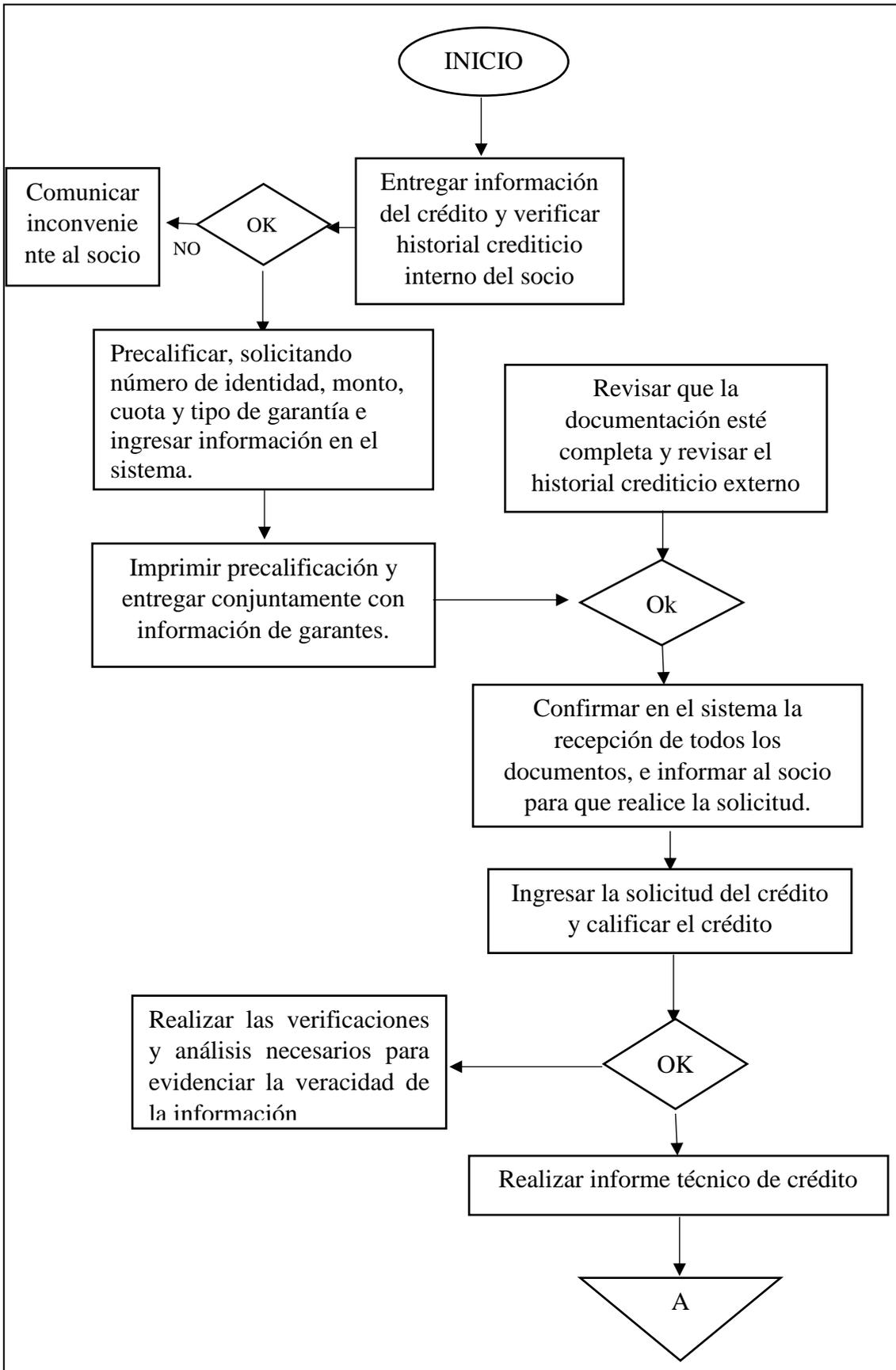
Al jefe del área de Control Interno, realizar planificaciones de evaluación especificando los responsables, la fecha, los recursos, las áreas, la metodología y la matriz de seguimiento de aplicación de recomendaciones, con el fin de verificar el cumplimiento de reglamentos, adecuado uso de los recursos y el logro de los objetivos.

Enfoque de la auditoría: Proceso de Crédito

El proceso de crédito se enfoca en realizar actividades de concesión de diferentes tipos de crédito como: consumo, microcrédito, comercial, emergente, a vinculados y vivienda, en primera instancia se entrega la información del crédito al socio solicitante, una vez que junte todos los requisitos se procede a ingresar la solicitud de crédito y calificar el crédito, en esta etapa se reúne la comisión de crédito y se decide la aprobación o rechazo, en el caso de ser admitido se liquida caso contrario se informa las causas.

De igual manera que el crédito se procede con las garantías las cuales proporcionan seguridad de cumplimiento de las responsabilidades adquiridas por el socio, en este caso se emiten cartas de garantías y se las ejecuta.

Tabla 9 Diagrama de flujo del proceso de crédito



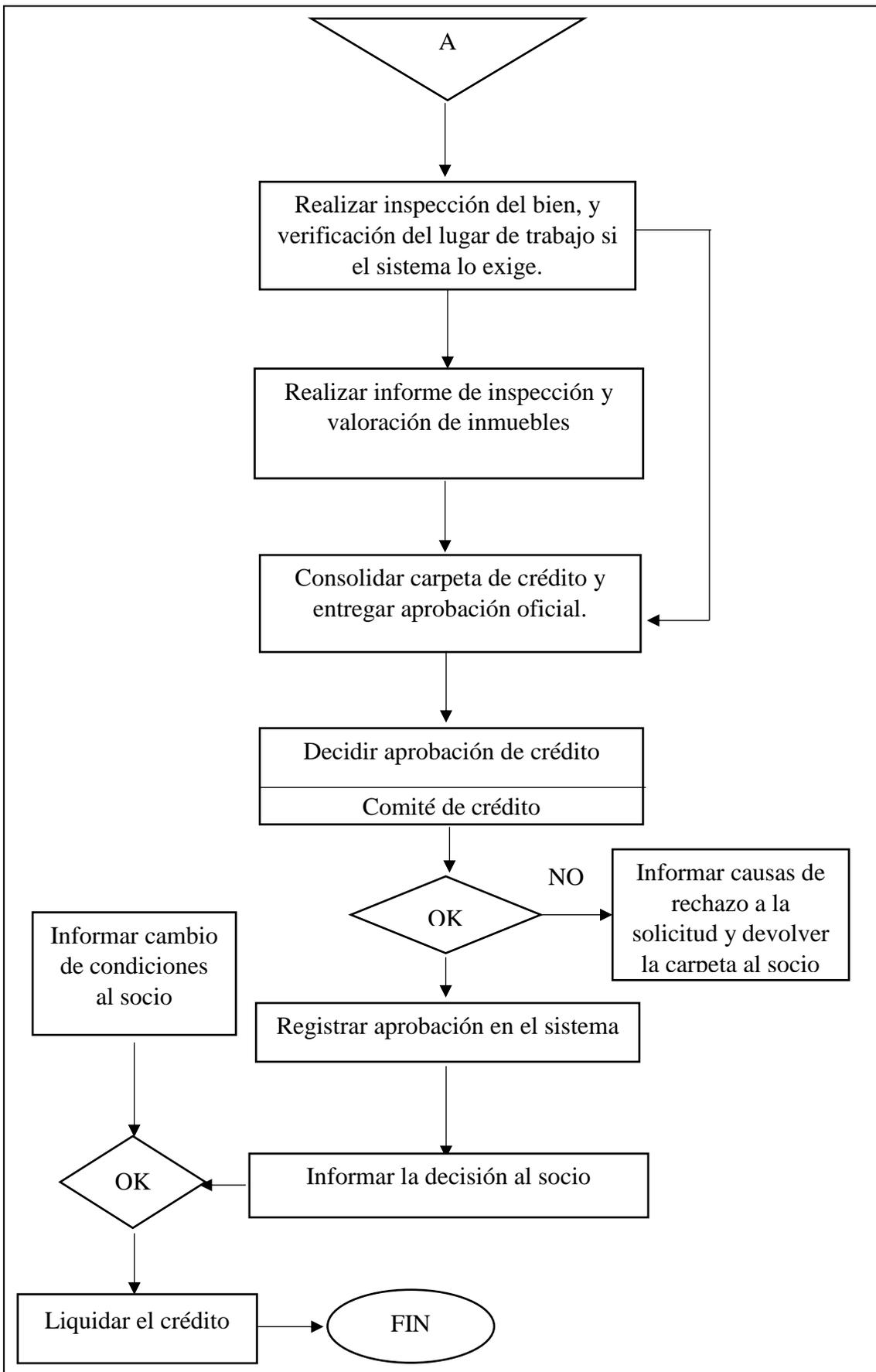


Tabla 10 Tipos de crédito

TIPOS DE CRÉDITO						
Tipos de crédito según BCE	Producto de crédito	Monto Máximo Financiado	Tasa Nominal anual	Tasa efectiva anual	Plazo Máximo	Tipo de Garatía
Consumo	Ordinario	Según capacidad de pago	12,77%	13,76%	7 años	Personal o hipotecaria
	Sin Ahorro	Según capacidad de pago	15,00%	16,33%	7 años	Personal o hipotecaria
	Emergente	\$2.000,00	11,22%	11,75%	2 años	Personal
Microcrédito	Ordinario	Según capacidad de pago	12,77%	13,76%	7 años	Personal o hipotecaria
	Sin Ahorro	Según capacidad de pago	15,00%	16,33%	7 años	Personal o hipotecaria
Comercial	Prioritario PYME	Según capacidad de pago	11,00%	12,01%	7 años	Personal o hipotecaria
	Ordinario					

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Autoras de la tesis

La Cooperativa ofrece tres tipos de crédito a sus socios, estos son; consumo, destinados a personas naturales para compra de algun bien, microcrédito, estos son destinados para negocios pequeños y comercial, se otorgan a personas jurídicas para dar comienzo a un negocio grande ya que se requiere un alto monto de capital. Las tasas de interes varían dependiendo si es con ahorro o sin ahorro, el plazo máximo que se otorga es para 7 años, a excepción de los créditos emergentes ya que al ser de bajo monto se da como un plazo mínimo de 2 años para su pago total.

Tabla 11 Índices de morosidad por tipo de crédito**INDICES DE MOROSIDAD POR TIPO DE CRÉDITO**

INDICES DE MOROSIDAD	%
Morosidad de crédito comercial prioritario	4,09%
Morosidad de crédito de consumo prioritario	2,60%
Morosidad de la cartera de microcrédito	4,63%
Morosidad de la cartera total	3,09%

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Autoras de la tesis

Los índices de morosidad dependiendo del tipo de crédito, se presenta en mayor porcentaje en los de microcrédito con un 4,63%, ya que la mayoría accede a estos para comenzar un negocio, lo cual es evidente que para sus inicios es dificultoso obtener ganancias, justificando de cierta manera un mayor índice de morosidad, los créditos comercial prioritario representan un 4,09% de morosidad, y por ultimo con un 2,60%, se encuentra los créditos de consumo prioritario, los cuales están destinado a la compra de cierto bien o productos.

Tabla 12 CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE ACUERDO A LOS RIESGOS

CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS POR CATEGORÍA DE RIESGO					
NIVEL DE RIESGO		CONSUMO Y MICROCRÉDITO		COMERCIAL	
		DÍAS	RECARGO	DÍAS	RECARGO
Riesgo Normal	A1	0	0%	0	0%
	A2	De 1 a 8	3%	de 1 a 15	3%
	A3	De 9 a 15	5%	de 16 a 30	5%
Riesgo Potencial	B1	De 16 a 30	7%	de 31 a 60	7%
	B2	De 31 a 45	8%	de 61 a 90	8%
Riesgo Deficiente	C1	de 46 a 70	9%	De 91 a 120	9%
	C2	De 71 a 90	10%	De 121 a 180	10%
Dudoso Recaudo	D	De 91 a 120	10%	de 181 a 360	10%
Pérdida	E	+120	10%	+360	10%

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Autoras de la tesis

Según la cooperativa clasifica el nivel de riesgo de créditos en función de los días que se encuentren vencidos, partiendo desde un riesgo normal o bajo hasta asumir la pérdida por falta de pago, existe variaciones en que el crédito entra en mora tanto para la línea de consumo, y comercial ya que el segundo requiere de más días para ser considerado socios incumplido o moroso, de igual manera se puede apreciar el porcentaje a ser cargado por cada día hasta que se sobrepasa el límite establecido.

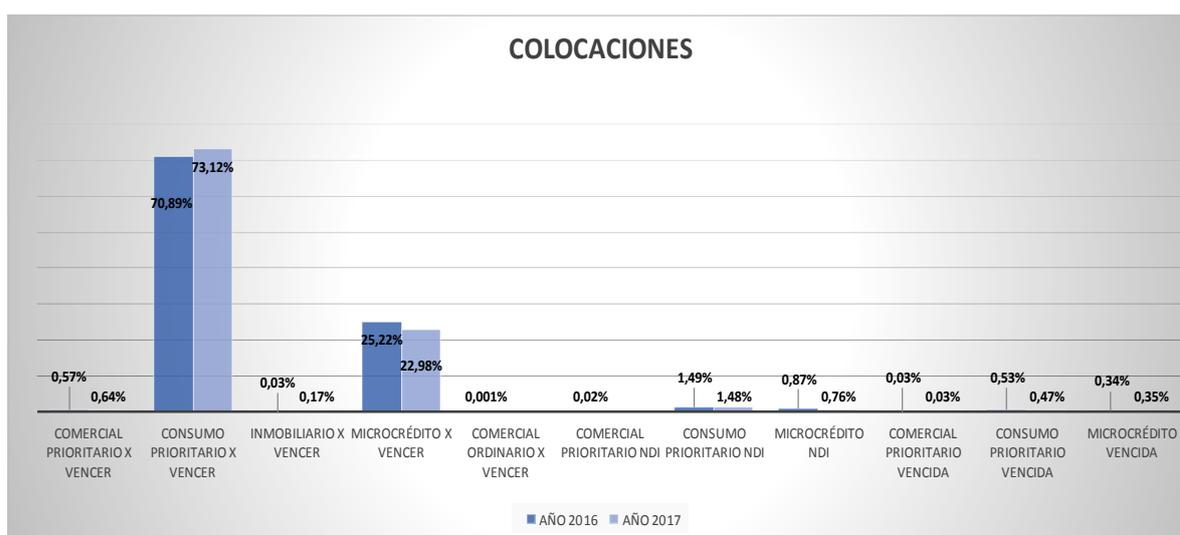
Crecimiento de colocaciones y captaciones

Tabla 13 Crecimiento de colocaciones

COLOCACIONES				
CARTERA DE CRÉDITO	AÑO 2016		AÑO 2017	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE
	495.829.360,06	100%	569.948.208,21	100%
Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	2.820.969,45	0,57%	3.662.281,02	0,64%
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	351.514.577,60	70,89%	416.733.687,58	73,12%
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	153.958,15	0,03%	963.664,25	0,17%
Cartera de microcrédito por vencer	125.042.580,03	25,22%	130.966.288,22	22,98%
Cartera de crédito comercial ordinario por vencer	5.833,35	0,001%		
Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	108.333,54	0,02%		
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	7.400.569,24	1,49%	8.448.865,78	1,48%
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	4.316.000,67	0,87%	4.350.963,85	0,76%
Cartera de créditos comercial prioritario vencida	156.638,91	0,03%	156.034,76	0,03%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2.644.798,99	0,53%	2.660.376,57	0,47%
Cartera de microcrédito vencida	1.665.100,13	0,34%	2.006.046,18	0,35%

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Autoras de la tesis



Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Autoras de la tesis

La Cooperativa es muy reconocida en el sector financiero, se enfoca en el otorgamiento de créditos a personas naturales y jurídicas, ofrece diferentes tipos de créditos pero los que mayor demanda tienen son los créditos de consumo, representando así un 73%, en comparación al año 2016 se puede apreciar que ha subido en un 3%, le sigue a este rubro los microcréditos, con una representación del 22 %, en comparación al

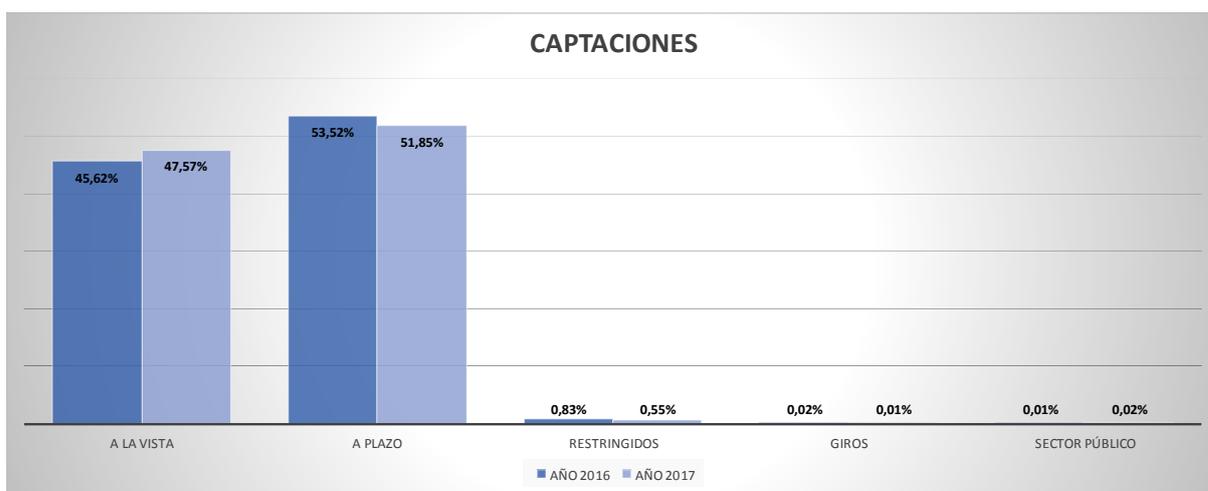
año 2016 se puede determinar una disminución no tan representativa, los otros que otorgan tienen un porcentaje menor al 1%, ya que en muy pocas ocasiones los socios acceden a este tipo de crédito.

Tabla 14 Crecimiento de captaciones

CAPTACIONES				
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	AÑO 2016		AÑO 2017	
	\$	%	\$	%
	493.525.611,72	100%	597.678.972,03	100%
Depósitos a la vista	225.129.569,49	45,62%	284.342.287,92	47,57%
Depósitos a plazo	264.131.713,00	53,52%	309.884.881,65	51,85%
Depósitos restringidos	4.091.320,68	0,83%	3.312.252,36	0,55%
Giros, transferencias y cobranzas por pagar	101.221,04	0,02%	40.622,90	0,01%
Recaudaciones para el sector público	71.787,51	0,01%	98.927,20	0,02%

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Autoras de la tesis



Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Autoras de la tesis

Al ser la Cooperativa, una institución financiera establecida y que lleva funcionando en el mercado por varios años, ha permitido generar confianza para que los socios depositen sus ahorros, se puede apreciar en el gráfico que del año 2016 al 2017, se ha incrementado en un valor considerable, teniendo en consideración que la gente opta en mayor porcentaje

(51,85%) en depositar a plazos, ya que los intereses que se reciben son mas altos, los ahorros a la vista representan un 47,57%, los otros servicios de recaudaciones que ofrece la cooperativa son menores al 1%, siendo estos también importantes ya que buscan ofrecer variedad de servicios a fin de satisfacer las necesidades de los socios.

ORDEN DE TRABAJO DEFINITIVA

Oficio N° 003

Orden de trabajo N° 002

Fecha: 28 de agosto de 2017

Señores

Eco. Teodoro Cubero, Supervisor del equipo

Jenny Cabrera, Jefe de equipo

Lourdes Illescas, Auditor

Ciudad

De mis consideraciones:

Después de haber concluido con la fase del conocimiento preliminar de la Auditoría de Gestión al proceso de crédito, de la Cooperativa Jardín Azuayo, se ha determinado las oficinas que serán sujetas a examen, para intervenir se percibió la necesidad de identificar el tamaño de la población para sacar una muestra, la cual nos da como resultado evaluar a tres oficinas de cada categoría, A, B Y C, con el mayor número de socios posteriormente realizar el análisis, se identificó el tamaño de la población, para poder establecer una muestra representativa para el análisis, las oficinas a ser analizadas son las siguientes:

Camilo Ponce Enríquez, Pasaje, Playas, Santa Elena, La Troncal, Macas, Limón, Santa Isabel, Cuenca.

Tomando en cuenta estos parámetros delego a ustedes la aplicación de las demás fases de la auditoría.

Una vez evaluado el control interno el equipo auditor procederá a desarrollar el informe, que estará compuesto de una descripción narrativa de la situación encontrada en cada componente, aplicando sugerencias para la empresa con el fin de suprimir o disminuir las deficiencias.

En la fase de ejecución se procederá a aplicar indicadores para evaluar la eficiencia, eficacia y economía, de igual manera estará compuesta de sugerencias que serán realizadas con el asesoramiento del equipo auditor.

Al concluir la auditoría al proceso de crédito, se emitirá un informe final que contendrá recomendaciones, que serán informadas a las partes relacionadas como; gerente, directivos y colaboradores, además se elaborará una matriz de seguimiento para verificar que se está cumpliendo con las soluciones establecidas. El tiempo asignado para este examen es de 90 días a partir de esta fecha.

Atentamente

Auditor General

3.2.3 Sub fase 2: Planificación específica.

Evaluación específica del control interno por oficina

Para la evaluación del control interno se determinó el tamaño de la muestra tomando como referencia el número de socios y el tipo al que pertenece, teniendo en cuenta que la cooperativa clasifica internamente a las oficinas en A, aquellas que son grandes y estilo

urbanizado, B son oficinas medianas con estilo urbanizado y rural y C aquellas que son pequeñas y con estilo rural.

Para poder realizar la evaluación del control interno específico, fue necesario sacar una muestra representativa de todas las oficinas con las que posee la cooperativa, ya que la población analizada es numerosa y requiere de una muestra para intervenir.

Tabla 15: Programa de la Planificación Específica

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO			PP/PT-15	
N°	Objetivos y procedimientos	Ref. P/T	Realizado	
			Nombres	Fecha
	<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el control interno específico por oficina. • Identificar las áreas críticas a ser evaluadas en la fase de la ejecución. • Establecer el enfoque del examen. <p>Procedimientos</p> <p>Analice los índices de morosidad de las oficinas a ser evaluadas.</p> <p>Mediante la aplicación de un cuestionario, realice la evaluación</p>	PE/PT-1	JC/LI	28/08/2017

específica del control interno para	PE/PT-2	JC/LI	28/08/2017
las oficinas:	PE/PT-3	JC/LI	29/08/2017
Ponce Enríquez	PE/PT-4	JC/LI	30/08/2017
Pasaje	PE/PT-5	JC/LI	31/08/2017
Playas	PE/PT-6	JC/LI	01/09/2017
Santa Elena	PE/PT-7	JC/LI	04/09/2017
La Troncal	PE/PT-8	JC/LI	05/09/2017
Macas	PE/PT-9	JC/LI	06/09/2017
Limón	PE/PT-10	JC/LI	07/09/2017
Santa Isabel	PE/PT-11	JC/LI	08/09/2017
Cuenca			
Determine el nivel de confianza y riesgo por oficina.	PE/PT-12	JC/LI	19/09/2017
Realice el informe de la planificación específica que contenga los hallazgos de las desviaciones encontradas.	PE/PT-13	JC/LI	20/09/2017
Realice el memorando de la Planificación.	PE/PT-14	JC/LI	21/09/2017
Realice el programa de Auditoría			

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Índices de morosidad

PE/PT-1

Oficinas	Porcentaje a junio de 2016	Porcentaje a septiembre de 2017	Comportamiento
Pasaje	6,30%	5,09%	
Ponce Enríquez	1,60%	1,40%	
Playas	9,30%	7,85%	
Santa Elena	8,40%	4,55%	
La Troncal	4,10%	2,92%	
Cuenca	5,90%	4,83%	
Santa Isabel	3,90%	3,60%	
Macas	3,50%	2,00%	
Limón	5,10%	3,53%	

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Autoras de la tesis

En este cuadro se detalla el comportamiento de las oficinas en estudio, con corte a septiembre de 2017, permitiendo analizar su evolución de los créditos a través del tiempo.

Las oficinas; Pasaje, Playas, Santa Elena y Cuenca, muestran un índice de morosidad alto, esto se debe a la falta de coordinación de los oficiales de crédito para corroborar las fuentes de ingresos que garantizan el pago, siendo también en la zona de la Costa un área de mayor dificultad debido a que hay épocas de invierno en donde la gente no puede desarrollar sus actividades con normalidad y a esto se debe el retraso en los pagos, las otras oficinas analizadas a pesar de estar en riesgo medio y bajo también es importante mencionar que se debe analizar minuciosamente las fuentes de ingresos para poder disminuir en mayor magnitud los niveles de morosidad.

Hay que tener en consideración que el cambio que se presenta del año 2016 al 2017 se debe a que en junio de 2016 se implementó una nueva reforma por parte de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, en la cual se confiere alzar los días en que los créditos entran en mora de 15 a 35 días, dando cabida a la disminución a los niveles de riesgo, las oficinas conjuntamente con la colaboración de los responsables de riesgos de crédito han creado estrategias que permitan bajar este índice y lograr colocarlo en un nivel aceptable.

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: Camilo Ponce Enríquez

PE/PT-2

CUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?	X		
7. ¿Existe un comité de crédito?	X		
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?		X	
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?		X	
13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?		X	
14. ¿La información solicitada al socio es la misma en los diferentes tipos de crédito?	X		

15. ¿Se realiza la inspección del lugar de trabajo, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?		X	
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?	X		
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?	X		
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?		X	
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?	X		
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?	X		
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?		X	
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?		X	
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?	X		
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?	X		

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Sra. Sandra Vásquez



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: Pasaje

PE/PT-3

CUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?	X		
7. ¿Existe un comité de crédito?		X	
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?		X	
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?		X	
13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?		X	

14. ¿La información solicitada al socio es la misma en los diferentes tipos de crédito?	X		
15. ¿Se realiza la inspección del lugar, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?		X	
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?		X	
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?		X	
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?		X	
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?		X	
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?	X		
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?		X	
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?		X	
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?	X		
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?		X	

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Cristian Guanuche



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: Playas

PE/PT-4

CUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?	X		
7. ¿Existe un comité de crédito?	X		
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?		X	
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?	X		
13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?		X	

14. ¿La información solicitada al socio es la misma en los diferentes tipos de crédito?	X		
15. ¿Se realiza la inspección del lugar, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?	X		Por la cultura de la gente es necesario comprobar aunque el sistema KS no lo exija.
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?	X		
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?	X		
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?		X	
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?	X		Siempre aunque el sistema no lo pida
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?	X		
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?	X		
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?	X		Por un año
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?	X		
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?		X	

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Ing. Gabriela Roldán



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: Santa Elena

PE/PT-5

CUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		Solo internas
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?	X		
7. ¿Existe un comité de crédito?	X		
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?		X	
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?		X	
13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?		X	
14. ¿Varía la información solicitada al socio en los diferentes tipos de crédito?	X		

15. ¿Se realiza la inspección del lugar, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?		X	
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?	X		
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?	X		
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?		X	Por ningún motivo, el hecho de haber sido demandada judicialmente impide que se le pueda otorgar créditos.
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?	X		
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?	X		
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?	X		
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?		X	Se guardan todas, hasta la fecha se tienen todas las actas archivadas
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?	X		
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?		X	

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Ing. Galo Morales



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: La Troncal

PE/PT-6

CUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?	X		
7. ¿Existe un comité de crédito?		X	La decisión de aprobación se encarga el oficial de crédito conjuntamente con el responsable.
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?		X	No se toma en cuenta este aspecto
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?		X	
13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?		X	
14. ¿Varía información solicitada en los diferentes tipos de crédito?	X		

15. ¿Se realiza la inspección del lugar de trabajo del deudor, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?	X		
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?	X		Se solicita a la matriz
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?	X		
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?		X	Como titular no, haciendo un estudio hay la posibilidad de que actúe como garante únicamente.
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?	X		
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?		X	
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?	X		
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?	X		Según la SEPS por 10 años.
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?	X		
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?	X		

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Ing. Lourdes Rodríguez



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: Macas

PE/PT-7

CUESTIONARIO			
	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?	X		Hasta \$ 50.000 en la oficina
7. ¿Existe un comité de crédito?		X	Solo el oficial de crédito y el responsable de oficina son los encargados de decidir la aprobación del crédito.
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?		X	
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		La documentación
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?		X	Se revisa al momento de que el socio se acerca a consultar si puede acceder al crédito.

13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?		X	Es requisito indispensable revisar el buró de crédito en todos los casos.
14. ¿varía la información solicitada al socio en los diferentes tipos de crédito?	X		
15. ¿Se realiza la inspección del lugar, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?		X	
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?	X		Tienen un perito por zona.
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?	X		
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?		X	Bajo ninguna circunstancia.
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?	X		
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?	X		
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?	X		
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?	X		Cada 10 años, lo dicta la SEPS.
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?	X		
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?	X		

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Guisella León



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: Limón Indanza

PE/PT-8

CUESTIONARIO			
	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?	X		\$ 25.000 con 2 garantes, hasta \$ 50.000 con hipoteca, y hasta \$70.000 cupo especial.
7. ¿Existe un comité de crédito?	X		
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?		X	
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?		X	

13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?		X	
14. ¿Varía la información solicitada al socio en los diferentes tipos de crédito?	X		
15. ¿Se realiza la inspección del lugar, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?	X		Solo en algunos casos
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?	X		Solo en hipotecarios
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?	X		
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?		X	
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?	X		
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?	X		Así no se encuentre en ese rango, siempre se hace.
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?	X		
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?	X		Por 5 años
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?		X	
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?	X		

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Ing. Sergio Delgado



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: Santa Isabel

PE/PT-9

CUESTIONARIO			
	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?		X	No existe límite, solo varía en el proceso de aprobación.
7. ¿Existe un comité de crédito?		X	Solo el oficial y el responsable de oficina aprueban el crédito.
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?	X		
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?	X		

13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?	X		En créditos de póliza
14. ¿Varía la información solicitada al socio en los diferentes tipos de crédito?		X	Es la misma siempre
15. ¿Se realiza la inspección del lugar, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?		X	
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?	X		
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?	X		
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?	X		Si es que ha sido demandada pero por otra cooperativa.
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?	X		
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?	X		
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?	X		
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?	X		
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?	X		
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?	X		

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Srta. Jenny Bustamante



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión
COMPONENTE: Proceso de crédito
Oficina: Cuenca

PE/PT-10

CUESTIONARIO			
	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	X		
2. ¿Existen normas aplicables en el proceso de crédito?	X		
3. ¿Posee el área de crédito un plan de colocaciones?	X		
4. ¿Otorgan diferentes tipos de créditos?	X		
5. ¿Existe variación de las tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito?	X		
6. ¿Existe un límite de monto máximo para otorgar un crédito?	X		
7. ¿Existe un comité de crédito?	X		
8. ¿Es necesario que el socio haya participado en la asamblea general para poder acceder a un crédito?		X	
9. ¿Existe condiciones para acceder a los servicios de crédito?	X		
10. ¿Existe variación entre la solicitud de crédito de una persona natural y una jurídica?	X		Los requisitos
11. ¿Se realiza la calificación del crédito?	X		
12. ¿Se revisa el buró de crédito del solicitante luego de haber ingresado la solicitud?		X	Se revisa cuando el socio se acerca a consultar.
13. ¿Hay la posibilidad de otorgar un crédito sin la necesidad de revisar el buró de crédito?		X	Es requisito indispensable revisar el buró de crédito.
14. ¿varía la información solicitada al socio en los diferentes tipos de crédito?	X		

15. ¿Se realiza la inspección del lugar, si es que el sistema utilizado por la cooperativa no lo exige?		X	
16. ¿La empresa requiere de los servicios de un perito para la valoración de inmuebles?	X		
17. ¿Para los créditos que sobrepasen los \$30.000 se requiere los servicios de un perito?	X		
18. ¿Los créditos son otorgados únicamente con garante?	X		
19. ¿Aplica a un crédito una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente?	X		Se toma en consideración el tipo de demanda que tiene, y se revisa su historial crediticio.
20. ¿Realiza llamadas telefónicas para verificar la actividad económica del deudor y el garante y su red de relaciones, aun si el sistema no lo exige?	X		
21. ¿En caso de que el deudor se ubique en un riesgo A2, se realiza una precalificación de documentos y verificación del lugar en donde labora?	X		
22. ¿El manual de procedimiento de crédito, consta con un apartado que indique como se debe actuar en caso de morosidad?	X		
23. ¿Hay límite de tiempo para archivar los formatos y actas de revisión en la veeduría social?	X		Por 10 años
24. ¿Las demandas judiciales se proceden a realizar únicamente con abogados de confianza, y sin la necesidad de un departamento específico?	X		
25. ¿En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha logrado recuperar los créditos en su totalidad?		X	

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

Oficial de crédito: Ing. Patricio Baculima

Resultado de la evaluación específica de control interno, su nivel de confianza y de riesgo.

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Nivel de confianza y riesgo del CI específico</p>	<p>PE/PT-11</p>
---	-----------------

El nivel de riesgo se considera tomando en cuenta los siguientes porcentajes:

BAJO		DEL 76% AL 95%
MODERADO		DEL 51% AL 75%
ALTO		DEL 15 % AL 50 %

El nivel de confianza se determina luego de analizar las preguntas en las cuales los encuestados, en este caso los oficiales de crédito dicen que no, esto demuestra deficiencias en cuanto al cumplimiento del manual de procedimientos del proceso de crédito. A continuación se detallan estos resultados por oficina:

NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	18	(=)	72 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
Camilo Ponce Enríquez						

NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	14	(=)	56 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
Pasaje						

NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	22	(=)	88 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
Playas						

NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	18	(=)	72 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
Santa Elena						

NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	19	(=)	76 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
La Troncal						

NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	20	(=)	80 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
Macas						

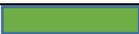
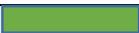
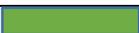
NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	21	(=)	84 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
Limón						

NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	21	(=)	84 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
Santa Isabel						

NIVEL DE CONFIANZA	(=)	TOTAL SI	(=)	21	(=)	80 %
		TOTAL DE PREGUNTAS		25		
Cuenca						

En resumen el nivel de confianza y riesgo de las oficinas se encuentran de la siguiente manera:

Tabla 16 Determinación de nivel de confianza y riesgo del CI específico

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Camilo Ponce Enríquez	 72 % Medio	 Medio
Pasaje	 52 % Medio	 Medio
Playas	 84 % Alto	 Bajo
Santa Elena	 72% Medio	 Medio
La Troncal	 76% Alto	 Bajo
Macas	 76 % Alto	 Bajo
Limón	 80 % Alto	 Bajo
Santa Isabel	 84 % Alto	 Bajo
Cuenca	 80 % Alto	 Bajo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
INFORME DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO**

PP/PT-12

OFICIO N°. 009-UA-2017

Sección: Auditoría de Gestión

Asunto: Evaluación integral de control interno de la entidad

Cuenca,

Economista

Juan Carlos Urgilés,

GERENTE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO

Presente.

De mi consideración:

Hemos realizado la evaluación específica al sistema de control interno, a las oficinas ubicadas en; Ponce Enríquez, Pasaje, Playas, Santa Elena, La Troncal, Macas, Limón, Santa Isabel, Cuenca, dentro del proceso de la Auditoría de Gestión al proceso de crédito.

El propósito de esta evaluación fue determinar el nivel de confianza y riesgo por oficina, para posteriormente poder emitir recomendaciones de las desviaciones encontradas, con la finalidad de implementar controles que permitan mejorar las inconformidades.

A continuación se presenta los resultados encontrados en las oficinas analizadas:

Límite de monto máximo para otorgar un crédito

El oficial de crédito, no tiene conocimiento del límite de monto máximo designado para la oficina de Santa Isabel, no posee conocimiento adecuado de la normativa que rigen

dentro de la Institución, provocando de esta manera que se entregue información errónea a los socios, y en casos mayores el otorgamiento de un monto de crédito que exceda el límite establecido, y esto llevaría a serias consecuencias dentro de la institución para continuar con el plan de colocaciones.

Recomendaciones

Al oficial de Crédito

Aplicar adecuadamente la normativa vigente establecida por la Institución, para poder otorgar los créditos y poder diferenciar las jerarquías de autorización, a nivel interno o a través del personal de la matriz, evitando que recaiga la responsabilidad ante la posible falta de pago.

Al coordinador de oficina

Realizar evaluaciones de desempeño para medir el nivel de conocimiento de la normativa y el cumplimiento en la práctica.

Al responsable del departamento de procesos

Verificar periódicamente que los oficiales de crédito, analicen, cumplan y dispongan de manera inmediata, el manual de procedimientos con la última actualización, permitiendo aclarar dudas o modificaciones sugeridas.

Comité de crédito

Conclusión

El responsable de oficina no coordina con el presidente de socios para la toma de decisiones en aprobaciones de créditos, faltando de esta manera a una norma exigida en

el manual de procedimientos, que determina como requisito indispensable la participación en la toma de decisiones de créditos.

Recomendaciones

Al coordinador de oficina

Realice una propuesta para que se desarrollen las aprobaciones únicamente con el oficial de crédito, para poder atender oportunamente a las solicitudes, ya que por razones de tiempo no se puede contar con la presencia de los representantes de la asamblea.

A los miembros del departamento de procesos.

Modificar el manual de procedimientos, que establezca mediante normativa a los responsables de la aprobación, bajo supervisión de los miembros de la veeduría social y así garanticen la transparencia en el proceso.

Participación de los socios en la asamblea general

La COAC JA, tiene establecido un manual de requisitos para acceder a los servicios de crédito, en el cual consta que es indispensable que un socio haya participado en la última asamblea, la oficina Camilo Ponce Enríquez no toma en consideración este requisito, la justificación a la falta de este requisito por parte del oficial de crédito, es que nunca se ha exigido, de esta manera cada vez van disminuyendo el número de personas que participan en las asambleas.

Recomendaciones.

Al oficial de crédito.

Hacer cumplir el manual relacionado a los requisitos del socio.

Al gerente.

Motivar a los socios por todos los medios posibles a ser partícipes de las asambleas.

Al comité de servicios financieros.

Omitir este requisito del manual de procedimientos, ya que se limita al socio, y en ocasiones puede perderse oportunidades de colocaciones.

Autorización para la revisión del buró de crédito

El oficial de crédito revisa el buró de crédito del solicitante antes de que sea hora, es decir antes del ingreso de solicitud, el socio desconoce de su derecho que tiene en cuanto a este aspecto tan importante, simplemente piensan que está bien que el oficial de crédito haga esto, ya que tienen la necesidad de acceder a los servicios de crédito.

Recomendaciones.

Al oficial de crédito.

Revisar el buró de crédito, después de ingresar la solicitud, además informar al socio que se procederá a revisar todas las obligaciones pendientes que posee en el sector financiero.

Revisión del buró de crédito en CDP

El oficial de crédito dice ser necesario que se revise el buró de crédito en todas las instancias, ya que se necesita comprobar el nivel de endeudamiento del socio, pero en el manual de procedimientos indica que esto no es necesario hacer en créditos de póliza, ya que existe una garantía de pago, y es seguro al 100% que el socio cancelará el crédito, esto por una parte es una pérdida de tiempo y retrasa el proceso de aprobación y por otra parte disgusta a los socios ya que no se está dando prioridad a la capacidad de pago, sino al nivel de endeudamiento y para la cooperativa es importante la recuperación de créditos.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

Revisar el manual de procedimientos detenidamente, y no proceder a revisar el buró en caso de créditos contra póliza.

Al responsable de oficina

Solicitar capacitaciones a la matriz en cuanto a los manuales y reglamentos vigentes.

Al responsable del departamento de procesos

Coordinar entre el manual de procedimientos y reglamento para no generar confusiones al momento de proceder, dejando claro si es o no obligatorio, la revisión del historial.

Información solicitada en los diferentes tipos de crédito

El manual de procedimientos en una norma contempla que la información solicitada al socio va de acuerdo al tipo de crédito que solicite el socio, sin embargo el oficial de crédito afirma que la información en todos los tipos de créditos es la misma, siendo esta inconformidad una causa para que se brinde información errónea al socio, pero sobre todo que se pida información innecesaria en algunos créditos, retrasando así el proceso de aprobación.

Recomendaciones

Al responsable de oficina

Solicitar capacitaciones para la implementación adecuada de la normativa y realizar evaluaciones de desempeño constantemente, para verificar que se esté dando cumplimiento.

Al responsable del departamento de procesos

Incentivar de manera económica a los colaboradores que posean alto nivel de conocimiento de la normativa interna bajo la cual se rige la Cooperativa.

Verificación de información proporcionada si no solicita el sistema

El oficial del crédito debe cerciorarse de dicha información proporcionada por el socio, aun si el sistema no lo solicita, ya que existe la posibilidad de que los socios brinden información falsa en cuanto al monto de sus ingresos y el lugar de trabajo, evitando así que el nivel de riesgo en la oficina en cuanto a recuperación sea falsa.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

No ser confiado acerca de la información que proporciona el socio, ya que puede ser falsa, más bien realizar siempre llamadas telefónicas para comprobar la veracidad de la información, así el sistema no lo solicite.

Servicios de un perito para la valoración de inmuebles

El oficial de crédito afirma que no es necesario que un perito realice la valoración de inmuebles, poniendo en alto nivel de riesgo a la oficina, ya que en caso de proceder a demandas judiciales no tiene justificación del informe de un perito de parte de la Cooperativa.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

Analizar adecuadamente el contenido del manual de procedimientos y de los reglamentos de crédito, y contratar los servicios de un perito siempre para cuando se necesite de la valoración de inmuebles.

Al responsable de oficina

Coordinar con el oficial de crédito para contratar los servicios de un perito, y que este a su vez sea reconocido e inspire confianza.

Otorgamiento de créditos a una persona demandada judicialmente.

Se niega la oportunidad a un socio que en algún momento fue demandada judicialmente por otra institución, no obstante el manual de procedimientos bajo el cual se rige la Cooperativa Jardín Azuayo, lo permite siempre y cuando se realice un análisis riguroso de su historial crediticio en los últimos meses, brindando de esta manera un excelente servicio y dando credibilidad al compromiso de pago por parte del deudor.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

En caso de que un socio haya sido demandado judicialmente, realizar un análisis específico de la capacidad de pago, y así dar cumplimiento al manual y reglamento de crédito.

Al responsable de oficina

Al momento de tomar las decisiones de créditos, analizar detenidamente las solicitudes que el socio rechaza inmediatamente, para verificar que no se niegue oportunidades a socios que hayan sido demandados judicialmente por otra Cooperativa.

Precalificación de documentos

El manual de procedimientos especifica que cuando el socio se encuentre en riesgo A2, se realice una precalificación de documentos, para comprobar y garantizar que se va a poder recuperar la cartera, sin embargo el oficial de crédito no realiza esta precalificación de documentos.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

Familiarizarse con el manual de procedimientos, y realizar la secuencia del proceso de acuerdo a la normativa interna.

Al responsable de oficina

Realizar evaluaciones para determinar el nivel de conocimiento del manual y reglamentos internos, e incentivar económicamente a los colaboradores con mejor grado de cumplimiento.

Especificaciones del manual de procedimientos en cuanto a morosidad

Se demuestra un alto nivel de deficiencias en cuanto al conocimiento de los manuales que rigen a la Cooperativa, pasando a ser esto un aspecto a considerar y de mucho cuidado debido a que la información brindada a los socios puede presentar ciertas inconsistencias.

Recomendaciones

A los oficiales de crédito

Instruirse acerca de las normativas internas de la Cooperativa, a fin de poder brindar un servicio eficiente y que cumpla con las expectativas de los socios.

Archivo de los formatos y actas de revisión en la veeduría social

El oficial de crédito no se encuentra informado acerca de los tiempos que se debe archivar los formatos y actas de la revisión en la veeduría social, y desde el tiempo que lleva funcionando se tiene ahí los documentos, sin considerar que la SEPS, tiene como reglamento que se debe archivar únicamente por 10 años.

Recomendaciones

Al responsable de oficina

Instruir a los colaboradores en cuanto a las normativas externas bajo la cual se rigen.

A los oficiales de crédito

Consultar en fuentes confiables acerca de las normas entidad por los entes reguladores.

Departamento específico para demandas judiciales

Se niega la oportunidad a un socio que en algún momento fue demandada judicialmente por otra institución, no obstante el manual de procedimientos bajo el cual se rige la Cooperativa Jardín Azuayo, lo permite siempre y cuando se realice un análisis riguroso de su historial crediticio en los últimos meses, brindando de esta manera un excelente servicio y dando credibilidad al compromiso de pago por parte del deudor.

Recomendaciones

Al responsable de oficina

Indicarle al oficial de crédito acerca de los departamentos en donde se procede a tramitar las demandas judiciales.

Recuperación de los créditos en el 2016

La oficina de Santa Elena muestra un alto riesgo en cuanto a la recuperación de la cartera, ocasionado esto por la falta de un estudio riguroso por parte del oficial de crédito en

cuanto a la fuente de ingresos, ya que la gente de la Costa por su cultura tienden a brindar información falsa para poder acceder a un crédito, poniendo en riesgo también el correcto funcionamiento de la oficina.

Recomendaciones

Al responsable de oficina

Analizar detalladamente, la fuente de ingresos del deudor antes de tomar la decisión, a fin de determinar la capacidad de pago.

Al oficial de crédito

Verificar toda la información proporcionada por el deudor, a fin de determinar adecuadamente la capacidad de pago, y garantizar la recuperación de todos los créditos.

Tabla 17 Memorando de la planificación

COPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN		PE/PT-13
Auditoría de Gestión a: Proceso de crédito		Periodo: DEL 01-01 AL 31-12-2016
Preparado por: Jenny Cabrera		Fecha: 15 agosto 2017
Supervisado por: Eco. Teodoro Cubero		Fecha: 16 agosto 2017
Requerimiento de la auditoría: informe, y cronograma de cumplimiento de recomendaciones		
Cronograma		Fecha estimada
Elaboración de orden de trabajo		15 de agosto de 2017
Notificación de inicio de auditoría		16 de agosto de 2017
Conocimiento preliminar		16 de agosto de 2017
Planificación del tareas		28 de agosto de 2017
Inicio de trabajo de campo		22 de septiembre de 2017
Finalización de trabajo de campo		27 de noviembre de 2017
Elaboración del borrador del informe		28 de noviembre de 2017
Discusión del borrador del informe		04 de diciembre de 2017
Elaboración y emisión del informe final		07 de diciembre de 2017
Comunicación de resultados a la gerencia		15 de diciembre de 2017
Equipo de auditoría		Nombre y apellidos
Supervisor		Teodoro Cubero
Jefe de equipo		Jenny Cabrera
Auditor		Lourdes Illescas

Días presupuestados 90 días laborables	
Fase 1 Planificación	
Sub fase 1.1 Conocimiento preliminar	8 días
Sub fase 1.2 Planificación específica	19 días
Fase 2 Ejecución	45 días
Fase 3 Comunicación de resultados	18 días
Fase 4 Seguimiento de recomendaciones	
Recursos financieros y materiales	
Copias	400,00
Tinta	100,00
Materiales de oficina	50,00
Viáticos	200,00
Hospedaje	150,00
Total	900,00
Enfoque de la auditoría	
<p>Misión</p> <p>La cooperativa busca contribuir al crecimiento socio económico de sus socios, fortaleciendo la economía popular y solidaria.</p> <p>Visión</p> <p>Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador.</p> <p>Principios</p> <p>Ingreso y retiro voluntario, Administración y seguimiento democrático, Participación económica de los miembros, Autonomía e independencia, Educación, capacitación, información, Cooperación entre cooperativas, Compromiso con la comunidad.</p>	
El enfoque de la auditoría está orientada a:	
<p>El desarrollo del proceso de crédito, el cual consta de los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información del socio: recopilación de la datos otorgada por el solicitante, precalificación y corroboración de datos. 	

- Ingreso de solicitud: ingreso al sistema, visitas técnicas y calificación final.
- Decisión de la aprobación: disposición del comité y redacción del acta.
- Liquidación del crédito: aviso al solicitante formalización y acreditación
- Seguimiento y recuperación: monitoreo de pago.

Objetivos

Objetivo general

Realizar una auditoría de Gestión al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, para evaluar la eficiencia, eficacia y economía.

Objetivos específicos

- Verificar que el proceso de crédito este alcanzando los objetivos y metas establecidas.
- Verificar que se esté dando cumplimiento al manual de procedimientos establecido en la institución para el desarrollo del proceso de crédito.
- Verificar que los servicios prestados estén acorde a las necesidades del socio.
- Verificar la efectividad del sistema integral del control interno.

Alcance

El examen al proceso de crédito estará comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2016, en los siguientes componentes: información, solicitud, decisión, liquidación y seguimiento.

Indicadores de gestión

Gasto promedio de nómina por oficina

$$\frac{\text{Gasto de nómina por oficina}}{\text{Número total de personal de la oficina}}$$

Mediante este indicador podemos determinar si la oficina está desarrollando sus actividades relacionadas al personal con un adecuado costo, cantidad y calidad.

Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina

$$\frac{\text{Gasto personal capacitado en crédito}}{\text{Gasto total de capacitación por oficina}}$$

Este indicador permite determinar en qué porcentaje se designa las capacitaciones al área de crédito.

Porcentaje de socios que poseen crédito

Cantidad de créditos otorgados por oficina

Número total de socios por oficina

Mediante este indicador se establece el porcentaje en que los socios acceden a créditos en comparación al total que existe por oficina.

Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito

Socios conformes con el servicio

Total de socios encuestados

Mediante este indicador se establece el nivel de satisfacción de los socios en cuanto a los servicios crediticios que ofrece la Cooperativa.

Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones.

Meta establecida en cupo de crédito

Total de créditos otorgados

Con este indicador se determina el nivel de cumplimiento con el plan de colocaciones por oficina.

Porcentaje de agilidad en el servicio

Tiempo programado para otorgar créditos por oficina

Tiempo utilizado por oficina

Mediante este indicador se determina la agilidad de parte de la oficina para atender las solicitudes de créditos.

Resumen de los resultados de la evaluación integral de control interno

Al realizar la evaluación de control interno se pudo determinar que la cooperativa posee deficiencias en el componente relacionado a ambiente de control, en cuanto a sistemas computarizados de información, esto se presenta por la falta de un adecuado Gobierno de TI, los otros componentes evaluados de control interno indican un alto grado de nivel de confianza, lo cual se puede concluir que posee un adecuado control interno.

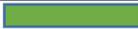
Principales conclusiones de la evaluación específica

Al realizar la evaluación específica del control interno, se determinó que las oficinas ubicadas en Ponce Enríquez, Pasaje y Santa Elena se encuentran en riesgo medio, por eso fue necesario la aplicación de pruebas sustantivas, que permitan verificar en un análisis más profundo el porqué de las deficiencias; las restantes que también fueron producto del análisis se encuentran en riesgo bajo, por ende se aplicó pruebas de control para verificar la información proporcionada por los oficiales de crédito, sin embargo se identificó anomalías en general en cuanto al cumplimiento de manual de procedimientos y los reglamentos de crédito.

Calificación de los factores de riesgo de la auditoría por componente.

Luego de haber realizado la evaluación integral de control interno se determinó el nivel de riesgo por componente, siendo el ambiente de control el que se encuentra con un nivel de riesgo moderado, y los demás componentes se encuentran en nivel de riesgo bajo.

Los componentes evaluados en el control interno, indican un alto nivel de confianza en 4 de sus componentes, a excepción de ambiente de control que indica que el nivel de confianza es moderado, debiendo este ser analizado detenidamente, para poder encontrar las posibles desviaciones que estén ocasionando esto, y determinar la manera de solucionar.

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
Ambiente de control	 Moderado	 Moderado
Evaluación de riesgos	 Bajo	 Alto
Inf. y comunicación	 Bajo	 Alto
Actividades de control	 Bajo	 Alto
Seguimiento	 Bajo	 Alto

Trabajo a realizar por los auditores en la fase de la ejecución

En la fase de ejecución se procederá a aplicar indicadores de gestión, a fin de medir la eficiencia, eficacia y economía, esto se procederá a realizar a nivel de oficina, para luego poder determinar las deficiencia que estén afectando el desarrollo, posteriormente se procederá a emitir recomendaciones delimitando de esta manera quienes serán las personas responsables, finalmente todo se reflejará en un informe final que será discutido en una conferencia final.

Firmas de responsabilidad

Supervisor

Jefe de Equipo

Auditor

Aprobación de la planificación

Supervisor de equipo
Eco. Teodoro Cubero

Tabla 18 Programa de AUDITORIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				PE/PT-14
PROGRAMA DE TRABAJO				
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión				
COMPONENTE: Proceso de crédito				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF:P/T	ELAB POR	FECHA
	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el cumplimiento de los objetivos, su nivel eficiencia y eficacia a base de indicadores. • Realizar la evaluación del control interno específico, su nivel de confianza y riesgo y los resultados derivados. • Evaluar el cumplimiento de leyes reglamentos, manuales, 			

	<p>políticas y más disposiciones legales relacionadas con la auditoría.</p> <p>Procedimientos Generales</p>			
1	<p>Determine el tamaño de la muestra mediante la aplicación de una fórmula estadística.</p>	E/PT-1	JC/LI	22/09/2017
2	<p>Aplique indicadores de previstos para el componente a base de la ficha técnica.</p> <p>Pruebas de control</p>	E/PT-11	JC/LI	06/11/2017
3	<p>Mediante técnicas de verificación, realice un seguimiento del proceso de crédito.</p> <p>Solicite el manual de procedimientos y redacte en una cédula narrativa.</p>	E/PT-2	JC/LI	04/10/2017
4	<p>Mediante una cédula analítica explique sobre las solicitudes de crédito y la veeduría social.</p> <p>Solicite información sobre la precalificación, y evidencie en un papel de trabajo.</p>	E/PT-3	JC/LI	12/10/2017
5	<p>Identifique las tasas de interés y los productos que ofrece la Cooperativa y evidencie en un papel de trabajo.</p>	E/PT-4	JC/LI	18/10/2017
6		E/PT-5	JC/LI	26/10/2017
		E/PT-6		

	<p>Solicite al oficial de crédito la tabla de especificación de los avalúos de bienes.</p> <p>Solicite los requisitos o las actividades de la gestión de cobranzas.</p> <p>Pruebas sustantivas Después de haber determinado el nivel de confianza y riesgo, aplique pruebas sustantivas a las oficinas: Ponce Enríquez Pasaje Santa Elena</p> <p>Realice un análisis de las encuestas aplicadas a los socios en las diferentes oficinas.</p> <p>Determine el nivel de satisfacción de los socios por oficina.</p>	<p>E/PT-7</p> <p>E/PT-8</p> <p>E/PT-9</p> <p>E/PT-10</p>		

Elaborado por: Autoras

Aprobado por: Eco. Teodoro Cubero

3.2.4 Fase 2: Ejecución

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Análisis de la población y muestra</p> <p style="text-align: right;">E/PT-1</p>
--

Tabla 19 Número de socios de acuerdo al tipo de oficina

TIPO	N° SOCIOS	%
A	204546	52,9%
B	126800	32,8%
C	55577	14,4%
TOTAL	386923	100%

Tabla 20 Oficinas a ser analizadas

TIPO A		
CUENCA	43870	0,4
TRONCAL	30036	0,3
PASAJE	26290	0,3
	100196	100%
TIPO B		
MACAS	20295	0,5
SANTA ISABEL	12635	0,3
PONCE ENRIQUEZ	11706	0,3
	44636	100%
TIPO C		
SANTA ELENA	8924	0,4
PLAYAS	6969	0,3
LIMÓN	6743	0,3
	22636	100%

Elaborado por: Las autoras

Aplicación de pruebas de control mediante cédulas narrativas

<p style="text-align: center;">Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Cédula Narrativa- Proceso y Normativa de crédito Oficinas tipo A, B, C: Cuenca, Pasaje, La troncal, Macas, Camilo Ponce Enríquez, Santa Isabel, Playas, Santa Elena, Limón.</p> <p style="text-align: right;">E/PT-2</p>
--

En el manual metodológico de aplicación al proceso de crédito MA-AYC-02 debidamente aprobado, analizado y actualizado en el año 2016, está a disposición de los oficiales de crédito y coordinadores, con apartados de políticas generales de crédito, metodología, principios, historia, experiencias de otras metodologías, espacios de control, análisis de las distintas condiciones, estructura y actividades de crédito, dentro de cada capítulo está compuesto por normas aplicables para la concesión de créditos, los cupos de colocación son asignados de acuerdo al análisis históricos por el departamento de tesorería al inicio de año plasmado en el POA para cada mes, sin embargo hay la

posibilidad de exceder a este monto con la debida autorización y análisis de los miembros del Consejo de Administración.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Cédula Analítica – Comité de Crédito

**Oficinas tipo A, B, C: Cuenca, Pasaje, La troncal, Macas, Camilo Ponce
Enríquez, Santa Isabel, Playas, Santa Elena, Limón.**

E/PT-3

Según análisis del equipo auditor se pudo comprobar que cada oficina posee un comité de crédito para la decisión final de concesión o rechazo a la solicitud, que es reunido todos los días y en mayor de los casos pasando un día, pero sus actividades son supervisadas por los miembros de la veeduría social conformada por 3 representantes de la asamblea general de socios en calidad de presidente, secretario y suplente que conjuntamente con el coordinador y los oficiales se reúnen dos veces al mes para realizar evaluaciones de cumplimiento de la normativa y seguimiento de la cartera con una muestra del 10% del total de solicitudes, las actas presentadas después de terminar la sesiones son archivadas durante 10 años como indica en la SEPS lo cual servirá como evidencia para auditorías posteriores, consultas o ejemplares, por lo que no se posterga u omite las reuniones y socializaciones con los directivos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Precalificación de Crédito

Oficinas tipo A, B, C

E/PT-4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
CONDICIONES Y COSTO TOTAL DEL CRÉDITO - PRECALIFICACIÓN

FECHA: 20/11/2017 9:14:51
 NOMBRES Y APELLIDOS: /
 NUMERO DE IDENTIFICACION: /
 TIPO DE CREDITO: INDIVIDUAL - CONJUGAL
 TIPO DE GARANTIA: 15 QUIROGRAFARIAS O GARANTES
 PLAZO: 34 FRECUENCIA MENSUAL
 OFICINA: Cuenca

TASA EFECTIVA REFERENCIAL BCS: 17,30%
 TASA NOMINAL ANUAL: 12,77%
 TASA EFECTIVA ANUAL: 13,88%
 TASA ANUAL DEL COSTO DEL CREDITO: 14,07%
 NIVEL DE PREBDO: **N2**

MONTO FINANCIADO	20.000,00	APORTE EN RESERVAS	200,00
MONTO LIQUIDADO	20.000,00	SEGURO DESORAVAMEN	1.90,94
INTERESES	10.262,82	VALOR TOTAL	30.763,46
		CUOTA POSIBLE	300,00

DOCUMENTOS	REQUISITO	DEUDOR/ CONYUGE	GARANTE 1 CONYUGE	GARANTE 2 CONYUGE
	Autorización de consulta Buro de Crédito	✓		
	Formulario 2 (Inf. básica de Garantías no socios)		✓	✓
	1 Copia a color de la cédula y certificado de votación	✓	✓	✓

OBSERVACIONES:

COAC

NOMBRES DEL SOCIO/NO SOCIO

Nota importante:
 (*) Los documentos entregados para la solicitud NO SE DEVUELVEN, independientemente de la respuesta del crédito, pues son nuestro respaldo del trámite que usted ha realizado en la Cooperativa.
 (**) En caso de que el crédito no sea aprobado el valor del perfil no será devuelto por la Cooperativa.
 (**) Cuando este documento tiene la vigencia de 5 días, para continuar con el proceso de crédito Ud. debe acercarse a la oficina donde es socio.
 (**) Los gastos notariales, legales y auxiliares no se consideran para el costo del crédito.
 OFICINA: Cuenca - Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Tasas de interés, Montos y Plazos

Oficinas tipo A, B, C **E/PT-5**

1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS.

SEGMENTACIÓN DE CRÉDITO (1)	TASA REFERENCIAL MÁXIMA (2)	PRODUCTOS DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO FINANCIADO	TASA NOMINAL ANUAL (3)	TASA EFECTIVA ANUAL	PLAZO MÁXIMO (4)
Consumo prioritario	17,30%	Ordinario	Según capacidad de pago	12,77%	13,76%	7 años
		sin Ahorro	Según capacidad de pago	15,00%	16,33%	7 años
		Extrordinario	\$ 2.000,00	11,22%	12,01%	2 años
Microcrédito minorista	10,50%	Ordinario	Según capacidad de pago	12,77%	13,76%	7 años
Microcrédito de acumulación simple	27,50%					
Microcrédito de acumulación ampliada	25,50%	sin Ahorro	Según capacidad de pago	15,00%	16,33%	7 años
Crédito comercial ordinario						
Crédito comercial prioritario PYMES	11,83%	Comercial	Según capacidad de pago	11,00%	11,75%	7 años

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Avalúos y Costos

Oficinas tipo A, B, C

E/PT-6

Tabla 4: Avalúo de bienes.

1. Por revisión y valoración de bienes con información de campo proporcionada por la COOPERATIVA:

POR MONTOS SOLICITADOS	COSTO*
Hasta 15.000,00	15,00
De 15.001,00 a 30.000,00	20,00

2. Por avalúos con inspección in-situ por parte del PERITO:

RANGO DE CRÉDITOS	COSTO*
30.001,00 - 40.000,00	65,00
40.001,00 - 50.000,00	75,00
50.001,00 - 60.000,00	95,00
60.001,00 - 75.000,00	107,00
75.001,00 - 100.000,00	120,00
100.001,00 - 150.000,00	135,00
150.001,00 - 200.000,00	155,00
200.001,00 - 250.000,00	175,00
250.001,00 - 300.000,00	205,00
300.001,00 - Más	Negociable

los costos se les agregará el valor que corresponda por concepto de IVA.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Gestión de Cobranza y Remate

Oficinas tipo A, B, C

E/PT-7

Tabla 2 : Gestión de Cobranza Extrajudicial.

DÍAS DE MORA	ACCIONES DE COBRANZA	COSTOS *
01 - 08	Notificación al deudor por mensaje celular o correo electrónico.	0,00
09 - 30	Notificación escrita al deudor y/o garantes.	6,38
31 - 60	Notificación escrita al deudor y/o garantes.	16,23
61 - 80	Notificaciones telefónicas al deudor y/o garantes.	0,00
+ 81	Aviso de demanda a deudores y/o garantes	23,17

A los costos se les agregará el valor que corresponda por concepto de IVA.
de acuerdo con la Resolución No. 289-2016-F, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Demanda judicial

REMATÉ JUDICIAL

Se trata de un inmueble que está ubicado dentro del área rural de la ciudad de Gramalote, perteneciente al cantón pasará de la provincia del azuay cuenta con los servicios básicos de infraestructura como son agua y energía eléctrica, la forma del terreno y su topografía es irregular; dentro de este predio una construido una vivienda de dos pisos, una cocina con dos hornos y un galpón para el ganado y una chamba, se tiene plantas frutales de guineo, naranja, mandarina, limón, plantas de ajonjolí, vaina, maíz y cacao.



Ubicación: gramalote	Regresar Código de Remate: EC-RJ-05905
Limites: n1 s2 e3 o4	Tipo de Bien: Casa Avalúo pericial: 77,689.94
Area Propiedad: 13643.77	Dependencia Jurisdiccional: UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE DE SANTA ISABEL
Area Construcción: 194.57	Localización del Bien: AZUAY, PUCARA
Clave Catastral: 01065000100142097000	Sector: SUR
Características: buen estado	No. Proceso: 0161320130028
	Fecha de Inicio de Posturas: 01/11/2017 00:00:00
	Fecha de Fin de Posturas: 01/11/2017 23:59:00

Pruebas sustantivas para las oficinas con riesgo medio y nivel de confianza medio

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Pruebas sustantivas

Oficina: Pasaje, Santa Elena, Ponce Enríquez.

E/PT-8

A continuación se presenta un cuadro de un total de 30 créditos otorgados en diferentes tipos, montos, plazos, garantías y estados, para posteriormente proceder a realizar evaluaciones mediante un check list y poder comprobar que actividades dentro de este

número de créditos se están realizando adecuadamente, las omisiones y las razones del incumplimiento.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO INFORMACIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016							
N° DE CRED.	T. DE CRÉDITO	MONTO	PLAZO	TIPO DE GARANTÍA	RIESGO	SALDO	ESTADO DEL CRÉDITO
Oficina: Pasaje							
414342	SIN AHORRO	5000	3 AÑOS	GR	A1	3718,54	VIGENTE
418601	ORDINARIO	10000	3 AÑOS	GP	A1	8221,11	VENCIDO
417834	ORDINARIO	1500	1 AÑO	GP	A1	0,000	CANCELADO
420288	ORDINARIO	16000	5 AÑOS	GP	A1	14250,71	VIGENTE
421862	SIN AHORRO	2000	2 AÑOS	GP	A1	1343,79	VIGENTE
422566	SIN AHORRO	5000	2 AÑOS	GP	A1	3343,72	VIGENTE
427198	SIN AHORRO	15000	4 AÑOS	GR	A1	13136,65	VIGENTE
427359	SIN AHORRO	5000	3 AÑOS	GP	A1	4086,19	VIGENTE
429861	ORDINARIO	20000	5 AÑOS	GP	A1	18340,27	VIGENTE
438184	SIN AHORRO	10000	4 AÑOS	GP	A1	9115,76	VENCIDO
Oficina: Camilo Ponce Enríquez							
429369	SIN AHORRO	5000	4 AÑOS	GP	A1	4224,91	VIGENTE
444222	SIN AHORRO	10000	5 AÑOS	GP	A1	9451,48	VIGENTE
445072	SIN AHORRO	10000	3 AÑOS	GP	A1	9390,65	VIGENTE
456336	SIN AHORRO	3000	3 AÑOS	GP	A1	2880,09	VIGENTE
456024	SIN AHORRO	3000	3 AÑOS	GP	A1	2891,48	VIGENTE
464772	ORDINARIO	5000	2 AÑOS	GP	A1	5000,00	VIGENTE
439359	ORDINARIO	15000	6 AÑOS	GR	A1	14402,86	VIGENTE
439823	SIN AHORRO	3000	4 AÑOS	GP	A2	2721,30	VENCIDO
445741	SIN AHORRO	4000	2 AÑOS	GP	A2	3167,28	VENCIDO
415657	SIN AHORRO	3000	3 AÑOS	GP	A3	2373,59	VENCIDO
Oficina: Santa Elena							
453105	SIN AHORRO	6000	2 AÑOS	GP	A1	5333,73	VIGENTE
407697	SIN AHORRO	10000	4 AÑOS	GT	A1	8468,22	VIGENTE
438061	SIN AHORRO	7000	3 AÑOS	GP	A1	6231,76	VIGENTE
438894	SIN AHORRO	1200	1 AÑO	GP	A1	0,00	CANCELADO
461281	PYMES	30000	4 AÑOS	GT	A1	29545,47	VIGENTE
468069	SIN AHORRO	2000	1 AÑO	GP	A1	2000,00	VIGENTE
439562	SIN AHORRO	2000	2 AÑOS	GP	A1	1548,83	VIGENTE
432214	SIN AHORRO	5000	2 AÑOS	GP	A1	3700,19	VIGENTE
456311	ORDINARIO	5000	2 AÑOS	GR	A1	4840,87	VIGENTE
454310	SIN AHORRO	1000	1 AÑO	GP	A1	0,00	CANCELADO

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Las autoras

Del total de créditos analizados se pudo tomar una muestra de 10 solicitudes de las oficinas que obtuvieron un nivel de riesgo medio, razón por la cual no se decide confiar en el control interno específico y se procede a evaluar concretamente cada solicitud, de las 30 créditos el 73,33% están vigentes, el 16,67% se encuentran vencidos y el 10% se encuentran cancelados, el mayor número de créditos son otorgados sin ahorro con una tasa de interés del 15%, por lo que este no requiere de ahorro previo por parte del socio, permitiendo acceder de manera inmediata a las solicitudes, en menor número pero representativo se encuentra los créditos ordinarios para lo cual es obligatorio efectuar un depósito de ahorros por un tiempo y monto determinado por el consejo de administración.

Las garantías presentadas en su mayoría son personales, sin embargo existe créditos respaldados con garantía hipotecaria o CDP. En relación a los riesgos la mayoría ha obtenido una calificación A1, A2 y A3 todas estas indica un riesgo alto y subdivido entre las tres el A1 bajo y el A3 alto, porque todavía no se tiene referencias del socio y no se le conoce por no haber sobrepasado el tercer crédito en la Cooperativa entre sus principales actividades de verificación son llamadas telefónicas, inspección de la actividad económica o domicilio, y en caso de aplicarse la inspección de la hipoteca.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
APLICACIÓN DE PRUEBAS SUSTANTIVAS

N° CREDITO	PREGUNTAS																							
	El socio autorizo la revisión del buró		Se revisó el buró en créditos de CDP		Se solicitó toda la documentación		Consta la tabla de amortización		El garante o deudor han sido demandados		Se ha aprobado la solicitud		De las solicitudes negadas se ha devuelto la		Se ha entregado el pagare al socio		Se encuentra en mora		Consta el informe del perito		Son archivados los documentos de crédito		Existe informes de la veeduría social	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
414342		X	N/A		X			X		X	X		N/A			X		X		X	X		X	
418601		X	N/A		X		X			X	X		N/A			X	X			X	X		X	
417834		X	N/A			X	X			X	X		N/A		X			X		X	X		X	
420288		X	N/A		X		X			X		X		X		X		X		X	X			X
421862		X	N/A			X	X			X	X		N/A			X		X		X	X		X	
422566		X	N/A			X	X			X	X		N/A			X		X		X	X		X	
427198		X	X		X			X		X	X		N/A			X		X		X	X		X	
427359		X	N/A		X		X			X	X		N/A			X		X		X	X		X	
429861		X	N/A		X		X			X	X		N/A			X		X		X	X		X	
438184		X	N/A		X		X			X	X		N/A			X	X			X	X		X	
OFICINA: Camilo Ponce Enríquez																								
429369		X	N/A		X		X			X	X		N/A			X		X		X	X		X	
444222		X	N/A		X		X			X	X		N/A			X		X		X	X		X	
445072		X	N/A		X		X			X	X		N/A			X		X		X	X			X
456336		X	N/A			X	X			X	X		N/A			X		X		X	X			X

456024	X	N/A		X		X			X	X		N/A			X		X		X	X		X	
464772	X	N/A		X		X			X	X		N/A			X		X		X	X		X	
439359	X		X	X			X		X	X		N/A			X		X		X	X		X	
439823	X	N/A		X		X			X	X		N/A			X	X			X	X		X	
445741	X	N/A		X		X			X	X		N/A			X	X			X	X			X
415657	X	N/A		X		X			X		X		X		X	X			X	X			X
OFICINA: Santa Elena																							
453105	X	N/A		X		X			X	X		N/A		N/A		X			X	X			X
407697	X	N/A		X		X			X	X		N/A		N/A		X		X		X		X	
438061	X	N/A		X		X			X	X		N/A		N/A		X			X	X		X	
438894	X	N/A			X	X			X		X		X		X			X	X		X		
461281	X	N/A		X		X			X	X		N/A		N/A		X		X		X		X	
468069	X	N/A		X		X			X	X		N/A		N/A		X			X	X		X	
439562	X	N/A		X		X			X	X		N/A		N/A		X			X	X		X	
432214	X	N/A		X		X			X	X		N/A		N/A		X			X	X		X	
456311	X	X			X		X		X	X		N/A		N/A		X			X	X			X
454310	X	N/A			X	X			X	X		N/A			X	X			X	X			X

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Las autoras

En todos los casos de las tres oficinas se presenta inconformidad al momento de revisar el buró de crédito del socio, no se comunica ni explica en qué momento se realizará la revisión del historial crediticio e incluso en algunos casos solo se pide el número de cédula e inmediatamente proceden a ver sus referencias o nivel de endeudamientos tanto interno como externo, a pesar de existir normas explicativas aplicadas específicamente a la revisión no se aplica, en tres casos encontrados se evidenció que en dos de ellos se revisó el historial crediticio sabiendo que no se necesita realizar este proceso, por qué no se corre ningún peligro de incumplimiento, a pesar de obtener una calificación tipo A que indica riesgo alto en algunos casos se limitan a solicitar únicamente la copia de la cédula, certificado de votación y una planilla de servicio básico porque ya ha pagado dos o hasta tres créditos sin inconvenientes.

De cuatro casos de créditos con CDP en todas no consta con la tabla de amortización, ya que se obtiene una cuota única para cada mes con el mismo valor incluyendo el capital y el interés además es cobrada en su totalidad al finalizar el periodo de la póliza, según explicación del oficial de crédito indica que se interpreta como tabla a una línea explicativa al reverso del contrato que especifica el monto, plazo, interés y cuota.

La cooperativa se limita bastantísimo a otorgar créditos a personas que hayan sido demandados en alguna ocasión por el temor a ser víctimas de morosidad a pesar de poseer reglamentos de conceder créditos en este tipo de casos e 95% se limita en terminar el proceso una vez identificado la demanda en su historial, el 5% revisa, analiza pero en la mayoría lo niegan.

En el caso de que la decisión de crédito sea negada, el 90% no devuelve la carpeta con los requisitos exigidos sabiendo que no es obligatorio ni responsabilidad de la oficina disponer de esa información.

Resultado de encuestas aplicadas a los socios de las diferentes oficinas analizadas

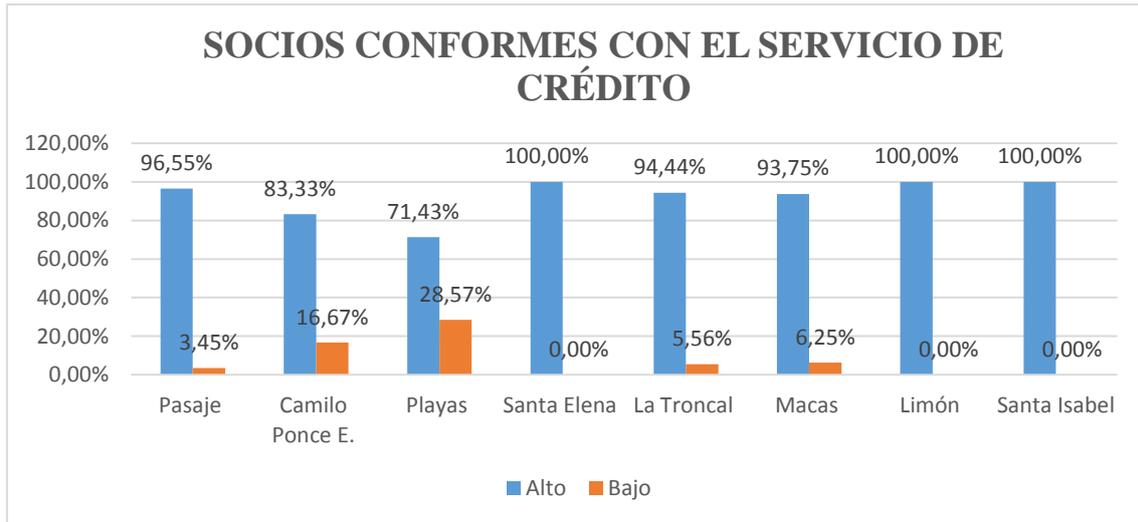
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO									E/PT - 9
DATOS DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS									
OFICINAS	Pasaje	Ponce E.	Playas	Sta. Elena	La Troncal	Macas	Limón	Sta. Isabel	Cuenca
Pregunta 1:									
Excelente	17	7	7	10	22	19	7	11	21
Bueno	13	10	2	2	8	10	2	7	20
Malo	0	1			0		0	0	4
Pésimo	0	0			0		0	0	0
Pregunta 2:									
Si	29	12	7	6	18	16	7	12	20
No	1	6	2	6	12	13	2	6	25
Pregunta 3:									
Alto	28	10	5	6	17	15	7	12	16
Bajo	1	2	2	0	1	1	0	0	4
Pregunta 4:									
Si	3	0	7	1	14	1	0	2	2
No	26	12	0	5	4	15	7	10	18
Pregunta 5:									
El tiempo de respuesta		7		1	3		0	0	5
Los requisitos exigidos	18	2	3		5	3	2	1	4
Las tasas de interés muy altas	2	0			0	2	0	0	0
Las formas de pago	4	0			0		0	0	0
Ninguna	5	3	4	5	10	11	5	11	11
Pregunta 6:									
Vía telefónica	16	5	4	1	5	14	1	7	8
Acercándose personalmente	13	7	3	5	13	2	6	5	12

Elaborado por: Las autoras

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS**

E/PT-10

Resultado de encuestas aplicadas para medir el nivel de satisfacción en el área de crédito.



Al aplicar las encuestas a los socios, se determinó el nivel de satisfacción siendo este de nivel alto, ya que en general los socios se encuentran conformes; además se consideró la necesidad de averiguar las inconformidades que se presentan de acuerdo a los factores que intervienen directamente, se determinó que en mayor porcentaje los requisitos exigidos y el tiempo de espera para la respuesta a la solicitud, son un problema en todas las oficinas analizadas; se requiere además que informen mediante llamadas telefónicas, a fin de brindar un servicio más personalizado y ágil.

FICHA TECNICA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO							E/PT- 11
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de medida	Estándar	Frecuencia	Fuentes de verificación	Valor real	Brecha %
OFICINA CUENCA							
Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 8.597,77	-5%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	18%	28%
Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	10%	89%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	80%	20%
Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	80,54%	18%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	68%	31%
OFICINA Santa Isabel							

Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 8.951,27	-10%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	17%	32%
Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	20%	78%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	100%	0%
Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	85,41%	13%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	109%	-11%
OFICINA Limón							
Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 8.207,78	-1%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	20%	20%

Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	22%	76%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	100%	0%
Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	56,87%	42%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	71%	28%
OFICINA Macas							
Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 8.153,74	-0,05%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	22%	12,00%
Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	12%	86,67%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	94%	6,00%

Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	81,86%	16,47%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	60%	38,78%
OFICINA La Troncal							
Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 8.266,19	-1,43%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	26%	-4,00%
Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	19%	78,89%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	94%	6,00%
Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	98,68%	-0,69%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	68%	30,61%

OFICINA Pasaje							
Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 7.592,20	6,84%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	19%	24,00%
Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	16%	82,22%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	96%	4,00%
Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	130,72%	- 33,39%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	73%	25,51%
OFICINA Camilo Ponce Enríquez							
Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 8.113,20	0,45%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	27%	-8,00%

Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	19%	78,89%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	83%	17,00%
Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	105,40%	-7,55%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	73%	25,51%
OFICINA Playas							
Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 7.008,24	14,01%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	29%	-16,00%
Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	18%	80,00%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	71%	29,00%

Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	98,87%	-0,89%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	39%	60,20%
OFICINA Santa Elena							
Gasto promedio de nómina por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de nómina / Número total de personal	Dólares	\$ 8.150,00	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	\$ 6.731,78	17%
Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina, período 2016 (Eficiencia)	Gasto de personal capacitado en el área de crédito / Gasto total de capacitaciones	Dólares	25%	ANUAL	Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	22%	12%
Porcentaje de socios que poseen crédito, período 2016 (Eficacia)	Cantidad de créditos otorgados / Número total de socios	Unidad	90%	ANUAL	Informe financiero 2016	14%	84%
Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito, período 2016 (Eficacia)	Socios conformes con el servicio / Total de socios encuestados	Unidad	100%	ANUAL	Resultado de encuestas	100%	0%
Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones, período 2016 (Economía)	Meta establecida en cupo de crédito / monto total de créditos otorgados	Dólares	98%	ANUAL	Plan operativo	110,87%	-13%
Porcentaje de agilidad en el servicio, período 2016 (Economía)	Tiempo programado para otorgar un crédito / tiempo utilizado	Horas	98%	ANUAL	Plan operativo	57%	42%

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO



UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME GENERAL

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO

POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE

DE 2016

Contenido

Siglas y abreviaturas	149
Carta de Presentación del informe	150
CAPÍTULO I	151
Enfoque de la Auditoría	151
CAPÍTULO II.....	153
Información de la Empresa	153
CAPÍTULO III	155
Resultados Generales	155
CAPÍTULO IV.....	186
Resultados Específicos por Componente.....	186

Siglas y abreviaturas

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

COAC JA: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

RE-CRE: Reglamento de crédito

MA-AYC: Manual metodológico de crédito

JB-2012: Manual de procesos

3.2.5 Comunicación de resultados

Carta de Presentación del informe

Asunto: Carta de presentación del informe

Fecha: 15 de diciembre de 2017

Señor

Juan Carlos Urgilés

Gerente de la COAC Jardín Azuayo

Ciudad;

De mis consideraciones

Hemos realizado la Auditoría de Gestión al proceso de crédito, por el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Nuestro examen se realiza de acuerdo a normas ecuatorianas de Auditoría emitidas por la Contraloría General del Estado, y al código de ética. Para lo cual se requirió que el examen sea debidamente planificado y ejecutado, para poder tener certeza razonable de que la información y documentos examinados, no poseen datos erróneos y significativos, de igual manera que las actividades que se han desarrollado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los resultados de nuestro trabajo se encuentran detallados en las conclusiones, recomendaciones, que constan en el presente informe.

En conformidad a lo dispuesto en el Art. 92 de la Ley orgánica de la Contraloría, las recomendaciones deberán ser aplicadas en lo posible de manera inmediata y de manera obligatoria.

Atentamente

Auditor General

CAPÍTULO I

Enfoque de la Auditoría

Motivos del examen: consta en el POA de la unidad de auditoría interna aprobado por la junta directiva para el año 2016

Objetivos de la Auditoría

- Verificar que el proceso de crédito este alcanzando los objetivos y metas establecidas.
- Verificar que se esté dando cumplimiento al manual de procedimientos establecido en la institución para el desarrollo del proceso de crédito.
- Verificar que los servicios prestados estén acorde a las necesidades del socio.
- Verificar la efectividad del sistema integral del control interno.

Alcance

Auditoría al proceso de crédito, en el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016

Enfoque de la auditoría: Proceso de Crédito

El proceso de crédito se enfoca en realizar actividades de concesión de diferentes tipos de crédito como: consumo, microcrédito, comercial, emergente, a vinculados y vivienda, en primera instancia se entrega la información del crédito al socio solicitante, una vez que junte todos los requisitos se procede a ingresar la solicitud de crédito y calificar el crédito, en esta etapa se reúne la comisión de crédito y se decide la aprobación o rechazo, en el caso de ser admitido se liquida caso contrario se informa las causas.

Componentes Auditados

Se procedió a realizar la auditoría a las oficinas Tipo A; Cuenca, Pasaje, La Troncal, B; Macas, Santa Isabel, Ponce Enríquez, y C; Limón, Playas, Santa Elena.

Indicadores Utilizados

Indicadores de gestión

Gasto promedio de nómina por oficina periodo 2016

$$\frac{\text{Gasto de nómina por oficina}}{\text{Número total de personal de la oficina}}$$

Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito por oficina periodo 2016

$$\frac{\text{Gasto personal capacitado en crédito}}{\text{Gasto total de capacitación por oficina}}$$

Porcentaje de socios que poseen crédito periodo 2016

$$\frac{\text{Cantidad de créditos otorgados por oficina}}{\text{Número total de socios por oficina}}$$

Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito periodo 2016

$$\frac{\text{Socios conformes con el servicio}}{\text{Total de socios encuestados}}$$

Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones periodo 2016

$$\frac{\text{Meta establecida en cupo de crédito}}{\text{Total de créditos otorgados}}$$

Porcentaje de agilidad en el servicio periodo 2016

$$\frac{\text{Tiempo programado para otorgar créditos por oficina}}{\text{Tiempo utilizado por oficina}}$$

CAPÍTULO II

Información de la Empresa

Misión institucional

Ser una cooperativa de ahorro y crédito, que brinde seguridad, contribuyendo así al crecimiento socioeconómico de los socios, y fomentando la economía popular y solidaria por medio de servicios financieros con calidad.

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.

Análisis FODA

FORTALEZAS Imagen corporativa Trato personalizado al cliente Liquidez Sistema de información interna eficiente Atención en las sucursales los días sábados y domingos	DEBILIDADES Carencia de prestar servicios de tarjeta de crédito Falta de infraestructura amplia en la que pueda fusionarse todos los departamentos. Falta de reconocimiento en las principales ciudades del país. Falta de alianzas estratégicas
OPORTUNIDADES Tendencias creciente del mercado Automatización de procesos Alianzas estratégicas con empresas de servicios. Confianza del público al sistema cooperado Servicios internacionales	AMENAZAS Crecimiento y superación de la competencia directa Cambios en el marco jurídico Ecuatoriano regulatorio Repunte tecnológico de la banca tradicional Ecuatoriana Crisis económica internacional

Estructura Orgánica



Funcionarios principales

Consejo de administración: se integra de cinco vocales principales y cinco vocales suplentes.

El presidente: será elegido por el consejo de Administración de entre sus miembros.

El consejo de vigilancia: es el órgano de control interno de la Cooperativa, en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos.

El gerente: sea socio o no de la Cooperativa, es el representante legal de la misma y será nombrado por el Consejo de Administración.

CAPÍTULO III

Resultados Generales

AMBIENTE DE CONTROL

Actualización del código de ética

La cooperativa cuenta con un código de ética en el que se soportan los principios y valores que se rigen dentro de la institución, sin embargo desde su creación e implementación no se lleva un mantenimiento adecuado ya que no se ha realizado actualizaciones, que permitan implementar u omitir ítems, de acuerdo a las nuevas modalidades o situaciones cambiantes que se producen dentro de la empresa.

Según reglamento RE-TAL-04 del Código de Ética Artículo 2 indica: Es responsabilidad de la dirección de Talento Humano, realizar las evaluaciones de efectividad y cumplimiento a este documento, pudiendo emitir otras versiones en las que se ajustarán a las sugerencias y cambios que se podrían producir a los largo de la ejecución institucional.

La falta de dedicación y atención hacia los aspectos básicos institucionales podría ser causal para no planificar y producir nuevas adaptaciones al código de ética, siendo esta una herramienta de vital importancia ya que de este depende un ambiente justo, equitativo, donde predomine la honradez, responsabilidad, justicia, fidelidad e integridad.

Este factor podría ocasionar discrepancia e incumplimiento por parte de los colaboradores de la institución, ya que de acuerdo a las circunstancias que encuentran en el entorno se requiere realizar adecuaciones a las versiones anteriores ya sea por falta de comprensión, aplicación, sanciones, distribución, descentralización o nuevas tecnologías.

Conclusión

El poseer un código de ética no garantiza un comportamiento adecuado del personal que labora en la institución ya que a lo largo de la actividad económica podría presentarse situaciones cambiantes que motivarán realizar adecuaciones a la versión original con el fin de cumplir con las necesidades morales.

Recomendaciones

Al gerente de talento humano, se recomienda verificar y analizar el código de ética original y someterlo a prueba para verificar los aspectos que ya no se estén aplicando e implementar las nuevas normas de comportamiento ajustadas a las necesidades y sugerencias del personal.

Plan de contingencia para el cumplimiento de los objetivos

La institución al inicio del año ha establecido su Plan Operativo Anual y su Plan Estratégico, sin embargo la empresa no posee un plan de continuidad que permita cumplir con todos los objetivos sin excepción alguna, ya sea buscando otros mecanismos, o diseñando nuevas estrategias que permitan cumplir con lo previsto en primera instancia.

Según reglamento interno RE-GOB-01 aprobado por Asamblea general de representantes, sección: Gobernabilidad con artículo 4 indica: todos los objetivos institucionales serán diseñados, ejecutados, supervisados hasta evidenciar su resultado y será responsabilidad del jefe de área, asignar tareas, recursos y obligaciones a sus subordinados, con el fin de cumplir satisfactoriamente las metas establecidas.

El motivo principal para no disponer de este plan de contingencia, puede ser el exceso de confianza por parte de las personas encargadas de la planificación y suponer a base de su

criterio, experiencia e indicadores que no existirá ningún inconveniente que impida el logro de los objetivos.

La falta de este plan provocaría que algunos objetivos queden inconclusos o no cumplan en su totalidad la función asignada ya sea por factores imprevistos, o cambios internos o externos, ya que este plan está compuesto por diferentes alternativas que utilizando otras fuentes garantizan cumplir con el mismo fin.

Conclusión

La falta de un plan de continuidad, podría ocasionar incumplimiento o desviaciones ya que no se cuenta con alternativas que faciliten cumplir con las metas institucionales, sin embargo la cooperativa designa al jefe de área cumplir a cabalidad con todo lo asignado, sin tomar en cuenta que se podrían presentar eventualidades que limiten ejecutar completamente su labor.

Recomendaciones

Se sugiere a los miembros de la asamblea de general de representantes, tomar en cuenta la creación de un plan de contingencia por cada programa que facilite el cumplimiento de los objetivos en el que se especifiquen diferentes opciones por las que se podrían optar para cumplir absolutamente con los fines establecidos.

Delimitación de funciones en todas las áreas institucionales.

El personal dentro de la institución no tiene claro las actividades y responsabilidades que debe cumplir por la falta de limitación de funciones, suponiendo que debería realizar cualquier labor solicitada por su jefe inmediato sin ningún inconveniente.

Según reglamento interno institucional RE-GOB-01, artículo 5 sección: funciones, responsabilidades y obligaciones institucionales establece que todos y todas las personas

que laboran en la institución estarán supervisados por su jefe inmediato y además desarrollaran labores específicamente a las que haya sido designado, en caso de que se requiera incurrir en otras actividades se deberá informar a sus superiores para poder proceder.

Falta de coordinación y comunicación interdepartamental al momento que Recursos Humanos establece el manual orgánico funcional y los perfiles de cargo, impidiendo atender oportunamente a los requerimientos de reposición o implementación de personal, que especifiquen claramente las funciones y responsabilidades que deben desarrollar a lo largo de su jornada.

La falta de delimitación de funciones ocasionaría la sobrecarga de trabajo exigiendo al personal realizar actividades que no les pertenecen e imposibilitando controlar el acceso a diferentes aplicaciones o procesos no autorizados pero necesarios para cumplir con alguna disposición superior.

Conclusión

A pesar de que en el reglamento interno de la institución establece que a nivel institucional se debe delimitar las funciones y responsabilidades del personal, no se cumple con esta normativa ya que el personal desarrolla todo tipo de trabajo sea o no responsabilidad de la labor que desempeña, a pesar de poseer un perfil de cargos los empleados no tiene claro cuál es su rol dentro de la organización.

Recomendaciones

Al Jefe de Talento Humano, analizar el manual orgánico funcional y los perfiles de cargo para poder identificar sus deficiencias e implementar estrategias claras concretas que permitan proveer seguridad y claridad al personal sobre sus labores y competencias.

Estructura organizacional centralizada

La forma gráfica en que la institución divide las áreas, departamentos o secciones operativas y de apoyo, imposibilita identificar la jerarquía organizacional, obstaculizando al personal y demás clientes externos entender las líneas de autoridad, responsabilidad en la toma de decisiones y rendición de cuentas.

Según normativa interna RE-GOB-01 artículo 12 secciones: estructura organizacional, descentralización y supervisión, establece que la estructura organizacional ya sea horizontal o redonda servirá como pilares fundamentales que garanticen una oferta de servicios financieros y sociales accesibles con calidad.

Las supersticiones por parte de los miembros de planificación y desarrollo provocan que se hagan hipótesis erróneas relacionadas, a que el exceso de división de trabajo ocasionaría un trabajo repetitivo, aburrido y especializado para los colaboradores.

Induciendo a ser irresponsables e incumplir a sus labores ya que no reportan a ningún superior, ni deben informar sobre variaciones o irregularidades importantes, que producirían cambios significativos, utilizando como excusa la cadena jerárquica en las que se ubican dentro de la institución.

Conclusión

La falta o inadecuada forma gráfica de dividir las áreas de la institución podría ocasionar que los empleos de los bajos niveles excluya las obligaciones a los que están sujetos y se limiten a cumplir solo con lo que se pueda observar y en casos de existir errores o irregularidades no compartan con su subordinado el compromiso de incumplimiento o desobediencia.

Recomendaciones

Al encargado de la planificación institucional, realizar estudios relacionados al organigrama presentado al personal y al público en general, para determinar si está conforme a las necesidades de la institución y permite realizar actividades que contribuyan a ampliar los conocimientos y habilidades personales que contribuyan al logro de los objetivos.

Respaldo de la información

La cooperativa carece de un sistema que al momento de transferir información, ya sea básica o confidencial con otros departamentos u oficinas sea respalda, para impedir el jaqueo o pérdida de datos, sin embargo posee respaldos aislados es decir se asegura solo cuando se trate de comunicarse o realizar transacciones con fuentes externas.

Según reglamento IN-AT-01 Administración de TICS sección: información y comunicación, aplicación de nuevas tecnologías y seguridad tecnológica establece que se deberá diseñar e implementar coordinadamente herramientas que proporcione seguridad relacionado a los sistemas informáticos aislándolos de peligros o daños que tengan repercusiones en el resultado final.

El origen de este inconveniente es el exceso de confianza hacia los colaboradores y el sistema utilizado intranet, ya sea porque no se haya dado en ninguna circunstancia este tipo de inconvenientes o porque la información solo viaja a otros departamentos sin tomar en cuenta que la red pasa vigilada las 24 horas por hackers para aprovechar el mínimo descuido.

La falta de programas o sistemas que ayuden a respaldar la información podría ocasionar pérdidas de información valiosa, intervención de intrusos, alteración de datos, fraudes, interrupciones de transacciones o para beneficio ilícito.

Conclusión

La cooperativa en la administración de TICS necesita de un mecanismo más riguroso para respaldar toda la información transmitida ya sea internamente o hacia los grupos de interés, garantizando que los datos trasladados por los sistemas informáticos no sufrirán ninguna modificación.

Recomendaciones

Al gerente de administración de tecnologías de información, diseñar metodologías y planes relacionados al gobierno de TI para presentar propuestas al comité utilizar técnicas de seguridad que resguarden el activo más importante e irrecuperable que posee la institución.

Algoritmos de encriptación de datos

La cooperativa al no poseer un gobierno de tecnología de información no cuenta con reglamentos ni normativas relacionadas a la seguridad de información, por lo que se encuentra en estado vulnerable ante cualquier ataque cibernético.

El reglamento general de la ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos en el Artículo 8.- Responsabilidad por el contenido de los mensajes de datos establece: La presentación de servicios electrónicos de cualquier tipo por parte de terceros, relacionados con envío y recepción de comunicaciones electrónicas, alojamiento de base de datos , registros electrónicos de datos, alojamiento de sitios en medios electrónicos o servicios similares o relacionados, no implica responsabilidad sobre el contenido de los mensajes de datos por parte de quien presta los servicios, siendo la responsabilidad exclusivamente del propietario de la información.

Las causas para no disponer un enrutamiento adecuado de la información son las de no disponer de recursos financieros ya que para adquirir y mantener estos sistemas conllevan grandes inversiones económicas, humanas, capacitaciones, no representadas físicamente pero con gran valor institucional.

La falta de medios que garanticen que la información confidencial no sea alterada provoca intervención maliciosa y mal intencionado que podrían afectar los estados financieros, los reportes a las entidades de control, plagio de planes, programas y estrategias, desviaciones de transferencias.

Conclusión

La cooperativa requiere de mecanismos y herramientas que permitan que el intercambio de documentos, transacciones financieras, envío de correos entre otras actividades virtuales lleguen a su destino sin ninguna transformación, formando una infraestructura que garanticen la integridad y autenticidad de los información.

Recomendaciones

Al gerente, crear una gerencia dedicada únicamente al manejo de tecnologías de información con el fin de poseer un área especializado en el manejo, implementación y control de sistemas informáticos.

Incremento del gobierno de TI

La cooperativa posee un área encargada del manejo y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicación, con el fin de proporcionar al personal confianza sobre los sistemas utilizados, sin embargo la necesidad de implementar un gobierno de TI es claro ya que este estará enfocado en implementar direccionamiento, establecer la

estructura e implementar procesos efectivos que contribuyan a la consecución de los objetivos.

Según normativa interna RE-GOB-02 Artículo 5 Sección: responsabilidades y obligaciones del consejo de administración indica que será competencia única del gobierno y el directorio implementar o despojar cualquier área, departamento o proceso que se requiera o este inactivo con el fin de satisfacer las necesidades del personal o exigencias de los organismos de control.

La falta de proyecciones, altos montos de adquisición, descuido y miedo a invertir en activos intangibles conlleva a que el gobierno corporativo no se decida por implementar una dirección especializada en atender las exigencias de las tecnologías de información, y suponer que el trabajo desarrollado por el departamento existente es suficiente y que la llegada de nuevos avances tecnológicos no influirán en el manejo de los sistemas.

Provocando gastos innecesarios en querer mantener procesos obsoletos que no aportan valor a la cooperativa, estar en desventaja ante la competencia, disminución de credibilidad pública por la falta de transparencia o automatización de procesos.

Conclusión

La falta de un gobierno de TI provocaría que la empresa se encuentre en desventaja y perdiera parte de su mercado, ya que este gobierno aporta gran valor productivo y competitivo optimizando costos, reduciendo procesos y mejorando la atención al socio, sin embargo requiere de gran inversión que solo se refleja en los estados financieros. Y no materialmente.

Recomendaciones

Al gerente, implementar y mantener el gobierno de TI que se está planificando y no quede solo como una propuesta ya que es de mucha utilidad dentro de la institución, aportando valor al proveer seguridad en el manejo de información e incrementando la capacidad de producción de servicios.

Políticas, procesos y procedimientos de TI

La institución posee algunos lineamientos relacionados a la ejecución del gobierno de TI, sin embargo estas no se encuentran debidamente formalizadas, solo se encuentran plasmadas en un plan de incorporación de un nuevo gobierno, por lo que no se ha informado ni difundido este manual o reglamento a los miembros de la organización.

Según normativa interna RE-GOB-02 Artículo 6 Sección: responsabilidades y obligaciones del personal niveles medios y altos indica que será competencia del gerente y el responsable del área en análisis, implementar o quitar cualquier proceso, tarea o actividad que se requiera o sea ineficiente bajo evaluación previa, con el fin de satisfacer las necesidades o exigencias del área.

La procedencia de esta desviación fue producto de la mala planificación y supervisión, ya que de manera indirecta e informal se está utilizando algunas de las técnicas y procedimientos de TI, pero no está debidamente sustentada ni autorizada para su uso, ya que solo está bajo un análisis de implementación.

La falta de estos lineamientos impide al personal, tener una referencia para realizar acciones relacionadas a tecnologías de información, cumplir con los objetivos alineados a las exigencias institucionales, administrar los riesgos relacionados y mejorar las prácticas de supervisión y monitoreo.

Conclusión

El aplicar políticas y procedimientos de TI de manera informal conlleva a que el personal incumpla a las normas institucionales, para evitar este tipo de infracciones es necesario la implementación de un directorio especializado, para aprobar, implementar y mantener estrategias, políticas y prácticas de administración de gobierno de TI.

Recomendaciones

Al gerente, con la ayuda del personal de planificación y TIC evaluar las políticas existentes y adecuarlas a las exigencias o necesidades del nuevo gobierno y poner a disposición los procesos y reglamentos ya evaluados y listos para implementarlos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cumplimiento de responsabilidades

La filosofía de la organización limita a ciertos supervisores revisar y evaluar el grado de cumplimiento de las responsabilidades designadas a cierto tipo de colaboradores, ya que estos reportan únicamente a un solo subordinado quitando inmediatamente la obligación de continuar informando a otras gerencias.

Según normativa interna REG-GOB-01 Artículo 7 Sección: responsabilidades y obligaciones del consejo de administración indica que es competencia de la dirección asignar herramientas y recursos necesarios para medir el desempeño del personal, relacionado al cumplimiento de normas, reglamentos y objetivos establecidos, en todas las unidades que se encuentren descentralizadas tales como oficinas, agencias especiales y corresponsales.

Una inadecuada dirección y supervisión conlleva a no medir el nivel de cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones del personal, realizado un análisis solo por departamento y no por proceso, interpretando que si a nivel del área se tienen un buen estándar de cumplimiento todos los miembros del área también están desarrollando de manera completa las actividades asignadas y no se está tratando de recompensar con otros procesos.

Provocando descuido de las áreas y procesos claves para el cumplimiento de objetivos, conformismo, descuidando en los detalles, mala distribución de tiempo, falta de involucramiento e inversión innecesaria.

Conclusión

Una inadecuada filosofía y dirección acarrea grandes problemas no solo en una actividad sino en todo un sistema ya que todos estos poseen relación, y si una de estas presenta irregularidades se refleja directamente al final, resultando como responsable del perjuicio el representante y no el empleado causante.

Recomendaciones

A los jefes de departamentos, realizar una evaluación a la meta alcanzada para medir la aportación de cada colaborador, emitir informes de desempeño e implementar mecanismos de motivación económica, reconocimiento, bonos, medallas.

Confiabilidad de la información

Los directores de áreas al momento de entregar informes o reportes a los administradores, directores, entidades de control y demás interesados, no realizan supervisiones previas confiando firmemente en los filtros existentes.

Según reglamento interno RE-GB-02 Artículo 15, Sección informes, formatos, contenido y supervisión indica todos los informes a presentarse en reuniones, asambleas y otros será responsabilidad del coordinador de área u oficina revisar el estilo, forma, fondo y contenido antes de entregarse o sustentarse a conferencia final.

La falta de tiempo para realizar revisiones provoca a los informantes omitir errores, idear pretextos e informar equivocadamente, sabiendo que los destinatarios confían en la información proporcionada, identificando la falta de un programa de seguimiento, supervisión, asesoramiento y formación para concientizar al personal de la importancia que tiene el análisis que presentan.

Provocando tomar decisiones incorrectas relacionadas al rechazo de ofertas beneficiosas o aprobación incorrectas, deterioro de calidad de la información, controversia, disminución de credibilidad profesional e incluso descensos.

Conclusión

Es muy importante realizar supervisiones en los reportes que se presentan, ya que de este depende transmitir una información confiable y coherente, proporcionando seguridad a los administradores para que basen sus estudios e hipótesis en la actividad realizada por sus subordinados.

Recomendaciones

A los jefes de área u coordinadores, mediante una muestra de los informes a presentar verificar, los atributos que debe cumplir cada uno y analizar detenidamente el contenido para verificar si está desarrollado entendiblemente y con fundamentos sustentables.

SEGUIMIENTO

Metodología de evaluación al sistema de control interno

La cooperativa carece de una correcta organización para poder desarrollar las evaluaciones de control interno, evitando ser más productivos y generando problema en la supervisión y administración de riesgos.

Según reglamento PR-CI-01 Artículo 2, indica que será competencia del jefe de la unidad de auditoría interna realizar evaluaciones periódicas bajo planificación realizadas en el POA o por solicitud de exámenes especiales, con el fin de perfeccionar el servicio e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

El motivo está fundamentado en una inapropiada comunicación, falta de información, procedimientos preestablecidos, cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias, excepciones y recursos, que limitan desarrollar exámenes a cada área operativa.

Dando como resultado establecer controles inadecuados, determinación de nivel de confianza bajo, desconfianza administrativa, auditorías externas, deficiencias en calificaciones legales, incorrecto direccionamiento reflejándose en los resultados.

Conclusión

La falta de organización para realizar evaluaciones de control interno, es un problema evidente que impide realizar exámenes para comprobar el funcionamiento y efectividad de las actividades y controles establecidos, provocando deterioro de imagen y pérdida de credibilidad pública e interna, es importante tomar en cuenta el plan de acción y dar un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones establecidas en auditorías externas.

Recomendaciones

Al jefe del área de Control Interno, realizar planificaciones de evaluación especificando los responsables, la fecha, los recursos, las áreas, la metodología y la matriz de seguimiento de aplicación de recomendaciones, con el fin de verificar el cumplimiento de reglamentos, adecuado uso de los recursos y el logro de los objetivos.

Límite de monto máximo para otorgar un crédito

En la oficina de Santa Isabel, no se tiene determinado un límite de monto para otorgar un crédito, asegurando que eso va de acuerdo a las necesidades de los socios, y que en ocasiones cuando los montos son demasiados altos, se debe coordinar con la matriz para su autorización.

Según la normativa RE-CRE-01 Título tercero de los cupos de montos para créditos, sección análisis de las condiciones internas, establece que las oficinas tendrán establecidos montos que serán analizados y autorizados por el comité de crédito, sin embargo en casos de montos superiores a lo establecido, se deberá coordinar con el consejo de administración para su aprobación.

El oficial de crédito no conoce la norma que determina esta situación, no se encuentra al tanto de la normativa que rige para la Cooperativa, siendo este un aspecto muy importante para el otorgamiento de créditos.

Esto implica que el socio este mal informado acerca de los montos que se le puede otorgar y en ocasiones podría llevarse a cabo una anomalía en caso de presentarse el otorgamiento de un crédito que sobrepase el límite establecido, y se tendría problemas de recuperación de la cartera.

Conclusión

El oficial de crédito, no tiene conocimiento del límite de monto máximo designado para la oficina de Santa Isabel, no posee conocimiento adecuado de la normativa que rigen dentro de la Institución, provocando de esta manera que se entregue información errónea a los socios, y en casos mayores el otorgamiento de un monto de crédito que exceda el límite establecido, y esto llevaría a serias consecuencias dentro de la institución para continuar con el plan de colocaciones.

Recomendaciones

Al oficial de Crédito

Aplicar adecuadamente la normativa vigente establecida por la Institución, para poder otorgar los créditos y poder diferenciar las jerarquías de autorización, a nivel interno o a través del personal de la matriz, evitando que recaiga la responsabilidad ante la posible falta de pago.

Al coordinador de oficina

Realizar evaluaciones de desempeño para medir el nivel de conocimiento de la normativa y el cumplimiento en la práctica.

Al responsable del departamento de procesos

Verificar periódicamente que los oficiales de crédito, analicen, cumplan y dispongan de manera inmediata, el manual de procedimientos con la última actualización, permitiendo aclarar dudas o modificaciones sugeridas.

Comité de crédito

En la oficina localizada en, Pasaje, La Troncal, Macas y Santa Isabel, se decide la aprobación o negación del crédito con la presencia del responsable de oficina y del oficial de crédito encargado de la solicitud.

Según el reglamento RE-CRE-01 capítulo II, sección de la aprobación del crédito, art. 51; establece que será responsabilidad del oficial de crédito, coordinador de oficina y representantes de la asamblea general de socios, de acuerdo al informe técnico emitido por el oficial de crédito, después de haber realizado la precalificación y calificación final.

El responsable de oficina no coordina con el presidente de socios para contar con su participación en la toma de decisiones en cuanto a las aprobaciones de créditos, omitiendo una norma importante, debido a que no se conoce a detalle el contenido del manual.

Las decisiones de aprobaciones de créditos son muy importantes en toda entidad financiera, para poder brindar un grado de confianza alto ya que el presidente de socios es el que conoce mejor al socio y podría aportar detalles que se estén omitiendo.

Conclusión

El responsable de oficina no coordina con el presidente de socios para la toma de decisiones en aprobaciones de créditos, faltando de esta manera a una norma exigida en el manual de procedimientos, que determina como requisito indispensable la participación en la toma de decisiones de créditos.

Recomendaciones

Al coordinador de oficina

Realice una propuesta para que se desarrollen las aprobaciones únicamente con el oficial de crédito, para poder atender oportunamente a las solicitudes, ya que por razones de tiempo no se puede contar con la presencia de los representantes de la asamblea.

A los miembros del departamento de procesos.

Modificar el manual de procedimientos, que establezca mediante normativa a los responsables de la aprobación, bajo supervisión de los miembros de la veeduría social y así garanticen la transparencia en el proceso.

Participación de los socios en la asamblea general

En todas las oficinas analizadas, excepto por Santa Isabel, se otorgan créditos a los socios sin tomar en cuenta uno de los requisitos establecidos por la Cooperativa el de haber participado en las asambleas organizadas por la institución al momento de recibir la solicitud de los socios.

Según normativa de CRE-DE-01 capítulo tres, sección de los titulares de créditos y sus requisitos Art. 19; establece que los socios, personas naturales, jurídicas y organizaciones de hecho, para recibir créditos requieren que los solicitantes hayan participado en al menos una asamblea al año.

Esto sucede debido a la falta de conocimiento por parte del oficial de crédito acerca de las normas que abarcan el proceso de crédito, omitiendo aspectos considerables para que un socio pueda acceder a un crédito.

Esto produce una muestra de desinterés, el socio al no sentirse exigido a ser partícipe de este acto, cree que no es necesario asistir a esas reuniones, y cada año son menos las personas que participan en las asambleas.

Conclusión.

La COAC JA, tiene establecido un manual de requisitos para acceder a los servicios de crédito, en el cual consta que es indispensable que un socio haya participado en la última asamblea, la oficina Camilo Ponce Enríquez no toma en consideración este

requisito, la justificación a la falta de este requisito por parte del oficial de crédito, es que nunca se ha exigido, de esta manera cada vez van disminuyendo el número de personas que participan en las asambleas.

Recomendaciones.

Al oficial de crédito.

Hacer cumplir el manual relacionado a los requisitos del socio.

Al gerente.

Motivar a los socios por todos los medios posibles a ser partícipes de las asambleas.

Al comité de servicios financieros.

Omitir este requisito del manual de procedimientos, ya que se limita al socio, y en ocasiones puede perderse oportunidades de colocaciones.

Autorización para la revisión del buró de crédito

En todas las oficinas analizadas, a excepción de Santa Isabel y Playas, los oficiales de crédito afirman que en el momento de que el socio se acerca a solicitar información, se pide el número de cédula para revisar el buró de crédito, para determinar así si es que aplica o no al crédito, además

Según normativa de CRE-DE-01 título tercero, sección ámbito, competencias y responsabilidades de los oficiales de crédito, Art. 24; indica que para la revisión del historial creditico interno o externo, se podrá proceder bajo autorización del solicitante, y bajo ninguna circunstancia se podrá acceder sin el sustento de la firma que lo respalde.

El oficial de crédito no posee un alto conocimiento del manual de procedimientos, y de la secuencia que se debe seguir en el proceso de crédito, desde el ingreso de la

solicitud, hasta la liquidación del crédito, faltando de esta manera a los derechos de confidencialidad de los solicitantes.

El oficial de crédito está abusando de su facultad que tiene, ya que a pesar de que el socio al solicitar un crédito está más interesado en que le aprueben o no, dejando de lado su derecho de confidencialidad.

Conclusión.

El oficial de crédito revisa el buró de crédito del solicitante antes de que sea hora, es decir antes del ingreso de solicitud, el socio desconoce de su derecho que tiene en cuanto a este aspecto tan importante, simplemente piensan que está bien que el oficial de crédito haga esto, ya que tienen la necesidad de acceder a los servicios de crédito.

Recomendaciones.

Al oficial de crédito.

Revisar el buró de crédito, después de ingresar la solicitud, además informar al socio que se procederá a revisar todas las obligaciones pendientes que posee en el sector financiero.

Revisión del buró de crédito en CDP

El oficial de crédito revisa el historial crediticio del socio en todo tipo de crédito, para comprobar el nivel de endeudamiento.

En el manual de procedimiento en el apartado 6.1 entregar información del crédito, norma 4, dice que no es necesario que el oficial revise el buró de crédito en los CDP, ya que se tiene un sustento del cobro en su totalidad.

De acuerdo a las actividades que se desarrollan en el día a día, de la cooperativa, provocando confusiones entre el manual y el reglamento.

Esto retrasa la actividad del oficial de crédito ya que está dando importancia a revisar el buró de crédito cuando el socio tiene un sustento seguro para el pago del crédito, esto produce disgusto en los socios ya que no se está dando fe a la capacidad de pago ni aun con un sustento seguro.

Conclusión.

El oficial de crédito dice ser necesario que se revise el buró de crédito en todas las instancias, ya que se necesita comprobar el nivel de endeudamiento del socio, pero en el manual de procedimientos indica que esto no es necesario hacer en créditos de póliza, ya que existe una garantía de pago, y es seguro al 100% que el socio cancelará el crédito, esto por una parte es una pérdida de tiempo y retrasa el proceso de aprobación y por otra parte disgusta a los socios ya que no se está dando prioridad a la capacidad de pago, sino al nivel de endeudamiento y para la cooperativa es importante la recuperación de créditos.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

Revisar el manual de procedimientos detenidamente, y no proceder a revisar el buró en caso de créditos contra póliza.

Al responsable de oficina

Solicitar capacitaciones a la matriz en cuanto a los manuales y reglamentos vigentes.

Al responsable del departamento de procesos

Coordinar entre el manual de procedimientos y reglamento para no generar confusiones al momento de proceder, dejando claro si es o no obligatorio, la revisión del historial.

Información solicitada en los diferentes tipos de crédito

En todos los tipos de crédito que se otorgan en la oficina de Santa Isabel, la información solicitada es la misma, esto es lo que afirma el oficial de crédito.

Según RE-CRE-01, capítulo 1 sección tipos de crédito, Art.15 establece; los tipos de créditos que se ofertarán a los socios, serán los que se encuentren establecidos en la tabla de créditos, con sus debidos requisitos, diferenciándose por el monto y las garantías.

Se encuentra deficiencias en cuanto al conocimiento del reglamento de crédito por parte del oficial de crédito, ya que no fue debidamente capacitado, sino más bien de manera general y resumida, omitiendo de esta manera ciertos detalles que son muy importantes.

Esta anomalía ocasiona que se esté brindando mala información a los socios en cuanto a los requisitos que requiere para el crédito, y de esta manera se tarda el proceso porque se puede estar procediendo a pedir información innecesaria en casos de créditos que sean de montos bajos e inmediatos, o caso contrario podría ocurrir que en casos de créditos cuyo monto es más alto se esté omitiendo información útil e importante.

Conclusión

El manual de procedimientos en una norma contempla que la información solicitada al socio va de acuerdo al tipo de crédito que solicite el socio, sin embargo el oficial de crédito afirma que la información en todos los tipos de créditos es la misma, siendo esta inconformidad una causa para que se brinde información errónea al socio,

pero sobre todo que se pida información innecesaria en algunos créditos, retrasando así el proceso de aprobación.

Recomendaciones

Al responsable de oficina

Solicitar capacitaciones para la implementación adecuada de la normativa y realizar evaluaciones de desempeño constantemente, para verificar que se esté dando cumplimiento.

Al responsable del departamento de procesos

Incentivar de manera económica a los colaboradores que posean alto nivel de conocimiento de la normativa interna bajo la cual se rige la Cooperativa.

Verificación de información proporcionada si no solicita el sistema

En todas las oficinas analizadas, a excepción de La Troncal, Playas y Limón, se toma en cuenta el informe que resulta del sistema, y se procede a realizar la verificación de la información solo en los casos que el sistema lo solicite.

De acuerdo al manual metodológico de crédito, apartado 1.3.1 políticas generales, determina que se debe verificar la información que solicita el sistema, sin embargo, según la experiencia del oficial de crédito, si se requiere la verificación aun si el sistema no lo exige, se podrá proceder.

Los oficiales de crédito de las diferentes oficinas no tienen conocimiento de lo que el manual de procedimientos impone, en cuanto a la seguridad de la información proporcionada, y se lo debe hacer mediante la verificación en el lugar o llamadas telefónicas, ya que esto proporciona un mayor grado de seguridad para poder recuperar los créditos.

Al no corroborar la veracidad de la información se considera un alto nivel de riesgo, ya que esta información puede ser falsa, y si el crédito fue aprobado ocasiona dificultades en cuanto a su recuperación.

Conclusión

El oficial del crédito debe cerciorarse de dicha información proporcionada por el socio, aun si el sistema no lo solicita, ya que existe la posibilidad de que los socios brinden información falsa en cuanto al monto de sus ingresos y el lugar de trabajo, evitando así que el nivel de riesgo en la oficina en cuanto a recuperación sea falsa.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

No ser confiado acerca de la información que proporciona el socio, ya que puede ser falsa, más bien realizar siempre llamadas telefónicas para comprobar la veracidad de la información, así el sistema no lo solicite.

Servicios de un perito para la valoración de inmuebles

En la oficina de Pasaje, el oficial de crédito afirma que no se requiere los servicios de un perito para la valoración de inmuebles, sino que el socio hace el trámite correspondiente en cuanto a la hipoteca.

Según el manual metodológico de crédito, apartado 1.4.1 De los factores y herramientas de verificación, indica la contratación de servicios profesionales para que se proceda a realizar el avalúo del bien, teniendo en consideración que este debe superar el 140% del valor solicitado, reflejándose esto en un informe técnico que servirá como evidencia.

El oficial de crédito muestra deficiencias en cuanto al conocimiento del manual de procedimientos, ya que está dejando pasar por alto normas que son muy importantes e indispensables en toda solicitud de crédito.

Esto puede ocasionar a su vez pérdidas, o problemas a recuperar la cartera, y la cooperativa tendría que pasar por dificultades si es que se diera la necesidad de proceder a una demanda judicial.

Conclusión

El oficial de crédito afirma que no es necesario que un perito realice la valoración de inmuebles, poniendo en alto nivel de riesgo a la oficina, ya que en caso de proceder a demandas judiciales no tiene justificación del informe de un perito de parte de la Cooperativa.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

Analizar adecuadamente el contenido del manual de procedimientos y de los reglamentos de crédito, y contratar los servicios de un perito siempre para cuando se necesite de la valoración de inmuebles.

Al responsable de oficina

Coordinar con el oficial de crédito para contratar los servicios de un perito, y que este a su vez sea reconocido e inspire confianza.

Otorgamiento de créditos a una persona demandada judicialmente.

En todas las oficinas analizadas, a excepción de Cuenca y Santa Isabel, los oficiales de crédito afirman que no se puede otorgar bajo ningún concepto un crédito a una persona que en alguna ocasión haya sido demandada judicialmente.

De acuerdo al manual de procedimientos, JB-2012-2155, norma 5; indica que una persona que haya sido demandada judicialmente como deudor principal puede acceder a un crédito, siempre y cuando se realice un análisis riguroso del comportamiento en su historial crediticio en los últimos meses, y se garantice la capacidad de pago.

El oficial de crédito no posee un alto nivel de conocimiento del manual de proceso de crédito, no le presta mucha atención a los puntos de interés que abarcan este manual.

Esta inconformidad cierra oportunidades a los socios que requieren de los servicios de crédito de parte de la Cooperativa, y más aún si tienen como sustentar su nivel de ingresos y su compromiso del respectivo pago.

Conclusión

Se niega la oportunidad a un socio que en algún momento fue demandada judicialmente por otra institución, no obstante el manual de procedimientos bajo el cual se rige la Cooperativa Jardín Azuayo, lo permite siempre y cuando se realice un análisis riguroso de su historial crediticio en los últimos meses, brindando de esta manera un excelente servicio y dando credibilidad al compromiso de pago por parte del deudor.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

En caso de que un socio haya sido demandado judicialmente, realizar un análisis específico de la capacidad de pago, y así dar cumplimiento al manual y reglamento de crédito.

Al responsable de oficina

Al momento de tomar las decisiones de créditos, analizar detenidamente las solicitudes que el socio rechaza inmediatamente, para verificar que no se niegue oportunidades a socios que hayan sido demandados judicialmente por otra Cooperativa.

Precalificación de documentos

No se realiza una precalificación de documentos si es que el sistema utilizado en su reporte detalla que se ha obtenido un riesgo A2.

De acuerdo a la administración integral de riesgos MA-AYC-02, Sección competencias y responsabilidades de crédito establece; que toda solicitud estará compuesta de dos etapas; la precalificación y calificación, en primera instancia se procederá a ingresar la solicitud y verificar la veracidad de la información.

El oficial de crédito de la oficina de La Troncal, no se encuentra capacitado en cuanto a manejo de la normativa interna.

Esta inconformidad pone en riesgo a la oficina, ya que se procede a otorgar el crédito a sabiendas de que se puede tener dificultades en la recuperación de la cartera.

Conclusión

El manual de procedimientos especifica que cuando el socio se encuentre en riesgo A2, se realice una precalificación de documentos, para comprobar garantizar que se va a poder recuperar la cartera, sin embargo el oficial de crédito no realiza esta precalificación de documentos.

Recomendaciones

Al oficial de crédito

Familiarizarse con el manual de procedimientos, y realizar la secuencia del proceso de acuerdo a normativa interna.

Al responsable de oficina

Realizar evaluaciones para determinar el nivel de conocimiento del manual y reglamentos internos, e incentivar económicamente a los colaboradores con mejor grado de cumplimiento.

Especificaciones del manual de procedimientos en cuanto a morosidad

El oficial de crédito de las oficinas de pasaje y la Ponce Enríquez, afirman con toda certeza que el manual de procedimientos no posee especificaciones de cómo se debe actuar en caso de morosidad, indicando además que el manual consta de apartados con normas específicas del proceso de crédito.

Según reglamento de crédito, RE-CRE-01, título 6, sección seguimiento y recuperación de la cartera, Art. 69, detalla las actividades que se deben realizar para proceder a la recuperación de la cartera.

Esto se presenta debido a que el oficial de crédito solo toma en consideración acerca de lo que le instruyeron cuando ingreso a laborar, pero no presta atención a los manuales que rigen en la institución, a pesar de tener acceso al sistema interno en donde se encuentra publicado todos los reglamentos y manuales operativos.

Esto podría ocasionar que el oficial brinde información errónea cuando el socio le consulte los plazos que tiene y en caso de morosidad de cuánto tiempo adicional dispone para cubrir la deuda y posteriormente ocasionaría dificultades en la recuperación.

Conclusión

Se demuestra un alto nivel de deficiencias en cuanto al conocimiento de los manuales que rigen a la Cooperativa, pasando a ser esto un aspecto a considerar y de mucho cuidado debido a que la información brindada a los socios puede presentar ciertas inconsistencias.

Recomendaciones

A los oficiales de crédito

Instruirse acerca de las normativas internas de la Cooperativa, a fin de poder brindar un servicio eficiente y que cumpla con las expectativas de los socios.

Archivo de los formatos y actas de revisión en la veeduría social

En las oficinas de Pasaje, La Ponce y Santa Elena, se tienen archivados los formatos y actas de la revisión en la veeduría social, pero no se ha establecido por cuánto tiempo se debe conservar.

Según la normativa dictada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a todas las instituciones financieras del segmento 1, indica que los archivos y formatos institucionales, relacionados a los socios, deberán ser archivados por un periodo de 10 años.

Esto sucede por la falta de información y actualización por parte de los colaboradores de las distintas oficinas acerca de las normativas emitidas por los entes reguladores.

Ocasionando esto que se estén archivando documentos por más tiempo y que realmente ya no es necesario, y están ocupando espacio innecesario.

Conclusión

El oficial de crédito no se encuentra informado acerca de los tiempos que se debe archivar los formatos y actas de la revisión en la veeduría social, y desde el tiempo que lleva

funcionando se tiene ahí los documentos, sin considerar que la SEPS, tiene como reglamento que se debe archivar únicamente por 10 años.

Recomendaciones

Al responsable de oficina

Instruir a los colaboradores en cuanto a las normativas externas bajo la cual se rigen.

A los oficiales de crédito

Consultar en fuentes confiables acerca de las normas entidad por los entes reguladores.

Departamento específico para demandas judiciales

El oficial de crédito de la oficina Limón afirma, que no se cuenta con un departamento específico para proceder a tramitar las demandas judiciales, sino que más bien se cuenta con abogados de confianza.

Según instrumento de seguimiento, título 6 en relación al seguimiento, Art. 72; para aquellos créditos que hayan superado los 90 días de notificación, se hará la transferencia al departamento de gestión de cobranza extra judicial y judicial.

El oficial de crédito muestra deficiencias en el conocimiento del manual de procedimientos, y de ciertos puntos que son importantes para el funcionamiento de la Cooperativa.

Esto presenta desconfianza, ya que no se tiene un departamento específico, y no se puede cumplir con la meta establecida durante el 2016.

Conclusión

Se niega la oportunidad a un socio que en algún momento fue demandada judicialmente por otra institución, no obstante el manual de procedimientos bajo el cual se rige la

Cooperativa Jardín Azuayo, lo permite siempre y cuando se realice un análisis riguroso de su historial crediticio en los últimos meses, brindando de esta manera un excelente servicio y dando credibilidad al compromiso de pago por parte del deudor.

Recomendaciones

Al responsable de oficina

Indicarle al oficial de crédito acerca de los departamentos en donde se procede a tramitar las demandas judiciales.

Recuperación de los créditos en el 2016

Las oficinas de Santa Elena, Playas, Pasaje y Cuenca, muestran una curva de morosidad en riesgo alto, demostrando así que los créditos no han podido ser recuperados en su totalidad en el año 2016, ocasionando esto que se proceda a demandas judiciales.

Para que una entidad financiera cualquiera que esta sea, pueda funcionar correctamente se requiere que se recuperen los créditos que se otorgan, debido a que esta es su actividad principal, además que los niveles de morosidad deberán ser publicadas en la central de riesgos.

El oficial de crédito no está verificando correctamente la fuente de ingresos del deudor, siendo esto causal para que se produzca estas inconformidades.

Al no recuperar los créditos que se otorgan se pone en riesgo la oficina, y la credibilidad de la empresa, pero sobre todo no está desarrollando su actividad financiera normalmente porque tendrá que limitarse a otorgar créditos y continuar con el plan de colocaciones.

Conclusión

La oficina de Santa Elena muestra un alto riesgo en cuanto a la recuperación de la cartera, ocasionado esto por la falta de un estudio riguroso por parte del oficial de crédito en cuanto a la fuente de ingresos, ya que la gente de la Costa por su cultura tienden a brindar información falsa para poder acceder a un crédito, poniendo en riesgo también el correcto funcionamiento de la oficina.

Recomendaciones

Al responsable de oficina

Analizar detalladamente, la fuente de ingresos del deudor antes de tomar la decisión, a fin de determinar la capacidad de pago.

Al oficial de crédito

Verificar toda la información proporcionada por el deudor, a fin de determinar adecuadamente la capacidad de pago, y garantizar la recuperación de todos los créditos.

CAPÍTULO IV

Resultados Específicos por Componente

Componente: Crédito

Gasto promedio de nómina por oficina

Mediante este indicador se puede ver el costo promedio que incurre el personal de las oficinas, permitiendo identificar si se está utilizando adecuada y oportunamente los recursos humanos, el costo promedio establecido por la institución es de \$8.150,00 comparándola con los resultados obtenidos, se puede interpretar que la cooperativa trata de equilibrar sus costos con tres niveles de cumplimiento, Cuenca y Santa Isabel presentan excedentes del 4% en promedio con relación a la meta, por el alto número de

personal con título de tercer nivel, en las oficinas Playas, Santa Elena y Pasaje se limitan en cumplir o ahorrar el gasto en un promedio del 10%, provocando así demora en el servicio, por lo que se hace necesario incrementar el número de personal, en las demás oficinas en análisis cumplen satisfactoriamente con el estándar dispuesto.

Conclusión

Las oficinas analizadas en mayor porcentaje loran cumplir con el monto establecido para gastos en nómina, y las que superan el límite se debe a que por disponen de mayor personal con título de tercer nivel.

Recomendación

Capacitar al personal existente, a fin de no incurrir en gastos por contratación de personas con título de tercer nivel, además de un previo análisis del personal existente permitiendo de esta manera cerciorarse de la necesidad de cierto personal.

Porcentaje de capacitación asignado al área de crédito

El porcentaje del presupuesto que se requiere utilizar para capacitar a los oficiales de crédito relacionado específicamente a la actividad que desarrollan establecida en el POA es del 25%, ya que existen otras actividades que requieren formación, en promedio se puede interpretar que aproximadamente en un 5% no se está cumpliendo con esta distribución por falta de planificación, tiempo y motivación, mientras que en un 2% supera el porcentaje asignado por su nivel de estudio y necesidad de capacitación para mejorar sus conocimientos y destrezas.

Conclusión

La Cooperativa ha establecido como meta que al menos el 25 % del personal capacitado pertenezca al área de crédito, sin embargo no se ha logrado cumplir en su totalidad, teniendo así una brecha promedio del 5%, resultado aceptable pero que requiere de esfuerzos para mejorar.

Recomendaciones

Todos los responsables de oficina se deben preocupar por coordinar con la matriz para solicitar capacitaciones al área de crédito, y lograr alcanzar la meta satisfactoriamente.

Porcentaje de socios que poseen crédito

La institución tiene como meta lograr que las oficinas alcancen el 90% de cobertura, sin embargo del total de los socios que poseen cuenta activa en el año 2016, ninguna de las oficinas analizadas ha logrado cumplir con la meta establecida, ya que la cooperativa ofrece otros servicios como cobros, pagos y ahorros.

Conclusión

A nivel de oficinas ninguna ha logrado alcanzar la meta establecida en número de créditos, al analizar se verifico que máximo logran un 20%, dejando como brecha un 80% aproximadamente.

Recomendaciones

Al responsable de oficina; realizar charlas con los moradores de la zona a fin de informarles acerca de los tipos de créditos, las tasas de interés y las facilidades de pago, promocionando así de mejor manera los créditos.

Porcentaje de socios conformes con la atención brindada en el área de crédito

Después de haber realizado encuestas a los socios en un día ordinario se pudo determinar el nivel de satisfacción de los socios con los servicios que ofrece la Cooperativa siendo este en promedio 92%, la mayoría indica un alto grado de bienestar y comodidad con la atención, los servicios y productos que ofrece, sin embargo existe un menor pero considerable número de quejas relacionado en general al tiempo, agilidad, y respeto al momento de tratar con el socio.

Conclusión

Al realizar las encuestas a los socios, se verificó la satisfacción en cuanto a los servicios de crédito que ofrece la Cooperativa, no en su totalidad pero si en su mayoría, dejando como brecha aproximadamente un 8%.

Recomendaciones

A los oficiales de crédito brindar un trato igualitario a los socios, y responder a las quejas que se presenten.

Porcentaje de cumplimiento de la meta establecida para colocaciones

El cumplimiento de la meta establecida por el departamento de tesorería, para el año 2016, la oficina Limón fue la que en menor porcentaje no logro cubrir el cupo por ser una oficina tipo C, por ende no tiene capacidad de crecimiento, en cambio en la oficina Pasaje sobrepasa la meta en un 30% debido a la cantidad de productores bananeros que posee esta provincia, las restantes oficinas analizadas procuran alcanzar satisfactoriamente. Además se debe considerar que existieron factores externos ocurridos en el año en análisis, los cuales favorecieron o limitaron cubrir con el plan de colocaciones

Conclusión

La oficina que en menor porcentaje no logro alcanzar con la meta establecida en plan de colocaciones fue Limón, ya que es una tipo C, y por ende no tiene a donde extenderse, las otras restantes se encuentran al límite.

Recomendaciones

A los oficiales de crédito realizar adecuadamente la verificación de la información, y evitar dificultades en la recuperación de la cartera.

Porcentaje de agilidad en el servicio

La institución se rige en brindar un servicio ágil a sus socios, por lo que ha estimado que las aprobaciones de crédito deben ser atendidas en 24H, la única oficina que cumple responde a las solicitudes en un día es la de Santa Isabel, en las demás se comunican los resultados en dos días utilizando más tiempo en el análisis para no caer en mora.

Conclusión

Las solicitudes deben ser aprobadas en 24 horas máximo, sin embargo todas las oficinas analizadas logran este límite, a excepción de Santa Isabel que demora 2 días, ya que se limitan a realizar un análisis más profundo de los socios y por ende de sus fuentes de pago.

Recomendaciones

Al responsable de oficina de Santa Isabel, coordinar con los oficiales de crédito, y atender las solicitudes en menor tiempo, logrando así brindar un servicio más ágil y satisfactorio

3.2.6 Diseño y seguimiento de recomendaciones

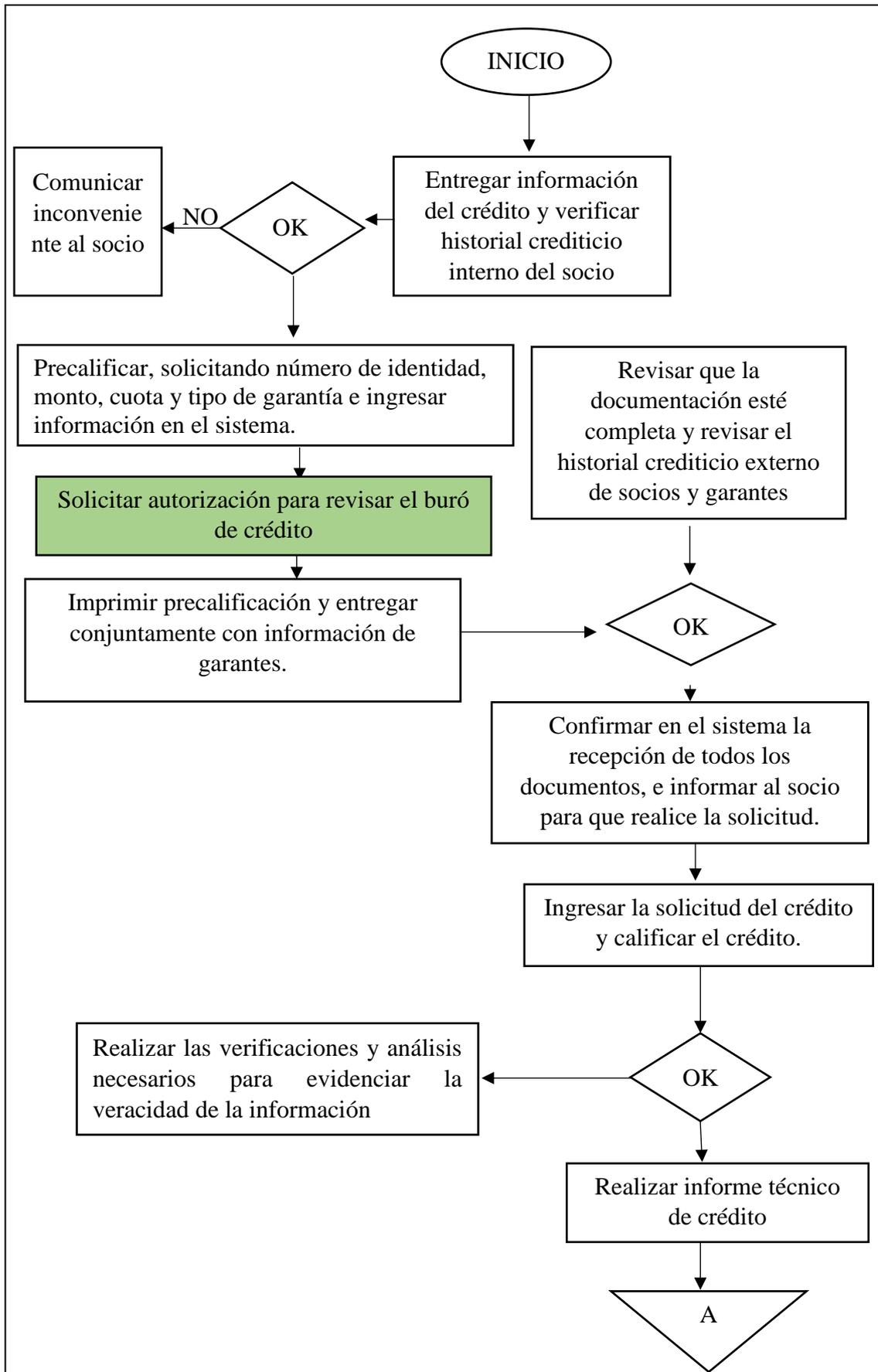
Cronograma de cumplimiento de recomendaciones

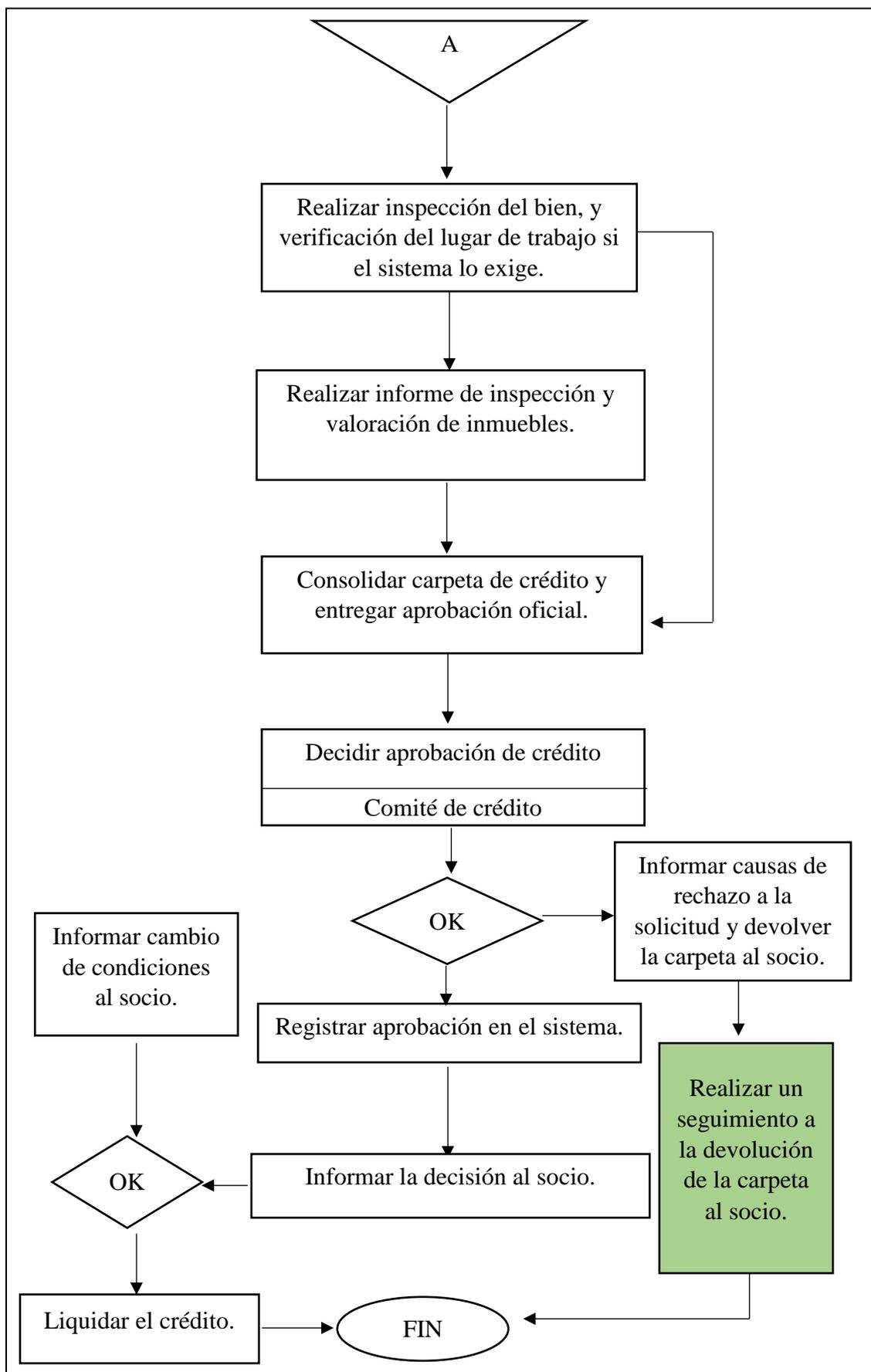
N°	Recomendación	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	RESPONSABLE
	Al responsable de Procesos.													
1	Analizar el manual de procedimiento, el reglamento de crédito; corregir puntos que se repiten o se contradigan.													Ing. Diego Cuzco
2	Realizar modificaciones en el manual de procedimientos, en cuanto al desarrollo del proceso de crédito.													Ing. Diego Cuzco
	Al responsable de servicios financieros													

3	Coordinar con el responsable de procesos y solicitar modificaciones.													Ing. Mayra Uyaguari
4	Incrementar capacitaciones por oficinas, orientadas al contenido de los manuales y reglamentos.													Ing. Mayra Uyaguari
5	Solicitar informes a los responsables de oficina acerca de las evaluaciones de desempeño de las capacitaciones.													Ing. Mayra Uyaguari
	Al responsable de oficina													
6	Elaborar un plan de capacitaciones, para formar a los colaboradores en cuanto a manuales y reglamentos vigentes.													Ing. Fernando Camacho Ing. Alcides Narváez Ing. Ximena Rodríguez

7	Realizar evaluaciones de desempeño, para comprobar el resultado de las capacitaciones													Ing. Galo Zhunio Ing. José Coello
	A los Oficiales de crédito													
8	Revisar el contenido de los manuales, y evitar inconformidades en el proceso de crédito.													Sandra Vásquez Cristian Guanuche Gabriela Roldán Galo Morales Guisella León
9	Poner en práctica los manuales y reglamentos.													Lourdes Rodríguez Sergio Delgado Jenny Bustamante
	Al responsable de EDUCOPE													
10	Buscar una persona capacitada, y con experiencia para que brinde las capacitaciones y se													María Dolores Farfán

	obtengan resultados favorables.													
	Al responsable de TI													
11	Clasificar los datos, a fin que permita obtener información por oficina, tales como estados financieros, cumplimiento de metas, desempeño de actividades, de manera anual y mensual, promoviendo la descentralización de la información en la toma de decisiones.												Ing. Israel Quinde	





Conclusión

Después de haber aplicado las fases de la auditoría, se determinó que las oficinas ubicadas en Pasaje, Ponce Enríquez y Santa Elena, poseen un nivel de riesgo medio, es por esto que fue necesario además de la aplicación de pruebas de control, la aplicación de pruebas sustantivas. Finalmente se emitieron recomendaciones de todas las desviaciones encontradas a fin de mejorar el funcionamiento y el cumplimiento de la normativa vigente en la Cooperativa.

3.3 Conclusiones generales

El nivel de cobertura de la Cooperativa es baja, debiendo poner sus estrategias en implementar oficinas en las ciudades más grandes como Quito y Guayaquil.

Toda la información que posee la Cooperativa es muy centralizada, evitando tener reportes detallados por oficina para mejorar la toma de decisiones.

En las oficinas tipo A, se muestra deficiencias ya que al ser consideradas grandes, deberían tener mayor cobertura en socios, número de créditos, una infraestructura y servicio con mayor fluidez.

En las oficinas tipo B, verificar el desempeño del personal, y analizar la necesidad de poseer profesionales en el área de crédito, y así disminuir el gasto de nómina y motivar al personal al desarrollo profesional.

En las oficinas tipo C, al ser una oficina pequeña y no tener posibilidad de extenderse en número de socios, poner todos sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de los socios, y promocionar los servicios financieros que ofrecen.

Al notar inconformidades en el cumplimiento al manual de procedimientos, se propone un diagrama de flujo que permita desarrollar adecuadamente las actividades durante todo el proceso.

3.4 Referencias bibliográficas

Bibliografía

- Auditors, T. I. (Octubre de 2012). *Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría* . Obtenido de <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF%2520Standards%2520Markup%2520Changes%25202013-01%2520vs%25202011-01%2520Spanish.pdf&ved=0ahUKEwiq3dXOk5fYAhVMQSYKHQSNDBgQFggaMAA&usg=AOvVaw1ShMNnisxtPgIiv2FCM3y->
- Azuayo, C. J. (2014). *Jardín Azuayo* . Obtenido de www.jardinazuayo.fin.ec
- Azuayo, C. J. (2016). *Jardín Azuayo* . Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/seccion/detalle?data=aWRTZWNjaW9uPTEy>
- Azuayo, C. J. (2017). *Jardín Azuayo* . Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/seccion/detalle?data=aWRTZWNjaW9uPTM%3D>
- DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN TÉCNICA, N. Y. (2011). *Contraloría General del Estado* . Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf&ved=0ahUKEwjLvby6mJfYAhVCRyYKHdPGCXsQFgghMAI&usg=AOvVaw11N0MXooTlid26knXVMZ3y>
- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Istituciones, L. G. (2001). *Red Hemisférica de Intercambio de Información para la Asistencia Mútua en Materia Penal y Extradición*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimeintos (2a.ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones .
- Matínez, C. P. (2013). *Ofstlaxcala*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf&ved=0ahUKEwih8qyw15fYAhXESCYKHYQIAogQFggaMAA&usg=AOvVaw0ZW8dRPkL0OaLYKIYCFJ41>
- Puga, C. R. (22 de Noviembre de 2001). *Contraloria General del Estado* . Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%2520DE%2520AUDITORIA%2520DE%2520GESTION.pdf&ved=0ahUKEwir6ljkJfYAhVIViYKHbTgAyEQFggaMAA&usg=AOvVaw1TThTHqipkChXODAfHoNHD>
- Rating, M. f. (2017). *Informe de calificación de reisos*. Cuenca .
- Raúl, A. G. (2008). *Auditoría de Gestión: conceptos y métodos* . La Habana : Felix Varela .

Solidaria, S. d. (2015). *SEPS*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7>

Solidaria, S. d. (2016). *SEPS* . Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>

Trujillo, M. A. (20 de Febrero de 2006). *Universidad del Azuay* . Obtenido de http://web.uazuay.edu.ec/servicios/facultades/detalle_archivo.php%3Fcodas%3D34914&ved=0ahUKEwi36ILnlpfYAhXK5yYKHU4hBacQFggaMAA&usg=AOvVaw3mnhE_A114tqw6Zh7Lia70

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

CERTIFICA:

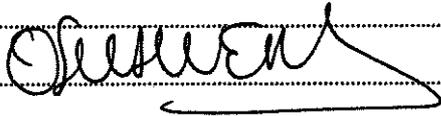
Que, el Consejo de Facultad en sesión del 09 de junio de 2017, conoció la petición de las estudiantes **JENNY CAROLINA CABRERA CABRERA** con código **69773** y **LOURDES MARITZA ILLESCAS MAITA** con código **69875**, que presentan el diseño de su trabajo de titulación denominado: **"AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JARDÍN AZUAYO"**, presentado previa a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.- El Consejo de Facultad acogió el informe de la Junta Académica de Contabilidad Superior y resolvió aprobar el diseño. Designa como **Directora a la ingeniera Paola León Ordóñez** y como miembros del Tribunal Examinador al ingeniero Luis Quezada Sisalima y economista Teodoro Cubero Abril.- En esta misma sesión el Consejo de Facultad fija como plazo para la entrega del trabajo de titulación, seis meses contados desde la fecha de su aprobación, esto es hasta el **09 de diciembre de 2017**, debiendo el Director presentar a la Junta Académica, dos informes bimensuales del desarrollo del trabajo de titulación.

Cuenca, junio 12 de 2017



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

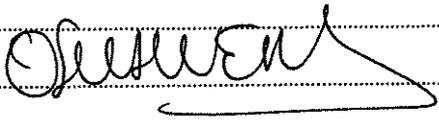
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN.- Cuenca, 7 de diciembre de 2017.- Con autorización amplia y suficiente concedida por el Consejo de Facultad, se conoce la solicitud que antecede presentada por las estudiantes Jenny Cabrera Cabrera y Lourdes Illescas Maita, para que se le conceda prórroga a la presentación del trabajo de titulación denominado "Auditoría de gestión al proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo", previo a la obtención de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, cuyo plazo de presentación vence el día 9 de diciembre de 2017. En atención al Reglamento de Régimen Académico y la normativa institucional, se aprueba la solicitud y se concede una prórroga de seis meses, esto es hasta el 6 de junio de 2018.



Ing. Oswaldo Merchán Manzano

**DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

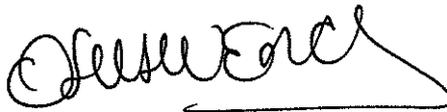
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN.- Cuenca, 7 de diciembre de 2017.-Con autorización amplia y suficiente concedida por el Consejo de Facultad, se conoce la solicitud que antecede presentada por las estudiantes Jenny Cabrera Cabrera y Lourdes Illescas Maita, para que se le conceda prórroga a la presentación del trabajo de titulación denominado "Auditoría de gestión al proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo", previo a la obtención de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, cuyo plazo de presentación vence el día 9 de diciembre de 2017. En atención al Reglamento de Régimen Académico y la normativa institucional, se aprueba la solicitud y se concede una prórroga de seis meses, esto es hasta el 6 de junio de 2018.



Ing. Oswaldo Merchán Manzano

**DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración.- Cuenca 31 de octubre de 2017.
Con autorización amplia y suficiente concedida por el Consejo de Facultad en sesión del 25 de octubre de 2017, conoció la petición de la Junta Académica de la carrera de Contabilidad Superior, de cambio de Directora y Miembro del Tribunal Examinador, del trabajo de titulación "**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO**", de las estudiantes **LOURDES MARITZA ILLESCAS MAITA**, con código 69875 y **JENNY CAROLINA CABRERA CABRERA** con código 69773, debido a que Directora del trabajo de titulación ingeniera Paola León Ordóñez, se encuentra con licencia por motivos de fuerza mayor; y, el ingeniero Luis Quezada Sisalima, miembro del tribunal examinador, se acogió a la jubilación. Designa como Director al economista Teodoro Cubero Abril en remplazo de la Ing. Paola León Ordóñez y a la **ingeniera Miriam López Córdova** como miembro del tribunal examinador, en remplazo del ingeniero Luis Quezada Sisalima; y se integra como miembro del tribunal examinador la la ingeniera Ana Belén Torál. Se mantiene la fecha de presentación del trabajo de titulación, fijada por el Consejo de Facultad.



Ing. Oswaldo Merchán Manzano
**Decano de la Facultad de
Ciencias de la Administración**

CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de Contabilidad Superior, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: "AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO", presentado por las estudiantes Jenny Carolina Cabrera Cabrera con código 69773 y Lourdes Martiza Illescas Maita con código 69875, previa a la obtención del grado de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, para el día MIÉRCOLES 31 DE MAYO DE 2017 A LAS 11h00.

Cuenca, 25 de mayo de 2017

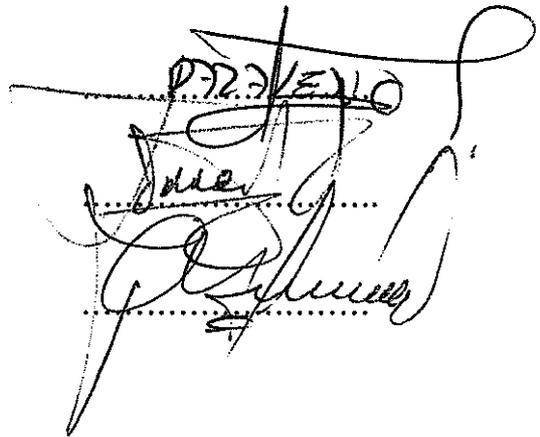


Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad

Ing. Paola León Ordoñez

Ing. Luis Quezada Sisalima

Econ. Teodoro Cubero Abril



mjmr/

Comunicado.
C.R.
4-05-2017

FECHA: 25-05-2017

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

Estudiante: Jessica Carolina Cabrera Cabrera y Lourdes Martiza Illescas Maita

Procede Trab. Titulo



Miércoles, 31 / Mayo / 2017.

11h00

Pada León
Luis Quezada
Teodoro Cuervo

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

OFICIO: No. 0149-2017-ECS
ASUNTO: Conocimiento de propuesta de Trabajo de Titulación
FECHA: Cuenca, 24 de mayo de 2017.

Señor Ingeniero

Oswaldo Merchán Manzano

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

En su despacho:

Señor Decano:

La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 24 de mayo del año en curso, conoció la propuesta del proyecto de trabajo de titulación, denominado: "Auditoría de gestión al sistema de riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo", presentado por las señoritas Cabrera Cabrera Jenny Carolina, con código No. 69773, y Illescas Maita Lourdes Maritza, con código No. 69875, estudiantes de la Carrera de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.

A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de la Carrera de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por la estudiante, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por: Ing. Paola León Ordoñez, como Directora, y como miembros del tribunal al Ing. Luis Quezada Sisalima, y al Econ. Teodoro Cubero Abril, quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá la sustentación del diseño del Trabajo de Titulación, previo al desarrollo del mismo.

En caso de existir la aprobación con modificaciones la Junta Académica resuelve que la Ing. Paola León Ordoñez, Directora del diseño sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia del trabajo de titulación.

Atentamente,



Ing. Gabriela Duque Espinoza

Coordinadora de la Carrera de Contabilidad Superior



ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1 Nombre del estudiante: Jenny Carolina Cabrera Cabrera con código 69773 y Lourdes Martiza Illescas Maita con código 69875

1.2 Director sugerido: Ing. Paola León Ordoñez

1.3 Codirector (opcional): _____

1.4 Tribunal: Ing. Luis Quezada Sisalima/ Econ. Teodoro Cubero Abril

1.5 Título propuesto: "AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO"

1.6 Resolución:

1.6.1 Aceptado sin modificaciones _____

1.6.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

Cambio en el título propuesto "Auditoria de Gestión al Proceso de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo", Cambiar el objetivo general a "Realizar una Auditoria de Gestión al Proceso de Crédito de la Coop. e."

1.6.3 Responsable de dar seguimiento a las modificaciones: Ing. Paola León Ordoñez

1.6.4 No aceptado

• Justificación:

Handwritten signatures and names of Tribunal members (Ing. Paola León Ordoñez, Ing. Luis Quezada Sisalima, Econ. Teodoro Cubero Abril) and students (Srta. Jenny Carolina Cabrera Cabrera, Srta. Lourdes Martiza Illescas Maita), along with the Secretary of Faculty (Dra. Jenny Rivas Coello).

Fecha de sustentación: día MIERCOLES 31 DE MAYO DE 2017 A LAS 11h00



RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1 Nombre del estudiante: Jenny Carolina Cabrera Cabrera con código 69773 y Lourdes Martiza Illescas Maita con código 69875

1.2 Director sugerido: Ing. Paola León Ordoñez

1.3 Codirector (opcional):

1.4 Título propuesto: "AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE RIESGO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO"

1.5 Revisores (tribunal): Ing. Luis Quezada Sisalima/ Econ. Teodoro Cubero Abril

1.6 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?	/			
Objetivos específicos				



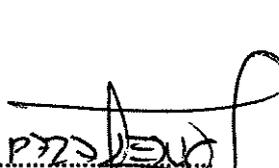
14. ¿Concuerdan con el objetivo general?	/			
15. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/			
Metodología				
16. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/			
17. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/			
18. ¿Las actividades permitirán la consecución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

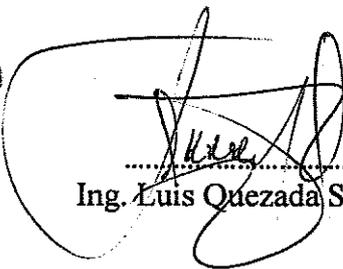
(*) Breve justificación, explicación o recomendación.

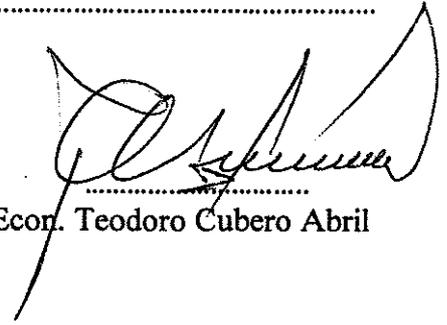


- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....
.....
.....


.....
Ing. Paola León Ordoñez


.....
Ing. Luis Quezada Sisalima


.....
Econ. Teodoro Cubero Abril

Cuenca, 01 junio de 2017.

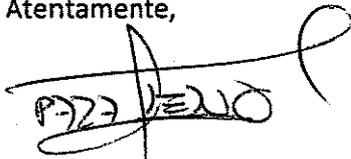
Mst.
Oswaldo Merchán Ochoa M.
DECANO FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Su despacho. –

De mis consideraciones:

He procedido a revisar los cambios formulados por el tribunal del diseño de tesis presentado por las estudiantes Lourdes Maritza Ilescas Maita con código 69875 y Jenny Carolina Cabrera Cabrera con código 69773, titulado **AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO** requisito para la obtención del título de Ingenieras en contabilidad y Auditoría.

Se emite un informe favorable y se recomienda su aprobación.

Atentamente,



Ing. Paola León Ordoñez

DIRECTORA DE TESIS.

Cuenca, 22 mayo de 2017

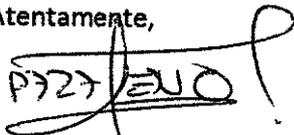
Mst.
Oswaldo Merchán M.
DECANO FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Su despacho.-

De mis consideraciones:

He procedido a revisar el diseño del trabajo de tesis presentado por las estudiantes Lourdes Maritza Illescas Maíta con código 69875 y Jenny Carolina Cabrera Cabrera con código 69773, titulado **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDIN AZUAYO** como requisito para la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.

Se emite un informe favorable y se recomienda su aprobación.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'PAOLA LEON ORDÓÑEZ', written over a horizontal line.

Ing. Paola León Ordóñez

DIRECTORA SUGERIDA

Cuenca, 02 de junio de 2017.

Mst.

Oswaldo Merchán M.

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Su despacho. -

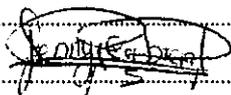
De nuestras consideraciones;

Yo, Jenny Carolina Cabrera Cabrera con código 69773 y Lourdes Maritza Illescas Maita con código 69875; estudiantes de la Escuela de Contabilidad Superior de la Facultad de Ciencias de la Administración, solicitamos muy comedidamente se sirva autorizar la realización del trabajo de titulación denominado **"AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO"**.

De esta manera podremos cumplir con el requisito para la obtención de nuestro título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

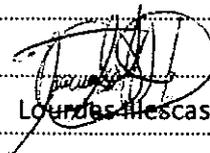
Por su favorable atención, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente;



Jenny Cabrera.

CI: 1400918668



Lourdes Illescas.

CI: 0105609093

Cuenca, 20 de Abril de 2017

Señoritas.

Jenny Cabrera

Lourdes Illescas

Estudiantes de la escuela de Contabilidad

de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad del Azuay

Presente.

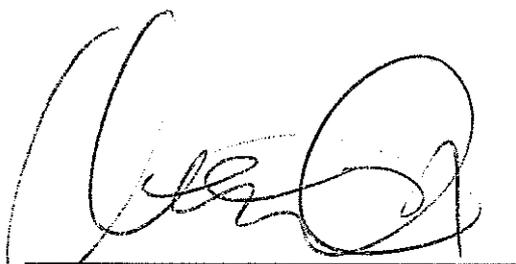
De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo; El motivo de la presente es comunicarles que ustedes han sido aprobadas para realizar su tema de tesis: **"Auditoría de Gestión al sistema de crédito enfocado al riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo"**, previo a la obtención de su título de ingeniero en contabilidad superior y auditoría.

Motivo por el cual queremos informar que están autorizadas para realizar su tema de tesis en nuestra institución en los departamentos de Riesgos y Servicios Financieros.

Sin otro particular me suscribo de ustedes.

Atentamente,



Graciela Quezada

Directora de Educope

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo





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

CERTIFICA:

Que, la señorita **ILLESCAS MAITA LOURDES MARITZA** con código **69875**
alumna de la escuela de **CONTABILIDAD SUPERIOR**, tiene aprobado más del 80% de
los créditos de su malla de estudios.

Que, a la señorita **ILLESCAS MAITA LOURDES MARITZA** le falta aprobar
Auditoría de Calidad para finalizar sus estudios:

Cuenca, 21 de abril de 2017

Derecho No. 001-010-000117374
mjmr.-





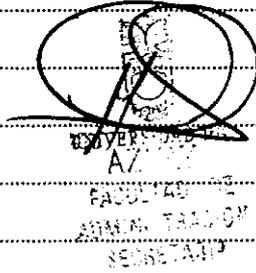
DOCTORA JENNY RIOS COELLO, SECRETARIA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

CERTIFICA:

Que, la señorita **CABRERA CABRERA JENNY CAROLINA** con código **69773**
alumna de la escuela de **CONTABILIDAD SUPERIOR**, tiene aprobado más del 80% de
los créditos de su malla de estudios.

Que, a la señorita **CABRERA CABRERA JENNY CAROLINA** le falta aprobar
Auditoría de Calidad para finalizar sus estudios:

Cuenca, 21 de abril de 2017



Derecho No. 001-010-000117373
mjmr.-



Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

Protocolo de trabajo de titulación

Título:

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA

DE AHORRO Y CRÉDITO "JARDÍN AZUAYO"

Nombres de las estudiantes:

Jenny Carolina Cabrera Cabrera.

Lourdes Maritza Illescas Maita.

Director sugerido:

León Paola. Ing.

Cuenca – Ecuador

2017



1.1 Nombres de las estudiantes: Jenny Carolina Cabrera Cabrera, Illescas Maita Lourdes Maritza.

1.1.1 Códigos: ua0069773, ua069875.

1.1.2 Contacto:

Convencional: 2- 770702

Celular: 0967513349

Correo: jennycarito2011@hotmail.com

Convencional: 2-851153

Celular: 0990341973

Correo: lulyillescas_@hotmail.com

1.2 Director sugerido: León Ordoñez Paola

1.2.1 Contacto:

Convencional: 2 459452

Celular: 0995406338

Correo: paleon@uazuay.edu.ec

1.3 Co-director sugerido: Ninguno

1.3.1 Contacto:

1.4 Asesor metodológico: Ninguno

1.5 Tribunal designado:

Ing. Teodoro Cubero

Ing. Humberto Quezada

1.6 Aprobación:

31 de mayo de 2017

1.7 Línea de Investigación de la carrera: 5311 Organización y Dirección de Empresas

1.7.1 Código UNESCO: 5311.02 Gestión financiera y auditoría

1.7.2 Tipo de trabajo:

a) Proyecto de investigación

b) Investigación formativa

1.8 Área de estudio: Auditoría de Gestión.

1.9 Título propuesto: Auditoría de Gestión al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo"

1.10 Subtítulo:

1.11 Estado del proyecto: Nuevo.

2.1 Motivación de la Investigación: La Cooperativa Jardín Azuayo, está orientada a prestar sus servicios en el sector financiero, presentando año a año un mayor índice de socios debido a que busca continuamente ampliarse a nivel nacional. El proceso de crédito es una área fundamental en la entidad ya que está enfocada a desarrollar actividades para detectar los riesgos que tiene que afrontar la cooperativa mediante los cuales se pueda identificar y dictar medidas correctivas para evitar consecuencias que afecten a la institución, es por ello que consideramos aplicar una auditoría de gestión a esta área, tomando en consideración que no se ha desarrollado este trabajo a pesar de que es una necesidad latente para la empresa.

2.2 Problemática: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cumpliendo con la normativa vigente realiza auditorías de gestión a las áreas operativas para evaluar y mejorar la eficiencia, eficacia y economía y para proporcionar un nivel de confianza ante sus socios, sin embargo con la nueva normativa dictada por la SEPS las reglas de funcionamiento cambiaron y su cumplimiento es prioritario dentro de la institución, razón por la cual surge la necesidad de realizar una auditoría de gestión al proceso de crédito.

2.3 Pregunta de investigación:

¿Se han evaluado los niveles de eficiencia, eficacia y economía del proceso de crédito con la nueva normativa?

¿Han existido problemas al implementar la normativa dictada por la SEPS y otros organismos de control?



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

2.4 Resumen:

Mediante la aplicación de una auditoría de gestión al proceso de crédito de la Cooperativa "Jardín Azuayo" se podrá determinar el nivel de cumplimiento de la normativa vigente dictada por los organismos de control, evaluación del control interno que permita proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos, además de determinar la eficiencia, eficacia y economía dentro del sistema evaluado, al finalizar el examen los resultados serán revelados en un informe de auditoría que reflejará los aspectos evaluados y con sus debidas conclusiones y recomendaciones.

2.5 Estado del Arte y marco teórico:

CONCEPTOS:

Antecedentes Históricos

La auditoría se ha venido desarrollando desde hace mucho tiempo, al surgir la revolución industrial nace la necesidad de llevar un control de los ingresos y gastos, luego se requiere utilizarla para poder asegurarse de que no se cometan fraudes, al pasar del tiempo con la innovación tecnológica se amplía una visión más estrecha a los que se refiere el desarrollo de las actividades y la toma de decisiones, enfocándose en proporcionar asesoramiento a la gerencia. Además, es una herramienta de control de desempeño para poder evaluar la dirección que está tomando la empresa y poder tomar medidas correctivas en cuanto a la consecución de los objetivos planteados en un periodo de tiempo.

Auditoría

Arens y Alvin (1996) indica que una auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica, para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.

Las auditorías han pasado de ser un medio para identificar fraudes a ser una herramienta de mucha utilidad permitiendo asesoramiento y consulta a sus empresarios para tomar mejores decisiones que ayudaran al desarrollo empresarial y a corregir aquellas desviaciones que están afectando a la institución a logro de sus objetivos.

Auditoría de gestión

“La Auditoría de Gestión es el examen que efectúa un auditor independiente con el fin de emitir su informe profesional, vinculado a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones y eficacia en el cumplimiento de los objetivos” (Wainstein, 1999).

La auditoría de gestión debe ser realizada por personas que posean ciertos atributos personales y aptitudes necesarias para poder desarrollar las actividades que se necesitan llevar a cabo, sin embargo, se puede ayudar con especialistas que proporcionaran ayuda en temas específicos o técnicos permitiendo así un trabajo de calidad.

Cubero Teodoro (2009) concluye que:

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público. (p.24)

La Auditoría de Gestión es un examen, puesto que estudia todo un sistema o área determinada en una organización, que persigue un objetivo en común, llevado a cabo en diferentes etapas o procesos que son consecutivos, además la persona encargada de realizarla debe ser un profesional calificada con aptitudes y atributos óptimos, con cierto grado de conocimiento y experiencia además de contar con un alto grado de ética, proporcionando calidad y veracidad en el trabajo realizado, también debe ser independiente, debido a que no puede tener una relación estrecha con los colaboradores de la empresa.

Según Armas García, Raúl de, Cáceres Malagón, Mirialis, plantean los siguientes objetivos que presiden la Auditoría de Gestión.

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

- Evaluar el cumplimiento resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de metas y de los organismos sujetos a control.

..... Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados.....

(p.8)

..... En todas las ramas de la Auditoría es indispensable definir los objetivos debido a que permite tener un claro entendimiento de la finalidad que pretende y de esta manera tener éxito en la aplicación ya sea teórica o práctica, cuando estos objetivos no pueden ser alcanzados conllevan a una serie de conflictos ya que siempre se espera superar en cada una de las decisiones que se planteen.

..... Permitted a la empresa evaluar cada una de sus actividades, departamentos o procesos y poder definir cuáles son sus áreas críticas y tomar acciones correctivas que ayuden a ser más productivos, minimizar costos, y disminuir aquellas actividades que no aportan mayor valor al producto o servicio final, facilitando así cumplir con todas aquellas metas planteadas por la institución.

Auditoría Administrativa

..... Enrique Benjamín (2007) indica que la 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"

(p.11).

..... Es decir que a la auditoría no se la debe ver como un factor negativo si no como una oportunidad para identificar desviaciones y poderlos corregir, evitando así gastos innecesarios o implementando procesos que ayudaran a ser más competitivos en el mercado.

2.6 Hipótesis:

..... **2.7 Objetivo general:** Realizar una auditoría de gestión al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

2.8 Objetivos específicos:

- Conocer el funcionamiento interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Establecer un marco teórico fundamental sobre Auditoría de Gestión.
- Aplicar las fases de Auditoría de Gestión al proceso de crédito.

2.9 Metodología:

La investigación que se va a desarrollar es de tipo formativo con un enfoque cualitativo, la misma que se llevará a cabo en la Cooperativa "Jardín Azuayo" en el proceso de crédito para evaluar el control interno.

El método a aplicar en esta investigación es el deductivo.

Se implementarán herramientas de evaluación para la obtención de evidencias tales como:

Análisis de flujos. - Plasmar gráficamente las actividades desarrolladas en el proceso de crédito, para conocer a detalle su proceso y cuáles podrían ser sus dificultades.

Revisiones analíticas. - Analizar mediante la comparación de datos, algunas variaciones importantes, y tendencias.

Evaluación. - Realizar exámenes a las desviaciones encontradas y analizar los efectos que estas causen, permitiendo de esta manera establecer su nivel de importancia, utilizando indicadores de eficiencia y eficacia, para poder determinar los puntos fuertes y débiles.

Cuestionarios. - Realizar un cuestionario para obtener la información sobre el control interno; el mismo que se aplicará a la persona encargada del proceso auditado. Se obtendrá la información por medio de la verificación de hechos o de registros, además es más económico que las entrevistas, también permite absoluta confidencialidad y la población puede ser tan grande como se desee.

Observación documental. - Por medio de archivos que por su naturaleza tienen cierto grado de importancia, para poder tener una evidencia y cumplir con los objetivos de auditoría.

2.10 Alcances y resultados esperados:

Al término de haber realizado la auditoría de gestión se presentará los resultados en una conferencia final que reflejaran el criterio del auditor y las conclusiones a la que se ha llegado además un informe de auditoría que se será entregado al gerente de la empresa.

2.11 Supuestos y riesgos:

Ninguno

2.12 Presupuesto:

Rubro/Denominación	Costo USD	Justificación
Útiles de oficina e insumos de aseo.	75,00	Adquisición de lápices, esferos, borradores, papel



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

		bond, cuadernos, grapadoras, perforadoras, folder, calculadora, clips, resaltadores.
Tinta, impresiones, anillados, empastados.	300,00	Adquisiciones de tinta e implementos de para entregar los informes.
Visitas de Campo, Viáticos	100,00	Visitas a la Institución.
Imprevistos	75,00	Gastos en situaciones de adquisiciones de materiales, daños en los quipos y demás desembolsos necesarios.
TOTAL	\$550,00	

2.13 Financiamiento

De las autoras:

2.14 Esquema tentativo

Introducción

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO

1.1 Antecedentes del objeto del estudio

1.1.1 Historia Institucional

1.1.2 Estructura organizacional

1.1.3 Plan Estratégico

1.1.4 Estructura Financiera

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Concepto de Auditoría de gestión

2.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

2.3 Evidencia de Auditoría

2.4 Gestión de Riesgos

2.5 Control Interno

2.6 Proceso Metodológico de la auditoría de gestión

CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO

3.1 Orden de trabajo

3.2 Plan estratégico del examen

3.3 Fases de la auditoría

3.4 Planificación

3.4.1 Planificación preliminar

3.4.2 Planificación específica

3.5 Ejecución

3.5.1 Aplicación de programas de auditoría

3.5.2 Determinación de hallazgos

3.6 Comunicación de resultados

3.6.1 Informe final

3.6.2 Matriz de cumplimiento de recomendaciones

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas

2.15 Cronograma

OBJETIVOS ESPECIFICO	ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	TIEMPO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none">Conocer el funcionamiento interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.	<ol style="list-style-type: none">1). Programar una visita a la Cooperativa para familiarizarse con el proceso a ser auditado.2). Planificar una reunión con el jefe de departamento, para solicitar la información requerida para el proceso e informarle sobre nuestro cronograma de trabajo.	Reporte del diagnóstico de la Entidad.	5 semanas
<ul style="list-style-type: none">Establecer un marco teórico fundamental sobre Auditoría de Gestión.	<ol style="list-style-type: none">1). Buscar información relacionada a la Auditoría de Gestión.2). Discernir los puntos más importantes los cuales deben ser coherentes y oportunos.3). Plasmear la información con su respectiva bibliografía.	Marco teórico plasmado en el trabajo de titulación.	7 semanas
<ul style="list-style-type: none">Aplicar las fases de Auditoría de Gestión al proceso de crédito.	<ol style="list-style-type: none">1). Realizar una orden de trabajo, estableciendo el objetivo general, el alcance y los objetivos específicos.2). Realizar la planificación preliminar para el conocimiento general del proceso a auditar.3). Elaborar la planificación específica para poder evaluar el control interno, establecer el riesgo de Auditoría, identificar las áreas críticas y establecer el enfoque de la Auditoría.4). Aplicar pruebas y procedimientos de Auditoría, determinación de hallazgos de hallazgos.	Informe final que refleja el juicio profesional del auditor.	20 semanas



5). Comunicar los resultados, terminar la Auditoría, elaborar la matriz de cumplimiento de recomendaciones.

2.16 Referencias

Bibliografía

(s.f.).

(2007); A. e. (s.f.). *Auditoría Financiera un enfoque gerencial*. En E. B. Arens.

Arens, E. B. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. Mexico.

Blanco Luna, Y. (2012). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral.pdf*. Colombia .

Blanco Luna, Y. (2012). *AUDITORÍA INTEGRAL: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS (2a.ed.)*.

Colombia .: Ecoe Ediciones.

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a.ed.)*.

Bogotá: Ecoe Ediciones .

Franklin, E. B. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio* . Mexico:

Pearson Educación de Mexico S.A. de C.V. . Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Cg7So8EZjHC&oi=fnd&pg=PP18&dq=auditoria+de+gesti%C3%B3n+&ots=U_dhOm-JKs&sig=IXT_HGYAt9TEWlwhWEdeQVymdHI#v=onepage&q=auditoria%20de%20gesti%C3%B3n&f=false

García, R. d. (2008). *Auditoría de gestión: Conceptos y métodos* . La Habana : Félix Varela .

Kurt Pany CFE, C. (2000). *auditoría financiera un enfoque integral* .

Luna, Y. B. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimiento*. Bogota.

Manuel, M. J. (2009). *Manual Práctico de Auditori.pdf* .

Mas, J. R. (1997). *La auditoría operativa en la practica: Técnicas de mejora organizativa* .

Barcelona : Marcombo.

Medina, D. M. (s.f.): *itson*.

Redondo, L. D. (1996). *Google Académico* . Obtenido de

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>

Sotomayo, A. (2008). *Auditoría Administrativa. pdf*. Mexico.

Teodoro, C. A. (2009). *Manual Especifico de Auditoría de Gestión* . Cuenca.

2.17 Anexos

2.18 Firmas de responsabilidad

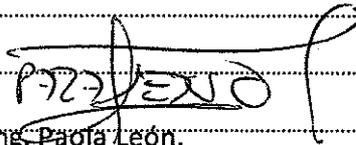


Jenny Carolina Cabrera Cabrera
CI: 1400918668



Lourdes Maritza Illescas Maita
CI: 0105609093

2.19 Firma de responsabilidad



Ing. Paola León.
Director Sugerido

2.20 Fecha de entrega

17 de mayo de 2017.