



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS**  
**DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA**  
**LTDA. PERIODO 2014.**

Tesis previa a la obtención del Título de  
Contador Público Auditor

**AUTORAS:**

Jéssica Marcela Calle Abril  
Miriam Elizabeth Guamantario Buele

**DIRECTOR DE TESIS:**

CPA. Orlando Fabián Ayabaca Mogrovejo

**CUENCA-ECUADOR**  
**2015**

## RESUMEN

La presente tesis titulada “Auditoria de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. durante el periodo 2014, contiene aspectos generales de la institución, un breve marco teórico que permite esquematizar las fases del proceso de Auditoria, el proceso comprende básicamente la evaluación de la planificación preliminar, planificación específica, ejecución y la comunicación de resultados.

El estudio práctico está aplicado a la captación de necesidad de crédito, análisis del sujeto de crédito, aprobación, formalización y desembolso que en conjunto conforman el sistema de créditos de la Cooperativa, en donde se cumplió con la verificación de los procedimientos existentes, la revisión del cumplimiento de la normativa legal vigente y la evaluación de control interno.

Con la aplicación de los programas de auditoria se obtuvo la evidencia suficiente y competente y con su ejecución se determinaron los hallazgos, el trabajo final de los auditores se ve reflejado en el informe de auditoría gestión así como el establecimiento de conclusiones y recomendaciones emitidas con el propósito de que se implementen acciones correctivas de las falencias encontradas y contribuyan al cumplimiento de objetivos y metas planteadas.

### Palabras Claves

Sistema de Créditos

Auditoría de Gestión

Planificación

Ejecución

Comunicación de resultados

## ABSTRACT

This thesis entitled “Management Audit of the Credit System of Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. during the period 2014”, it contains general aspects of the institution, a theoretical framework that allows the brief outline of the phases of the audit process; the process comprises basically the evaluation of preliminary planning, specific planning, implementing and communicating results.

The practical study is applied to the uptake of credit needs, analysis of the borrower, approval, formalization and disbursement which together make up the credit system of the Cooperative, where the verification of existing procedures was accomplished, revision of compliance and evaluation of internal control.

With the implementation of audit programs, it was obtained the sufficient competent evidence and execution findings were determined, the final work of auditors is reflected in the performance audit report and the establishment of findings and recommendations issued with the purpose of implementing corrective actions for the shortcomings encountered and contribute to the achievement of objectives and planned goals.

**Keywords:** Management Audit, Planning, Implementation, Communication of results and Credit System.

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	15
CAPITULO I .....	16
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREA LTDA.....	16
1.1 Reseña Histórica: .....	17
1.2 Misión de la Cooperativa: .....	17
1.3 Visión de la Cooperativa:.....	17
1.4 Objetivos Estratégicos: .....	18
1.5 Valores .....	18
1.6 Principios: .....	18
1.7 Estructura Orgánico Funcional: .....	19
1.8 Actividades. ....	20
1.8.1 Productos.....	21
1.8.2 Servicios:.....	22
1.9 Base Legal.....	23
CAPITULO II .....	25
MARCO TEORICO.....	25
2.1 Definición de Auditoria de Gestión: .....	26
2.2 Alcance de la Auditoria de Gestión: .....	26
2.3Objetivos de la Auditoria de Gestión:.....	26
2.4 Riesgos de Auditoria:.....	26
2.4.1    Riesgo Inherente: .....	26
2.4.2    Riesgo de Control: .....	26
2.4.3    Riesgo de detección: .....	27
2.5 Técnicas de la Colometría:.....	27
2.6 Evidencia de Auditoria: .....	27
2.7 Técnicas de Verificación de Auditoría: .....	28
2.8 Papeles de Trabajo: .....	29
2.9 Marcas de Auditoria:.....	29
2.10 Muestreo .....	30

2.11 Indicadores de Gestión.....	31
2.12 Proceso de la Auditoria de Gestión:.....	31
2.12.1 Planificación: . . . . .	32
2.12.2 Ejecución: . . . . .	39
2.12.3 Comunicación de Resultados: . . . . .	40
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>42</b>
<b>PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.....</b>	<b>42</b>
3.1 Orden de Trabajo . . . . .	43
3.2 Fases de la Auditoría de Gestión.....	46
3.2.1 Planificación Preliminar.....	46
3.2.2 Planificación Específica . . . . .	50
3.2.3 Ejecución.....	60
3.2.4 Comunicación de Resultados . . . . .	84
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>135</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>135</b>
4.1 Conclusiones:.....	135
4.2 Recomendaciones: . . . . .	136
4.3 Limitaciones.....	137
<b>ANEXOS . . . . .</b>	<b>138</b>
<b>Bibliografía . . . . .</b>	<b>361</b>
<b>DISEÑO DE TESIS.....</b>	<b>364</b>
<b>Bibliografía . . . . .</b>	<b>387</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Proceso Gobernante .....	19
Gráfico N°2 Procesos Generadores de Valor.....	19
Gráfico N°3 Procesos Habilitantes-Apoyo.....	19
Gráfico N°4 Procesos Descentralizados.....	20
Gráfico N°5 Procesos de Asesoría.....	20

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala Colométrica.....	27
Tabla2 Marcas de Auditoría.....	30
Tabla 3 Ponderación.....	57
Tabla 4 Poisson.....	143
Tabla 5 Referenciación.....	373

## **SIGLAS**

**CREA:** Centro de Reconversión Económica del Azuay.

**USD:** Dólares de los Estados Unidos de América

**COAC:** Cooperativa de Ahorro y Crédito

**LOEPS:** Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

**LORTI:** Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

**IESS:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

**IFAC:** Federación Internacional de Contadores

**COSO:** Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission

**ERM:** Enterprise Risk Management

**TIC'S:** Tecnología, Información y Comunicación

**FODA:** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

**SEPS:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**UCACSUR:** Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito

**POA:** Plan Operativo Anual

**RUC:** Registro Único de Contribuyentes

**SRI:** Servicio de Rentas Internas

**CPA.:** Contador Público Auditor

## ABREVIATURAS

<b>Ltda.</b> Limitada	<b>Av.:</b> Avenida
<b>N°:</b> Número	<b>Etc.:</b> Etcétera
<b>Econ.:</b> Economista	<b>ID:</b> Identificación
<b>Ing.:</b> Ingeniero	<b>P:</b> Preventivo
<b>Com.:</b> Comercial	<b>S:</b> Sistema Automatizado
<b>Art.:</b> Artículo	<b>M:</b> Manual
<b>N/A:</b> No Aplica	<b>D:</b> Detectivo

## ABREVIATURAS PAPELES DE TRABAJO

<b>O:</b> Ordinario	<b>ME:</b> Mayor de Edad
<b>R:</b> Renovación	<b>Cert. Aport.:</b> Certificados de Aportación
<b>M:</b> Microcrédito	<b>H:</b> Hipotecario
<b>C.I:</b> Cédula de Identidad	<b>Q:</b> Quirografario
<b>C:</b> Consumo	
<b>CE:</b> Consumo Emergente	



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**Fundada en 1867**

Yo, Jéssica Marcela Calle Abril, autora de la tesis “AUDITORÍA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA LTDA.” periodo 2014 reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca en base, al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de CONTADOR PÚBLICO AUDITOR. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no aplicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, Febrero 2015



Jéssica Marcela Calle Abril  
0106691884



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**Fundada en 1867**

Yo, Miriam Elizabeth Guamantario Buele, autora de la tesis “AUDITORÍA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA LTDA” periodo 2014, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca en base, al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de CONTADOR PÚBLICO AUDITOR. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no aplicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, Febrero 2015



Miriam Elizabeth Guamantario Buele

0106789191



## **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**Fundada en 1867**

Yo, Jéssica Marcela Calle Abril, informo que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor, excepto las citas de otros autores que están debidamente referenciadas a la bibliografía utilizada.



Jéssica Marcela Calle Abril  
0106691884



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**Fundada en 1867**

Yo, Miriam Elizabeth Guamantario Buele, informo que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor, excepto las citas de otros autores que están debidamente referenciadas a la bibliografía utilizada.



---

Miriam Elizabeth Guamantario Buele  
0106789191

## AGRADECIMIENTO

Definitivamente lo difícil no fue empezar la carrera si no continuar y terminarla hoy nos embarga sentimientos encontrados y una alegría enorme por haber conseguido una meta personal, pero a la vez mucha expectativa de lo que ocurrirá de ahora en adelante, estamos muy agradecidas con Dios porque nos dio la fortaleza necesaria para asumir con valentía cada batalla de nuestra vida universitaria.

Agradecemos a nuestros padres por su esfuerzo, consejos y condicional apoyo ya que gracias a ellos hemos llegado a realizar una de nuestras más grandes metas que constituye la herencia más valiosa que podemos recibir.

A la Universidad de Cuenca que gracias al compromiso y experiencia de los docentes pudimos adquirir no solo los conocimientos sino los principios éticos y morales suficientes para desarrollarnos profesionalmente y seguir el sendero ferviente de superación.

No hay palabras para expresar tanta gratitud hacia el CPA. Fabián Ayabaca porque con su guía, esfuerzo, dedicación y paciencia ha direccionado nuestro trabajo brindando y compartiendo sus conocimientos.

Finalmente agradecemos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. por habernos proporcionado la información de la institución para el desarrollo de nuestro objetivo, de manera especial al Econ. Mauricio Delgado Director de Operaciones y Procedimientos, por la colaboración y paciencia durante todas nuestras visitas a las diferentes agencias.

**Marcela y Miriam**

## DEDICATORIA

Como decía Jorge Bucay: El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que sea quien es, dos son los pilares fundamentales que han permanecido constantemente en esta nueva etapa de mi vida, por ello ésta tesis se la dedico a mi Dios; quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.

Para mis padres Homero y Eulalia a quienes amo con todo mi corazón, desde mi niñez aplaudieron cada uno de mis logros, cuando me iba haciendo mayor me enseñaron la diferencia entre el bien y el mal, durante mi adolescencia fueron la autoridad que me ponía límites y ahora que soy adulta son los mejores consejeros y amigos que tengo. Para mis Hermanos Holger y Michelle que me enseñaron que en la vida no se trata de esperar a que pase la tormenta, si no de aprender a bailar bajo la lluvia, enfrentarla y vencerla, para posteriormente disfrutar con el triunfo.

**Jéssica Calle**

El camino recorrido durante esta etapa universitaria ha sido de esfuerzo, constancia y dedicación por eso dedico esta tesis a Dios y a la Virgen por mostrarme día a día el camino que seguir para no decaer ante los obstáculos que me presenta la vida, con todo mi cariño y mi amor para mis padres Mario y Rosario que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a mi hermano Christian Paul que siempre estuvo junto a mí para apoyarme y a mis demás familiares, amigas y amigos que de una u otra manera siempre estuvieron conmigo brindándome su apoyo y confianza.

**Miriam Guamantario**

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día el sector financiero se ha convertido en uno de los principales ejes para el desarrollo de nuestro país, por tal motivo las instituciones financieras sean públicas o privadas, populares y solidarias con o sin fines de lucro deben prepararse y mantener sus actividades y procesos en orden con el fin de captar la atención de la mayor cantidad de sujetos que cumplan con un determinado perfil, la supervivencia de estas instituciones se debe a la efectividad con la que se realicen las actividades de captación, colocación y gestión de cobro, siendo la colocación el margen de rentabilidad que maximiza los beneficios económicos futuros de la institución.

Las auditorías por su gran trascendencia son de gran utilidad para todo tipo de empresas, por cuanto la gerencia sin la aplicación de una auditoría no tiene la certeza de que los resultados derivados de sus operaciones sean verdaderos y confiables. Es la auditoría la que define con bastante razonabilidad, la situación real de una institución contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.

Una Auditoría de Gestión se convierte en un instrumento de suma importancia con la que cuentan las empresas tanto públicas como privadas, para determinar de una manera analítica, sistemática y ordenada si las actividades, proyectos, operaciones y objetivos desarrollados por la institución y sus administradores han cumplido con las actividades puestas en ellos o en su defecto, para establecer y sugerir las soluciones y alternativas pertinentes para contrarrestar el impacto de aquellas deficiencias encontradas.

Es así que esta investigación que se pone a consideración de los estimados lectores consiste en una Auditoría de Gestión aplicada al Sistema de Créditos de la COAC CREA Ltda. con el propósito de emitir una opinión basada en los resultados de la auditoría realizada que ayudaran a la Gerencia a reformar ciertas falencias que se están dando en la Cooperativa y que impiden el logro eficiente de las metas trazadas.

## CAPITULO I

### **INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREA LTDA.**

El presente capítulo se refiere a los aspectos principales de la Cooperativa de ahorro y Crédito CREA Ltda. Es una institución de naturaleza privada dedicada a ofrecer productos y servicios de ahorro y crédito siendo su principal actividad la intermediación financiera a través de la cual capta, coloca y concede recursos monetarios a sus socios; con el fin de fomentar la cultura del ahorro y potencializar las condiciones económicas y productivas a través del financiamiento.

Se caracteriza por manejarse dentro del campo legal y cooperativista, para ello ha implementado un modelo de negocios y operaciones basado en la gestión por procesos que genera indicadores de rendimiento a las actividades que presta la institución; con el fin de que el personal cumpla con las funciones encomendadas y se alcance las metas planteadas.

En el desarrollo de este capítulo obtendremos un conocimiento general de la cooperativa a través de la Reseña Histórica, misión, visión, valores, estructura administrativa, actividades y base legal; que nos servirá como guía para efectuar la primera fase del Proceso de Auditoría.

### **1.1 Reseña Histórica:**

La Cooperativa De Ahorro y Crédito CREA Ltda. Fue constituida el 31 de diciembre de 1964 tras acuerdo ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de reconversión económica para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA), por la iniciativa de un grupo de empleados y trabajadores que deciden conformar una cooperativa de ahorro y crédito que les permita disponer de servicios financieros con mayor facilidad. El 10 de abril del 2008, a través de una Reforma Estatutaria de la Asamblea General de Socios, CREA abre sus servicios al público en general, constituyéndose en una empresa social financiera privada.

Actualmente la institución se encuentra regulada por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Se encuentra conformada por la Asamblea General por representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Crédito y personal administrativo y operativo para su buen funcionamiento.

En la actualidad CREA cuenta con más de 9500 socios, enfocándose en el crecimiento, aumentando constantemente su número, apoyando en alianzas estratégicas para su desarrollo.

Se ha fortalecido la imagen institucional de la cooperativa encaminándose en la confianza que tienen los socios en la misma y aplicando responsabilidad social. (Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., 2014)

### **1.2 Misión de la Cooperativa:**

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. es ser una cooperativa solidaria que fomenta el ahorro y brinda soluciones crediticias con calidad y oportunidad a los socios interesados. (Cooperativa de Ahorro y Credito CREA Ltda., 2012)

### **1.3 Visión de la Cooperativa:**

Su visión es ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la región Austral. (Cooperativa de Ahorro y Credito CREA Ltda., 2012)

#### 1.4 Objetivos Estratégicos: “La cooperativa tendrá por objeto:

- Posicionar la marca
- Mejorar la satisfacción del socio
- Incrementar la cobertura en el Austro
- Fortalecer el proceso de negocios
- Mejorar la calidad en el servicio
- Innovar los productos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los socios.
- Contar con tecnología adecuada
- Lograr una estructura organizacional enfocada en la calidad
- Contar con personal competente y comprometido.” (Cooperativa de Ahorro y Credito CREA Ltda., 2012)

#### 1.5 Valores

- **Solidaridad:** Creciendo Juntos
- **Compromiso:** Ven, participa y construyamos nuestro futuro.
- **Calidad:** Buscando la excelencia en nuestros productos y servicios
- **Respeto:** Seamos recíprocos en el buen trato.
- **Responsabilidad Social:** Cumpliendo nuestras obligaciones con la Cooperativa y la Comunidad.
- **Liderazgo:** Todos hacia el mismo objetivo.
- **Pro actividad:** Innovación constante, un paso adelante

#### 1.6 Principios:

“**Primer principio:** Membresía abierta y voluntaria.

**Segundo principio:** Control democrático de los socios.

**Tercer principio:** Participación económica de los socios.

**Cuarto principio:** Autonomía e independencia.

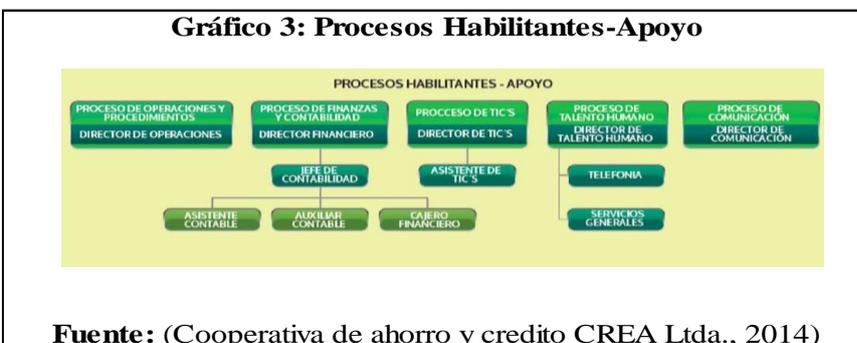
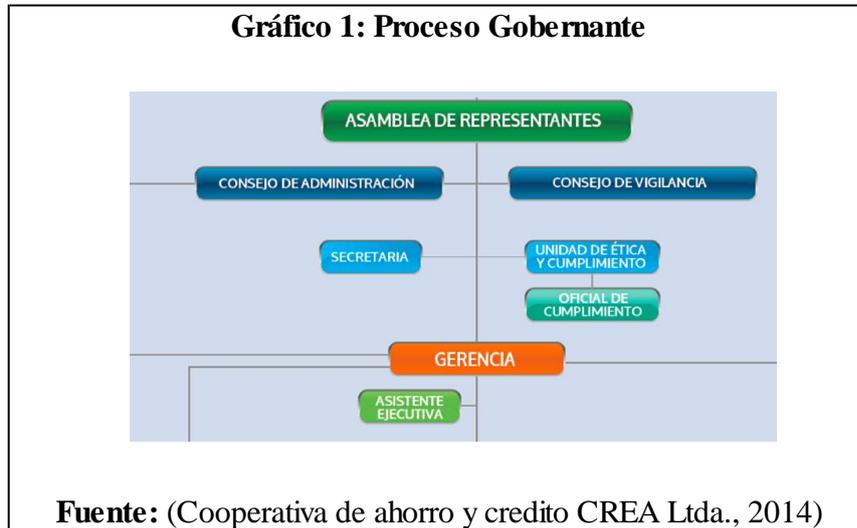
**Quinto principio:** Educación, entrenamiento e información.

**Sexto principio:** Cooperación entre cooperativas.

**Séptimo principio:** Compromiso con la comunidad.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., 2014)

### 1.7 Estructura Orgánico Funcional:

La Estructura Orgánico Funcional de la Cooperativa CREA Ltda., de conformidad con la Estructura General y su funcionamiento por Procesos, se la detalla a continuación:



**Gráfico 4: Procesos Descentralizados**



**Fuente:** (Cooperativa de ahorro y credito CREA Ltda., 2014)

**Gráfico 5: Procesos de Asesoría**



**Fuente:** (Cooperativa de ahorro y credito CREA Ltda., 2014)

**Procesos gobernantes o estratégicos.-** “Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros.” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2005)

**Procesos Generadores de valor.-** Son los procesos esenciales de la institución destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus socios (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2005)

**Procesos habilitantes, de asesoría y apoyo.-** “Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2005)

**Procesos Descentralizados:** Los procesos de descentralización consisten en la transferencia de funciones y la correspondiente facultad de decisión en lo económico y administrativo, desde la matriz hacia sus sucursales, buscando un desarrollo homogéneo.

## 1.8 Actividades.

### 1.8.1 Productos

- **Ahorros:** Los ahorros son “**la parte del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras**, a través de algún sistema provisto por una institución autorizada por la ley para captar dinero del público.” (Banca Fácil, 2014)

a) **Ahorros a la vista:** “Son ahorros de disponibilidad inmediata que generan un rendimiento financiero de acuerdo al tiempo y valor ahorrado.” (CREA, Captaciones, 2014)

Tienen acceso a él todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeros residentes en el país, que cuenten con una libreta de ahorros cuyo monto de apertura es de doce dólares, los intereses se calculan de forma diaria y se liquidan a fin de cada mes. (CREA, Captaciones, 2014)

b) **Ahorro Infantil:** “Son ahorros de disponibilidad inmediata que generan un rendimiento financiero de acuerdo al tiempo y valor ahorrado” (CREA, Captaciones, 2014)

Tienen acceso a él, las personas naturales con una edad máxima de 12 años nacionales o extranjeros residentes en el país, el titular debe contar con el respaldo del representante legal, el monto de apertura es de doce dólares.

c) **Depósitos a plazo fijo:** Son ahorros inmovilizados con un periodo determinado que no debe ser inferior a 30 días con un monto mínimo de 100 USD., su rendimiento se genera de acuerdo al tiempo y valor, su respaldo físico son certificados de depósitos avalados por gerencia o personal autorizado. (CREA, Captaciones, 2014)

- d) **Ahorro programado:** Se realiza un contrato previo en el cual se detallan los depósitos mensuales de igual valor, el monto mínimo de ahorro será de 10 USD. Mensuales, al igual que el periodo los intereses se pactaran al inicio del contrato y se acreditaran en la cuenta de ahorros del socio al finalizar los aportes pactados. (CREA, Captaciones, 2014)
- e) **Ahorro de encaje:** Es el ahorro en el que se retiene el 6% del capital del crédito solicitado y aprobado, estará disponible cuando se cancele la obligación o como parte de las últimas cuotas del crédito. (CREA, Captaciones, 2014)
- **Créditos:** “El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago).” (Banca Fácil, 2014)

La COAC CREA otorga créditos conforme a la actividad y el perfil de los socios y con criterios en base a las siguientes categorías:

- a) **Crédito de Consumo:** Es el crédito “para uso personal o familiar de sus socios, para gastos, compras o pagos; en este caso, el socio debe tener un ingreso proveniente del salario o sueldo generado por una actividad de dependencia.” (CREA, Colocaciones, 2014)
- b) **Microcrédito:** Es el crédito “para el fortalecimiento económico personal o familiar, para adquisiciones del emprendimiento o fortalecimiento de un negocio de propiedad de los socios y la fuente para el pago de las cuotas del crédito, constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la institución del sistema financiero.” (CREA, Colocaciones, 2014)
- c) **Créditos emergentes:** Son créditos rápidos y fáciles de acceder; es una operación personal o corporativa que cubre cualquier necesidad urgente del socio están fluctúan entre 100 USD A 1500 USD, y 3500 USD a 5000 USD respectivamente.

**1.8.2 Servicios:** “La cooperativa cuenta con una gama de servicios como:

- Pagos de servicios básicos: Agua y luz
- Pagos de impuestos.
- Pago Tv por cable
- Pago de Internet
- Convenios:

<b>Salud</b>	
Fybeca	Pharmacys
Farmasol	Botica San Francisco
<b>Comerciales</b>	
Supermaxi	Bocatti
Coralcentro	Ceviches Costa Tierra y Mar
<b>Tecnología</b>	
Giga Computers	Labcel
<b>Ropa y Calzado</b>	
Aguima Shoes	Casa del Zapato
<b>Ópticas</b>	
Vista para tus ojos	Optiservo
<b>Telefonía</b>	
Claro	Movistar

- Tarjeta de débito
- Cajeros Automáticos
- SPI Sistema de Pagos Interbancarios.
- Servicios Virtuales: Consulta de saldos y movimientos de cuenta, Transacciones seguras y Simulador de créditos (Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., 2014)

### **1.9 Base Legal**

La Cooperativa de ahorro y Crédito CREA Ltda. Se constituye el 31 de diciembre de 1964 tras acuerdo ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de reconversión económica para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA) (Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., 2014)

Las actividades y operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se sujetan a las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Banco Central del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)
- Reglamento general de la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno(LORTI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Código del Trabajo

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

La Auditoría de Gestión se emplea porque es un mecanismo técnico que se ha desarrollado para aplicar un Sistema de Control de los Recursos de entidades, empresas, instituciones, etc. tanto públicas como privada, consecuentemente la Auditoría de gestión es una herramienta importante para conocer y revisar la veracidad de la información, la eficiente utilización de los recursos, el logro efectivo de las metas establecidas, un manejo adecuado de sus operaciones y una gestión de calidad institucional.

Se caracteriza porque evalúa las actividades, procesos, áreas, sistemas dentro de un periodo corriente, lo que es útil para las empresas que buscan una mejora continua en su gestión, ya que ayudará a detectar deficiencias o irregularidades oportunamente mejorando su Control Interno.

Este capítulo trata de criterios importantes para la adecuada ejecución de una Auditoría de Gestión; haciendo énfasis principalmente en su proceso compuesto por tres etapas: Planificación, Ejecución y Comunicación de Resultados. Estos criterios facilitarán al Auditor obtener un modelo a seguir para la aplicación práctica de la auditoría de gestión y ayudará a identificar eventos desfavorables para la empresa auditada.

### **2.1 Definición de Auditoría de Gestión:**

“Es el examen que efectúa un auditor independiente a una empresa, con el fin de emitir un informe profesional, referido a la evaluación de la efectividad y eficiencia de sus operaciones y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos”. (MELINI, 1998)

### **2.2 Alcance de la Auditoría de Gestión:**

“En auditoría de gestión el desarrollo concreto de un programa de trabajo de auditoría, depende de las circunstancias particulares de cada empresa. Puede alcanzar toda la empresa o una parte de ella. Comprende operaciones corrientes.” (MELINI, 1998)

### **2.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión:**

- “Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la empresa; así como normas, políticas y procedimientos establecidos
- Verificar el manejo adecuado de los recursos
- Verificar que la empresa trabaje dentro de un marco de eficacia, eficiencia y efectividad
- Comprobar el cumplimiento de objetivos y metas planeadas.” (Franklin, 2007)

### **2.4 Riesgos de Auditoría:**

El riesgo de auditoría es el conjunto de riesgos: inherente, de control y de detección. A continuación detallaremos cada uno de ellos:

**2.4.1 Riesgo Inherente:** “Es el error significativo que ocurre exclusivamente al negocio o actividad de la empresa, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control. Es responsabilidad de la Administración”. (Auditool, 2014)

**2.4.2 Riesgo de Control:** “Es el riesgo de que los sistemas de control de la empresa no detecten los errores o irregularidades significativos en forma

oportuna y eficaz. Al igual que el riesgo Inherente este es de responsabilidad de la Administración”. (Auditool, 2014)

**2.4.3 Riesgo de detección:** Es el riesgo de que los procedimientos aplicados por el equipo de auditoría no detecten errores o irregularidades existentes en la empresa. Es responsabilidad exclusiva del auditor. (Auditool, 2014)

**2.5 Técnicas de la Colometría:** Consiste en el uso de colores con el fin de reflejar de una mejor manera los resultados de mediciones realizadas, agrupándoles fundamentalmente por niveles. Hemos definido la siguiente escala de colores para la determinación del nivel de Riesgo en base a la Confianza:

**TABLA 1**  
**ESCALA COLOMÉTRICA**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO		
CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51% -75%	76% -95%
RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**Fuente:** (Ruiz, 2011)  
**Elaborado por:** Las Autoras

## 2.6 Evidencia de Auditoría:

La evidencia de Auditoría es la “Información que usa el auditor para obtener las conclusiones en las que basa su opinión.” (Federación Internacional de Contadores, 2009)

### Clases de Evidencia de Auditoría

- **“Física:** Se obtiene por medio de una inspección u observación directa de actividades, bienes o sucesos.
- **Documental:** Se logra a través del análisis de documentos, está contenida en contratos, registros, actas, etc. relacionados con el trabajo.
- **Testimonial:** Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

- **Analítica:** Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes” (Franklin, 2007)

**Atributos:** “Para que la evidencia sea útil y válida debe reunir los siguientes atributos

- **Suficiente:** Necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor.
- **Competente:** Debe ser consistente, convincente, confiable y ser válida
- **Relevante:** Debe aportar elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y convincente
- **Pertinente:** Debe existir congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de auditoría”. (Franklin, 2007)

## 2.7 Técnicas de Verificación de Auditoría:

“Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener evidencia que fundamente su opinión en el Informe. Las técnicas más utilizadas son:

- **Técnicas de Verificación Ocular:** Consiste en cerciorarse de ciertos hechos o circunstancia mediante los métodos de Comparación, Observación, Rastreo.
- **Técnicas de Verificación Verbal:** Consiste en obtener información a través de la expresión verbal por medio de la Indagación, Entrevista, Encuesta.
- **Técnicas de Verificación Escrita:** Consiste en obtener información a través de un texto impreso como el Análisis, Conciliación, Confirmación, Tabulación.
- **Técnicas de Verificación Documental:** Consiste en obtener información de un escrito que informe de un hecho como la Comprobación, Cálculo, Revisión Selectiva.” (Araceli, 2008)

## 2.8 Papeles de Trabajo:

“Los Papeles de Trabajo son el registro de los procedimientos de auditoría realizados, la evidencia relevante obtenida de auditoría y las conclusiones que el auditor alcanzó” Los Papeles de Trabajo de Auditoría deberán indicar quien desempeñó el trabajo y la fecha en la que se completó ese trabajo, quién revisó el trabajo de auditoría y la fecha de dicha revisión. (Federación Internacional de Contadores, 2009)

Los papeles de trabajo son propiedad del auditor por una duración de cinco años, deben elaborarse sin enmendaduras asegurando la permanencia de la información y adoptando medidas oportunas que garanticen su custodia y confidencialidad.

## 2.9 Marcas de Auditoría:

“Las marcas de Auditoría son signos particulares y distintivos creados por el Auditor, deben ser explicados en los papeles de trabajo de forma clara y específica. Las marcas deben estar en color diferente al utilizado en la elaboración del papel de trabajo para facilitar su ubicación.” (Franklin, 2007)

**TABLA 2**

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

**Elaborado por:** Las Autoras

## 2.10 Muestreo

“El muestreo de auditoría es la aplicación de procedimientos a menos del 100% de una población de relevancia de auditoría, de tal modo que todos los elementos del muestreo tengan una oportunidad de selección para dar al auditor una base razonable de la cual extraer conclusiones sobre la población entera.” (Federación Internacional de Contadores, 2009)

Los auditores emplean dos enfoques de las técnicas de muestreo, como son:

1. **Muestreo No Estadístico:** Los ítems a ser incluidos en la muestra son determinados de acuerdo al criterio del Auditor; en este tipo de muestreo el tamaño, selección y evaluación de las muestras son completamente subjetivas; por lo tanto, es más fácil que ocurran desviaciones. Esta técnica es la más tradicional que viene aplicando el auditor; se sustenta en una base de juicio personal.
2. **Estadístico:** Aplica técnicas estadísticas para el diseño, selección y evaluación de la muestra; provee al auditor de una medición cuantitativa de su riesgo. Este muestreo ayuda al auditor a:
  - Diseñar una muestra eficiente
  - Medir la eficiencia de la evidencia comprobatoria obtenida
  - Evaluar los resultados de la muestra.

Uno de los métodos para obtener una muestra en auditoría es la distribución de Poisson, el proceso de cuantificación se basa en buscar un nivel de confianza del 95% al emitir una opinión de auditoría y aceptar un riesgo tolerable del 5%. El nivel de confianza del 95% a menudo se expresa como factor de riesgo básico de 3.0, siendo esta una constante matemática derivada de la distribución de Poisson.

Un factor de riesgo menor a 0.7 representa la necesidad de otorgar cierta confiabilidad a los procedimientos sustantivos. Una vez que se cuantifique el factor de riesgo, este se divide para la materialidad elegida así se determinara el intervalo de muestreo. El auditor debe establecer un nivel aceptable de importancia relativa o error tolerable este nivel le dará la capacidad al auditor para seleccionar adecuadamente los procedimientos de auditoría con el fin de reducir el riesgo de

auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Por tanto es el máximo de error que puede tolerar el auditor para seguir considerando que la población analizada no contiene errores materiales. Hay una relación inversa entre la importancia relativa y el nivel de riesgo de auditoría, que es que mientras más alto sea el nivel de importancia relativa, más bajo es el riesgo de auditoría y viceversa. El auditor toma en cuenta la relación inversa entre importancia relativa y riesgo de auditoría cuando determina la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría.

### **2.11 Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión son una expresión cuantitativa del desempeño generado por una empresa o parte de ella, sirven para tomar acciones correctivas inmediatas. A través de los indicadores de Eficacia, Eficiencia y Efectividad (Mantilla W. S., 2005)

### **CARACTERISTICAS**

1. “Relevantes o útiles para la toma de decisiones
2. Factible de medir
3. Fácil de interpretar
4. Deben servir de apoyo para alcanzar los objetivos” (Mantilla W. S., 2005)

### **2.12 Proceso de la Auditoría de Gestión:**

Para acreditar la Auditoría de Gestión es necesario que la firma de Auditoría acuerde los términos de trabajo de auditoría con la administración en un Contrato de trabajo.

El contrato de Trabajo es el documento escrito con el cual el auditor se compromete con el Representante legal de la empresa a desarrollar una Auditoría de Gestión, deberán incluir por lo menos: el objetivo de Auditoría, el alcance, la responsabilidad del auditor, la responsabilidad de la administración, la identificación del Marco de Referencia y su costo.

La Auditoría de Gestión inicia con la Firma del contrato de trabajo y culmina con la elaboración del informe de auditoría en el que constan los comentarios, conclusiones y recomendaciones. El proceso de la auditoría comprende las fases de: Planificación, Ejecución y la comunicación de resultados.

### **2.12.1 Planificación:**

El Proceso de Planificación comprende la Planificación Preliminar y la Planificación específica.

**Planificación Preliminar:** Esta fase también es conocida como conocimiento preliminar. El auditor obtiene información general de la empresa a través de la observación y el estudio preliminar de las actividades, funciones, etc. en base a los cuales se pueda comenzar a planificar el trabajo de Auditoría de Gestión y hacer planes para una revisión detallada de las actividades y los controles de la empresa auditada.

El proceso requiere de requisitos previos como la Orden de trabajo dirigida al supervisor de la Auditoría de Gestión, en la que se detalla el Motivo, el objetivo general, el alcance, los objetivos específicos, el equipo de auditoría y los recursos materiales de la Auditoría de Gestión a realizarse y la Notificación del Inicio de la Auditoría de Gestión que tiene por objeto comunicar a la empresa auditada la fecha y el equipo de Auditoría para la realización de la Auditoría.

La etapa del entendimiento de empresa inicia con la visita a las instalaciones de la empresa auditada, el auditor obtiene información con aspectos relacionados a Razón Social, Ubicación Geográfica, Actividad, Sector Comercial, Productos, Organización, y tamaño y finaliza con el conocimiento general de la empresa; cuyo objetivo es profundizar en la información general obtenida para obtener un marco de acción de desarrollo de Auditoría de Gestión. El auditor obtiene un conocimiento de la Misión, Visión, Objetivos, Indicadores, POA, EEFF, Políticas, Estrategias, Normativa de la empresa auditada.

La etapa de Evaluación comprende la Evaluación Preliminar de Control Interno y la Determinación de áreas críticas. Debe realizarse de manera concisa y adecuada de tal manera que permita identificar las áreas críticas en las cuales se va a profundizar el estudio, y para la determinación de las áreas críticas se debe considerar: el Resultado de la Evaluación Preliminar del Control Interno, el Interés de los Directivos y la Importancia Relativa de cada área.

El resultado de la Planificación Preliminar se plasma en el Reporte de Planificación Preliminar preparado por el Jefe de Auditoría cuyo propósito es el de proporcionar al equipo de auditoría mayor conocimiento y comprensión sobre la empresa auditada, a través del cual se logra un apoyo en los puntos de interés e importancia relativa de cada área en cuanto a la naturaleza de sus operaciones, complejidad y riesgos. Los resultados que da la Planificación Preliminar al Auditor son un Archivo Permanente actualizado y documentación e información útil para la planificación. (Luna, 2014)

**Planificación Específica:** Esta fase inicia con el Programa de Planificación específica y culmina con el Reporte de Planificación.

En esta fase se debe efectuar una apropiada evaluación de la estructura del control interno y obtener un conocimiento específico del área crítica de la empresa auditada, a efectos de formarse una opinión sobre la efectividad de los controles internos implementados y determinar el riesgo de control e informar al Representante Legal de la empresa de las debilidades detectadas, recomendando las medidas que correspondan para el mejoramiento en las actividades de la empresa. (Luna, 2014)

### **Control Interno**

Es el proceso diseñado, implementado y mantenido cuya responsabilidad recae sobre la administración de una empresa, con el objetivo de lograr seguridad razonable sobre el logro de los objetivos, confiabilidad de la información financiera y eficacia y eficiencia en las operaciones de la empresa. (Federación Internacional de Contadores, 2009)

Para fines de la Auditoría de Gestión, se denomina estructura de Control Interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos, incluyendo la actitud de la dirección de la empresa, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del control interno.

El Control Interno puede ser evaluado a través de flujo gramas, descripciones narrativas, utilizando cuestionarios específicos o evaluando a cada componente del Control Interno.

- **Descripciones Narrativas:** Es una técnica de evaluación del Control Interno que el Auditor realiza con base a un banco de preguntas abiertas mediante la encuesta y entrevista al personal de la empresa auditada. Esta técnica describe semánticamente los sistemas u operaciones auditados. La ventaja de esta técnica es ofrecer un informe completo con detalles de los procedimientos facilitando la interpretación integral de los sistemas u operaciones. (MELINI, 1998)
- **Flujograma:** Éste método utilizado por el auditor consiste en la representación gráfica del sistema, proceso u operación, mediante la utilización de una serie de símbolos normalizados e interconectados desde el principio hasta el final del proceso

Las ventajas de la utilización de esta técnica son las siguientes:

- ✓ Permite una visualización integral de la circulación de la documentación, su registro y archivo, como también, la separación de funciones estructurada.
  - ✓ Reduce considerablemente el tiempo de lectura para interpretar el proceso.
  - ✓ Expresa en forma clara tanto la falta o ausencia de controles como la existencia de los mismos.
  - ✓ Indica y resalta la existencia de trabajos innecesarios y la duplicidad de información o tareas.
  - ✓ Indica cuando hay errores de información o escasez de la misma.
  - ✓ No tiene errores semánticos como en las otras técnicas. (Nioga & Carmen, 2013)
- **Cuestionarios:** Los cuestionarios son una herramienta para la investigación en base a la elaboración de preguntas previamente formuladas para obtener información del manejo de transacciones, operaciones, actividades, etc. y la manera de cómo se definen los procedimientos de control realizadas por los funcionarios de la empresa.

Las preguntas de los cuestionarios son cerradas y procuran obtener respuestas rápidas (SI), (NO) y (N/A). Dichas respuestas permiten obtener

un conocimiento proporcionado directamente por los responsables de las operaciones sobre el diseño de los controles.

Podrían elaborarse cuestionarios específicamente para un sistema, proceso u operación de la empresa, en las mismas no deberían obtenerse respuestas (N/A); no obstante, se recomienda la inclusión de esta columna ante la posibilidad de errores en la elaboración de las preguntas. (Nioga & Carmen, 2013)

Adicionalmente sirven de guía para la administración de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la proporción de los informes de control interno.

### **Elementos del Control Interno a ser evaluados son:**

**Ambiente de Control:** Es la base para todos los demás componentes del control interno, aportando orden, disciplina y estructura para su desarrollo efectivo, los empleados son el motor que impulsa a la empresa y los cimientos sobre los que descansa todo. Los factores del ambiente de control influyen en:

- Integridad y valores éticos.
- Competencia del personal.
- Filosofía administrativa.
- Estilo de operación.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos. (Mantilla, 2005)

**Evaluación de Riesgos:** La evaluación de riesgos identifica y analiza los riesgos relevantes para el logro de los objetivos los mismos que deben estar integrados a las actividades de la empresa, construye una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos de tal forma que la empresa funcione de manera coordinada. La evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles de la empresa involucrados en el logro de sus objetivos.

- **Objetivos:** Los objetivos deben estar enfocados a la efectividad y eficiencia en las operaciones, a la obtención de información financiera confiable y al cumplimiento del marco legal establecido.
- **Riesgo:** Es la probabilidad de que ocurra un evento, por tal motivo la empresa debe identificarlos, analizarlos y manejarlos para obtener un sistema de control efectivo, estos eventos pueden ser internos o externos.
- **Análisis de riesgos y su proceso:** dentro del análisis de riesgo es importante considerar lo siguiente:
  - ✓ La importancia significativa del riesgo y sus efectos.
  - ✓ La probabilidad de ocurrencia.
  - ✓ Consideraciones de cómo debe manejarse el riesgo y las acciones que deben tomarse. (Mantilla, 2005)

**Actividades de Control:** Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización de la empresa, en todos los niveles y en todas las funciones, con el objetivo de cumplir diariamente con las actividades asignadas. Están relacionadas políticas, sistemas y procedimientos que ayudan a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la empresa. Incluyen actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño profesional, seguridad de activos y segregación de funciones. (Mantilla, 2005)

#### **Información y Comunicación:**

- **La información:** La información debe ser forma pertinente y oportuna de tal forma que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hacen posible operar y controlar el negocio. No solamente tiene que ver con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. (Mantilla S. A., 2005)

- **La comunicación:** Debe darse en un sentido amplio fluyendo de manera horizontal y vertical, debe ser claro por parte de la gerencia para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades, se debe contar con un medio para comunicar la información significativa, de igual forma es importante comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. (Mantilla, 2005)

### **Supervisión y Monitoreo:**

**Supervisión:** Las actividades de supervisión funcionan como un detector de controles insuficientes, ineficaces o innecesarios procurando su mejoramiento continuo mediante la implantación de las acciones correctivas a cargo de los niveles directivos correspondientes. La Gerencia debe instruir a los responsables de las áreas y unidades organizacionales para llevar a cabo la revisión, evaluación sistemática de los componentes que forman parte del proceso de control.

**Monitoreo:** El monitoreo es el proceso que valora la calidad del desempeño del sistema de control interno en el tiempo, se realiza a través de las actividades de monitoreo ongoing<sup>1</sup>, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración, supervisión y acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. Las deficiencias de control interno deberán reportarse a lo largo de la organización informando a la gerencia y al consejo solamente de asuntos serios. (Mantilla, 2005)

Con el objetivo de ayudar a asegurar que los riesgos claves del sistema de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda. están siendo gestionados apropiadamente y el sistema de control interno está siendo operado efectivamente, para el desarrollo práctico se utilizará el COSO ERM ya que tiene un enfoque en la gestión de riesgos que permite identificar, evaluar, manejar y controlar toda clase

---

<sup>1</sup> **Ongoing:** Consiste en la evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario.

de eventos o situaciones. Adicionalmente a los componentes mencionados anteriormente el COSO ERM se complementa con los siguientes componentes:

**Establecimiento de objetivos:** “La gestión integral del riesgo se asegura que la gerencia cuente con un proceso para definir objetivos que estén alineados con la misión y visión de la empresa, con el apetito de riesgo y niveles de tolerancia. La misión de la empresa establecida en un amplio termino de lo que la empresa espera lograr. Desde este punto la gerencia, establece sus objetivos estratégicos, formula su estrategia y establece los objetivos relacionados. Los objetivos estratégicos reflejan la elección de la gerencia de cómo la empresa procura crear valor. Este componente incluye:

- Objetivos Estratégicos
- Objetivos Seleccionados para cada área
- Tolerancia al Riesgo.” (Santillan, 2008)

#### **Identificación de Riesgos:**

“La gerencia identifica los eventos potenciales que de ocurrir podrían afectar a la empresa y determina si representan oportunidades o si podrían afectar negativamente su capacidad para implementar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos que tienen un impacto negativo representan riesgos que requieren de evaluación y respuesta. Los eventos que tienen impacto positivo representan oportunidades, que la gerencia debería aprovechar para reorientar la estrategia y el proceso de diseño de los objetivos” (Luna, Componentes de ERM , 2011)

#### **Respuesta al Riesgo:**

“Una vez que la gerencia ha evaluado los riesgos importantes debería determinar cómo hacerles frente, ya sea evitando, reduciendo, compartiendo y / o aceptando el riesgo. Al considerar su respuesta la gerencia evalúa su efecto y probabilidad de impacto del riesgo, así como los costos y beneficios involucrados, seleccionando aquella que ubique el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas por la organización.” (Luna, Componentes de ERM , 2011)

**Resultados de la Planificación Específica:** Se obtiene un panorama preciso de la empresa Auditada, el resultado obtenido se plasma de manera resumida en el Informe de Control Interno, la Matriz Específica de Riesgos y el Reporte de Planificación.

### **2.12.2 Ejecución:**

El objetivo principal de esta etapa es analizar la información obtenida en las etapas anteriores, aplicar las pruebas de Auditoría, analizar y evaluar la evidencia para obtener elementos de juicio para la elaboración del Borrador del informe.

La etapa de Ejecución inicia con el Programa de Ejecución, que detalla las pruebas de auditoría extraídas de la Matriz Específica de Riesgos. Las pruebas de cumplimiento consisten en recolectar evidencia para probar la existencia, el cumplimiento y la efectividad de los procedimientos de control establecidos en una empresa. Una prueba de cumplimiento determina si los controles están siendo aplicados de tal manera que se cumplan con las políticas y los procedimientos de gestión. Estas pruebas pueden ser llevadas a cabo a través de la observación y experiencia del auditor, son de gran utilidad porque, si la fiabilidad de los sistemas de control interno es alta, se podrá reducir el número de pruebas sustantivas, haciendo más eficiente el trabajo de auditoría. Las pruebas de auditoría sustantivas son la aplicación de una o más técnicas de auditoría a las actividades, sistemas o procesos individuales o grupales de control interno relacionado con el logro de objetivos y metas, así como la preservación de los procesos y sistemas que constituyen el objeto de auditoría. Luego de validado el riesgo de control interno se aplican las pruebas sustantivas programadas en el programa de auditoría, la densidad y tamaño de las muestras dependerá de la confiabilidad de los sistemas de control.

Posteriormente el equipo de auditoría revisa analítica y detenidamente la información recopilada de la etapa de Planificación, determinando la utilidad y confiabilidad de la información, diseña los papeles de trabajo obtenidos a través de la evidencia suficiente, competente, relevante y pertinente, verificando la situación de la empresa en función de los objetivos planeados y comprobando la reglamentación.

Finalmente llevará al auditor a obtener elementos de juicio plasmados en las hojas de hallazgo que posteriormente sustentaran la opinión de auditoría sobre una base sólida para la elaboración del Borrador del informe.

**Elementos del hallazgo:** El hallazgo consta de cuatro elementos que son:

- **Condición:** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al auditar un área, actividad, operación o sistema, entendida como “lo que es”.
- **Criterio:** Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.
- **Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.
- **Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.  
(Alfonso, 2012)

**Resultados de la Ejecución:** Los resultados de esta etapa se verán sustentados en los Papeles de Trabajo, Hojas de hallazgos y borrador del informe.

### 2.12.3 Comunicación de Resultados:

La comunicación de resultados es la tercera etapa del proceso de auditoría, inicia con la lectura del borrador del informe, para la cual el Auditor convoca a todas las personas involucradas en la Auditoría de Gestión. El borrador del Informe de Auditoría de Gestión debe ser discutido con las personas involucradas con la finalidad de evitar los malos entendidos o sorpresas.

Luego de que el auditor analiza todas las observaciones realizadas por parte de los involucrados en la Auditoría de Gestión está en condiciones de elaborar el Informe Final de Auditoría de Gestión, cuyo propósito es proporcionar información útil y oportuna en torno a asuntos importantes que posibilite recomendar, en su momento, la necesidad de efectuar mejoras en las operaciones y en el sistema de control

interno de la empresa auditada. A diferencia del informe de auditoría financiera que únicamente presenta las deficiencias encontradas y en la cual se obtiene un dictamen, el informe de auditoría de gestión no solo revela las deficiencias sino que también contiene hallazgos positivos y se emite una opinión de auditoría sobre lo auditado.

Posteriormente a la elaboración del Informe de Auditoría de Gestión el Auditor realiza la Convocatoria a la lectura del informe final de Auditoría de Gestión y al término se firma la Acta de conferencia final. (Bojacá, 2005)

**Resultados de la Comunicación de Resultado:** Esta etapa dará como resultados el Informe de Auditoría y el Acta de Conferencia Final de la Lectura del Informe de Auditoría de Gestión.

## CAPÍTULO III

### **PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**

En este capítulo se utilizará la información obtenida en los capítulos anteriores y el proceso de Auditoría de Gestión se aplicará al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos CREA Ltda.

El proceso de la Auditoría de Gestión inicia con la fase de Planificación, compuesta por la planificación preliminar y específica. Esta fase permite al auditor identificar las áreas críticas y los problemas potenciales, permite evaluar el nivel de riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para emitir una opinión sobre la eficacia y eficiencia del sistema del Control Interno del auditado.

El objetivo de la segunda fase “Ejecución”, está orientado a la obtención de evidencias y a la formulación de observaciones con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, sobre las áreas y los procesos auditados, aprobados en el Programa de Auditoría, esto se logra mediante la ejecución de pruebas bajo la aplicación de diversas técnicas y herramientas.

El producto final de la Auditoría de Gestión es el Informe, por medio del cual se expone las conclusiones y recomendaciones por escrito que es remitido al auditado, debe contener juicios fundamentados en las evidencias obtenidas a lo largo de la auditoría con el objeto de brindar suficiente información acerca de los aspectos positivos y negativos más relevantes.

### 3.1 Orden de Trabajo



PPOT  
1/3

## ORDEN DE TRABAJO N° 001

**Para:** CPA. Fabián Ayabaca  
AUDITOR SUPERVISOR  
**De:** CPA. Margarita Astudillo  
AUDITOR GENERAL

**Asunto:** Auditoria al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.

**Fecha:** Cuenca, Lunes 05 de Agosto de 2014

Comunico a usted que a partir de la presente Orden de Trabajo se efectuara una Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA LTDA. de la ciudad de Cuenca para tal objeto se observará lo siguiente:

**Motivo:**

La Auditoría de Gestión al sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA de la ciudad de Cuenca, se realizara por solicitud de gerencia con la finalidad de brindar a la Cooperativa una opinión profesional sobre la eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora del mismo.

**El objetivo General es:**

Verificar que el Sistema de Crédito de la COAC CREA “Cuenca”, brinda satisfacción a los socios, bajo la normativa establecida, de tal manera que permita determinar falencias e identificar oportunidades de mejora con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz a través de la aplicación de indicadores de gestión que contribuyan a generar una propuesta de mejoramiento.

### **Alcance**

En la auditoria al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. De las agencias de Cuenca estudiaremos la captación de necesidad de crédito, el análisis del sujeto de crédito, la aprobación, la formalización y el desembolso.

### **Los objetivos específicos son:**

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen para el manejo de créditos.
- Comprobar que los procedimientos facilitan la concesión de los créditos.
- Comprobar si existe un control Interno en el área de crédito con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas.
- Evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la utilización y aprovechamiento de los recursos a través del uso de los indicadores de gestión.
- Establecer conclusiones y recomendaciones para el sistema analizado mediante la entrega de un informe de auditoría de gestión.

### **Equipo de trabajo:**

Para el desarrollo de la auditoria se le ha designado el siguiente equipo de trabajo:

<b>Denominación</b>	<b>Nombre</b>
Jefe de Equipo	CPA. Bertha Paulina Cabrera Sinchi
Auditor Operativo 1	CPA. Jéssica Marcela Calle Abril
Auditor Operativo 2	CPA. Miriam Elizabeth Guamantario Buele

La supervisión será efectuada por el CPA. Fabián Ayabaca.

**Recursos materiales:**

Para efectuar la Auditoría de Gestión se requerirá de los siguientes equipos y materiales :

<b>Equipos:</b>	<b>Materiales</b>
2 Laptops	Papel A4
2 Memory Flash	Esferos
1 Impresora	Cartuchos para impresora
	Carpetas

Al final se presentará el Informe de Auditoría con sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

CPA. Margarita Astudillo  
AUDITOR GENERAL

## 3.2 Fases de la Auditoría de Gestión

### 3.2.1 Planificación Preliminar

En esta fase se realizará una serie de actividades que ayudaran a adquirir un conocimiento de la institución financiera y del sistema de créditos para poder desarrollar de manera eficaz y eficiente las siguientes fases.

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja s/n. 12 de Abril Email: asociados.mym@hotemail.com Tel: 2266878 / 0990995488</p> <p><b>AUDITORIA</b></p>	<p>PPPG 1/4</p>		
<p><b>Nombre de la Institución:</b> Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda.</p>			
<p><b>Nombre de la Auditoría:</b> Auditoría de Gestión</p>			
<p><b>Periodo:</b> 2014</p>			
<p><b>PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACION PRELIMINAR</b></p>			
<p><b>OBJETIVO:</b></p>			
<p>Obtener un conocimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.</p>			
<p><b>Nº</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p><b>REFERENCIA</b></p>	<p><b>REALIZADO POR</b></p>
	<p><b>Conocimiento del ente a examinar y su naturaleza jurídica.</b></p>		
<p>A.1</p>	<p>Realizar un oficio N° 001 a la Gerencia que permita la visita a las instalaciones de la Cooperativa.</p>	<p>PPO 1/3</p>	<p>Jefe de Equipo</p>
<p>A.2</p>	<p>Mediante oficio N° 002 solicitar la normativa interna al Econ. Mauricio Delgado, Jefe de operaciones y procedimientos</p>	<p>PPO 2/3</p>	<p>Jefe de Equipo</p>

A.2.1	Obtener leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y otros documentos a los que la cooperativa se encuentra sujeta.	PPO 2/3 PPAP 11/50 PPAP 50/50	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>PPPG</b> 2/4         </div> Auditores Operativos
A.2.2	De acuerdo con el Oficio N° 002 solicitar el Plan Estratégico al Jefe de Operaciones y Procedimientos con el fin de conocer la misión, visión, los objetivos Estratégicos, y valores institucionales	PPO 2/3 PPAP 7/50 PPAP 10/50	Auditores Operativos
A.2.3	Mediante los estatutos conocer la actividad principal de la Cooperativa	PPAP 1/50 PPAP 5/50	Auditores Operativos
A.2.4	Mediante oficio N° 002 Obtener información sobre la estructura organizacional, manuales de funciones,	PPO 2/3 PPAP 21/50 PPAP 22/50	Auditores Operativos
A.2.5	Mediante entrevista con el Jefe Financiero Preguntar sobre la Situación Financiera de la cooperativa y las restricciones legales existentes para el funcionamiento de la institución.	PPIV 4/11 PPIV 5/11	Auditores Operativos
A.2.6	Solicitar mediante oficio N° 002 el Plan Operativo Anual (POA) en función al periodo establecido en el alcance de la auditoría. (Analizar su contenido)	PPAP 6/50	Auditor Operativo1

PPPG  
3/4

A.2.7	Mediante entrevista solicitar el juego de estados financieros del año anterior y en curso, indicadores financieros y de gestión empleados por la institución al Jefe Financiero.	No se entregaron los indicadores Financieros, ni los estados financieros y no tienen indicadores de gestión	Auditor Operativo2
A.2.8	De no existir los indicadores, elabore los de mayor relevancia para la auditoría.	PPIG 1/2 PPIG 2/2	Auditor Operativo2
A.3	Mediante oficio N° 003 solicitar la revisión del archivo permanente y el archivo corriente a base de información disponible en la unidad de auditoría y en otras dependencias.	PPO 3/3	Jefe de Equipo
A.3.1	Mediante oficio N. 003 revisar las recomendaciones dadas por auditoría anterior realizadas a la cooperativa.	Las recomendaciones no fueron entregadas	Auditor Operativo2
A.3.2	Aplicar el cuestionario de visita a las instalaciones	PPCV 1/3 - PPCV 3/3	Auditor Operativo1
A.4	Elaborar un informe de visita a las instalaciones de la Cooperativa.	PPIV 1/11 - PPIV 11/11	Audidores Operativos

PPPG  
4/4

A.7	Elabore la Matriz de Preliminar de Riesgos	PPMR 1/3 – PPMR 3/3	Jefe de Equipo
-----	--	------------------------	----------------

Elaborado por: CPA. Paulina Cabrera  
Fecha de elaboración: 13 de agosto de 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 14 de agosto de 2014

### 3.2.2 Planificación Específica

En esta fase de la auditoría se realizará la evaluación al sistema de control interno, para lo cual se aplicara una serie de métodos con el objetivo de emitir un informe de control interno y el reporte de planificación.



PEPG  
1/3

**Nombre de la Institución:** Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda.

**Nombre de la Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Periodo:** 2014

## PROGRAMA PARA LA PLANIFICACION ESPECÍFICA

### OBJETIVO:

Identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales de la auditoria, evaluaremos el nivel de riesgo y programaremos la obtención de evidencias para examinar los distintos componentes del sistema de créditos de la cooperativa.

Nº	Procedimientos	Referencia	Realizado Por
B.1	Analice la estructura organizacional y las funciones del área de créditos, estableciendo funciones, jerarquías y responsabilidad. Mediante indagación al personal de crédito.	PEEO 1/3 - PEEO 3/3	Auditor Operativo 2
B.2	Realizar una entrevista al encargado de Talento humano sobre las políticas y prácticas relacionadas con los Recursos Humanos del Sistema de Créditos. Aplique el cuestionario	PECN 1/25 - PECN 3/25	Auditor Operativo 1

<b>B.3</b>	En base a la aplicación de un cuestionario compruebe que el personal tenga un conocimiento de: 1. Tipos de crédito. 2. Montos, tasas de interés y plazos. 3. Tipos de garantías	PECN 4/25 - PECN 25/25	Audidores Operativos
<b>B.4</b>	Mediante la técnica de observación verifique si se comunica al socio: 1. Tipos de crédito, 2. Requisitos necesarios para acceder a un crédito. 3. Si califica al crédito.	PEIS 1/3 - PEIS 3/3	Auditor Operativo 2
<b>B.5</b>	Mediante la aplicación de un cuestionario integral evaluar los componentes del COSO ERM	PESC 1/25 - PESC 25/25	Audidores Operativos
<b>B.6</b>	Mediante la elaboración de un flujo grama verifique: El proceso para la otorgación de créditos.	PEFSC 1/22 - PEFSC 22/22	Audidores Operativos
<b>B.7</b>	Realizar el cuadro de identificación de riesgos y controles	PEIR 1/5 - PECN 5/5	Auditor Operativo 2
<b>B.8</b>	Elaborar el informe de control interno	PECI 1/7 - PECI 9/7	Jefe de Equipo

<b>B.9</b>	Resuma la información obtenida, analice y documente en la Matriz de Riesgos, detallando cada uno de los procedimientos a seguir durante la ejecución.	<b>PEMR 1/6 - PECN 6/6</b>	Jefe de Equipo
<b>B.10</b>	Elabore el Reporte de Planificación	<b>PERP 1/14- PERP 14/14</b>	Jefe de Equipo

Elaborado por: CPA. Paulina Cabrera  
 Fecha de elaboración: 2 de octubre de 2014  
 Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
 Fecha de supervisión: 3 de Octubre de 2014



PECI  
1/7

## **INFORME DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA LTDA.**

Cuenca, Lunes 17 de noviembre de 2014

Señor.  
Economista.  
Patricio Barzallo  
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
Presente.

De mis consideraciones.-

Se ha realizado la revisión, análisis y evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., para realizar esta evaluación se aplicó cuestionarios narrativos aplicados al personal del sistema de créditos de la institución, cuestionarios con preguntas basadas en el criterio establecido en el marco integrado de Control Interno que emitió el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), Flujogramas y en base a las entrevistas realizadas al personal, análisis de las principales funciones y actividades que se llevan a cabo en la institución, tomando en cuenta los siguientes criterios de valoración:

**TABLA 3**  
**PONDERACIÓN**

CRITERIOS DE VALORACIÓN		
Puntuación	Concepto	Colores Distintivos
0	Carencia	Rojo
1	Deficiente	Marrón
2	Regular	Amarillo
3	Bueno	Verde claro
4	Muy Bueno	Verde medio
5	Excelente	Verde oscuro

**Elaborado por:** Las Autoras

Además con el propósito de determinar su adecuado funcionamiento se han tomado en cuenta la normativa vigente tanto interna como externa a la que está sujeta la institución.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, la evaluación del Sistema de Control Interno fue realizada a: CPA. Cristina Velazco Auditora interna, Econ. Esteban Peña Coordinador de Riesgos Integrales y Estadísticas, Ing. Hugo Guachichulca Director de Comunicación, Ing. Iván Muñoz Director de las TIC'S, Econ. Johanna Calderón Analista de Créditos, Ing. Com. Magally Márquez Jefe de Agencia el Batán, Adrián Villalta oficial sénior de agencia matriz, Henry Morocho oficial sénior de la agencia el Batán, Eco. Mauricio Delgado Director de operaciones y procedimientos, Napoleón Pesantez Jefe de agencia matriz, Eco. Pablo Álvarez Director de Negocios, Luciano Córdova oficial de negocios sénior de la agencia matriz, la Ing. Com. Patricia Reyes Jefe de Agencia Monay y Patricio Zumba Oficial de negocios sénior agencia de Monay, por consiguiente se obtuvo los siguientes resultados:

## **INCUMPLIMIENTO EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La institución no cuenta con los siguientes cargos: Unidad de ética y cumplimiento, Asistente de TIC's, Director de Talento Humano, Coordinador de Cobranzas y Director Financieros; estas funciones son reemplazadas por el Coordinador de Riesgos Integrales y estadísticos, Director de TIC's, Director de Operaciones y Procedimientos, Contador General respectivamente y la inexistencia de una delimitación de funciones del Comité de crédito de la cooperativa.

De acuerdo con el Manual de Funciones en su Art. 1 La Estructura Orgánico Funcional de la Cooperativa CREA Ltda., de conformidad con la Estructura General y su funcionamiento por Procesos, debe poseer dentro del proceso Gobernante un Unidad de Ética y Cumplimiento, Dentro del Proceso Generador de Valor un Coordinador de Cobranzas y en los Procesos Habilitantes- Apoyo debe haber un Director Financiero, un Asistente de TIC's y un Director de Talento Humano. Por otro lado de acuerdo con el manual de negocios su artículo 38 establece que El comité de créditos estará integrado por el gerente quien lo presidirá y dos servidores de la cooperativa, con sus respectivos alternos, designados por el consejo de administración.

Situación presentada debido a que la institución considera que este personal no es necesario por la el tamaño y complejidad de la cooperativa, ya que esta busca proteger los recursos de sus socios y mantener su confianza.

Consecuentemente al ser estos cargos suplidos por el personal existente se obtiene una sobre carga de funciones y excesivo pago en horas extras y por ende no se cumplen de manera eficiente con todas las funciones, atribuciones y responsabilidades.

## **FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN**

La cooperativa cuenta con indicadores financieros que apoyan el análisis económico y financiero de la institución sin embargo no cuenta con el establecimiento de indicadores de gestión que mida el desempeño de las actividades en cada uno de sus procesos.

De acuerdo con el componente del COSO ERM el establecimiento de objetivos está orientado a alcanzar los objetivos tanto estratégicos como operativos una buena práctica para medir su cumplimiento es la aplicación de indicadores de gestión que permiten evaluar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de estos objetivos.

Situación presentada por encontrarse en proceso de adaptación a la nueva normativa y no haber una disposición interna que regule la aplicación de indicadores de gestión en cada proceso de la cooperativa.

Al no tener una estructura de indicadores de gestión establecida no hay la medición de eficacia, eficiencia y efectividad que puedan identificar áreas críticas para la consecución de los objetivos.

## **CARENCIA DE MECANISMOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

La Cooperativa cuenta con un análisis empírico de los riesgos; sin embargo no existen mecanismos estructurados para la identificación de estos eventos tales como inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo y entrevistas, análisis del flujo del proceso que ayuden a identificar y mitigar el riesgo de manera global. De acuerdo con la evaluación de control interno el componente de identificación de eventos que establece el COSO ERM, permite a las instituciones identificar eventos internos y externos que afecten a los objetivos

de la institución y a la vez considera algunos mecanismos para la administración de riesgos. Situación presentada debido a que el personal administrativo desconoce de la existencia del COSO ERM y el cargo de auditoría interna se adaptó recientemente por las disposiciones de la SEPS.

Al no tener una adecuada administración de riesgos no se puede lograr una eficiente identificación y categorización que ayuden a la institución a encontrarse en un nivel tolerable y a reducir estos eventos.

### **SOBRECARGA DE ATIVIDADES PARA EL PERSONAL DEL SISTEMA DE CRÉDITOS**

Dentro de las funciones realizadas por el personal de créditos la analista de colocaciones es designada por los otros integrantes del comité de crédito para que realice la aprobación o negación de los créditos y efectuar la gestión de cobro. Del mismo modo la responsabilidad de las jefaturas de agencia recae sobre un oficial de crédito Sénior de las distintas agencias, finalmente los oficiales de Crédito tanto junior como sénior ejercen dentro de sus competencias las actividades de captaciones, colocaciones y cobranza siendo esta última una de las actividades que requieren de mayor tiempo.

Según lo establecido en el manual de funciones, numeral (h) la Analista de Crédito integra con voz y voto el comité de Créditos. Las jefaturas de agencias deben cumplir con las funciones, atribuciones y responsabilidades de Oficial Sénior y Jefes de agencias establecidas en el Manual de Funciones, páginas 35, 36, 46, 47 y 48. Los Oficiales de Crédito de acuerdo con el literal (b) Otorga productos de ahorro y crédito a los socios y literal (n) realiza el seguimiento, control y recuperación de créditos en mora.

Situación presentada debido a la inexistencia de personal de apoyo al que se le pueda asignar éstas responsabilidades y al abuso del poder de encomendar

responsabilidades, respaldada en los numerales de cada competencia que establece realizar cualquier otra función que le asigne el Gerente, Director de Negocios y Jefe de Agencia.

Ocasionando que la Analista de Créditos revise y apruebe los créditos de todas las Agencias que la cooperativa posee en el Ecuador por lo que no se da una segregación de funciones idónea, Las jefaturas de agencia al tener varias responsabilidades a su cargo dan como resultado sobrecarga de actividades ; por consiguiente, no se lleva a cabo el cumplimiento de las responsabilidades dadas en un cien por ciento, finalmente Los oficiales de Crédito tanto junior como sénior, dentro de sus funciones realizan las actividades de captaciones, colocaciones y cobranza siendo esta última una de las actividades que requieren de mayor tiempo ya que son los mismos oficiales y la Analista de Créditos se encargan de realizar las gestiones de cobranza a los socios, por tanto no se cumplen a cabalidad las funciones desempeñadas teniendo esto un impacto en la consecución de los objetivos de la cooperativa.

### **DESCONOCIMIENTO DE LÍMITES PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

De acuerdo con la evaluación al sistema de control interno se pudo identificar que el personal encargado del proceso de colocación desconoce de ciertas políticas referentes a los límites para la aprobación de créditos establecidas en la normativa vigente interna.

El art. 26 del Manual de Negocios en su última versión establece que A excepción de crédito diferido corporativo y personal, al momento del desembolso de crédito la cooperativa realizara las siguientes retenciones:

ENCAJE O AHORRO PROGRAMADO (Crédito)	CERTIFICADOS APORTACIONES	ASISTENCIA SOCIAL	SEGURO DE DESGRAVAMEN EN
6%	2,50%	0.25%	1.25%

Y en el art. 37 del Manual de Negocios en su última versión establece que Con la finalidad de establecer un eficaz y eficiente sistema de gestión crediticia, se han determinado los siguientes niveles de aprobación:

NIVEL DE APROBACION	TIPO DE GARANTIA				
	QUIROGRAFARIO				GARANTIA REAL
	Hasta 1,500	Hasta 3,500	Hasta 15,000	Hasta 25,000	
Comité de Crédito				X+	X+
Gerencia			X+		X+
Director de Negocios			X+		
Analista de Crédito		X	X+		
Jefe de Agencia	X	X*			
Consejo de Administración	Aprobación de créditos de directivos, funcionarios y vinculados				

Situación presentada debido a que el personal de créditos no está leyendo adecuadamente el manual de negocios y no se están dando las evaluaciones y supervisión adecuada del conocimiento del personal sobre los artículos mencionados anteriormente.

El desconocimiento del personal de créditos provoca que no se asuma las jerarquías definidas en el manual y se aprueben créditos que requieran de un mayor grado de análisis.

**CPA. PAULINA CABRERA**  
**JEFE DE EQUIPO**

### 3.2.3 Ejecución

En esta fase se aplicarán todas las pruebas necesarias para obtener evidencia suficiente y competente a través del diseño de papeles de trabajo que servirán de respaldo de los hallazgos encontrados como resultado de esta etapa.

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Lcpln Av. 12 de Abril mail: asociados.mym@hotmail.com Tel: 2268870 / 099095488</p>	<p><b>EJPG</b> 1/4</p>		
<p><b>Nombre de la Institución:</b> Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda. <b>Nombre de la Auditoría:</b> Auditoría de Gestión</p>			
<p><b>Periodo:</b> 2014</p>			
<p><b>PROGRAMA DE EJECUCIÓN</b></p>			
<p><b>OBJETIVO:</b> Obtener la evidencia necesaria en cantidad y calidad basada en los criterios de auditoría, con el objeto de desarrollar hallazgos para sustentar las conclusiones y recomendaciones del informe.</p>			
Nº	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	REALIZADO POR
C.1	Verificar que se entregue material informativo para acceder a un crédito mediante la técnica de la observación durante una semana por cada agencia	EJPG 1/102 EJPG 3/102	Auditor Operativo1
C.2	Verificar la satisfacción proporcionada al socio a través del calificador touch.	EJPG 4/102 EJPG 11/102	Auditor Operativo2
C.3	Mediante la técnica de la observación ver que se cumpla con el análisis previo.	EJPG 12/102 EJPG 16/102	Auditor Operativo2
C.4	Revisar mediante muestreo que los créditos se hayan otorgado a socios con buen historial crediticio	EJPG 17/102 EJPG 20/102	Auditor Operativo2

<b>C.5</b>	Verificar mediante muestreo que las solicitudes de crédito se encuentren llenadas correctamente, firmadas y con sus respectivos respaldos.	EJPG 21/102 EJPG 29/102	Auditor Operativo2
<b>C.6</b>	Verificar mediante muestreo la integridad de los requisitos para acceder a un crédito.	EJPG 30/102 EJPG 37/102	Auditor Operativo1
<b>C.7</b>	De acuerdo a una revisión selectiva determinar si los créditos otorgados cumplen con el informe de inspección.	EJPG 38/102 EJPG 41/102	Auditor Operativo1
<b>C.8</b>	Verificar que el informe técnico se realice a créditos de Montos mayores a 1500 USD	EJPG 42/102 EJPG 44/102	Auditor Operativo2
<b>C.9</b>	Verificar la existencia de la supervisión en las actividades de inspección.	EJPG 45/102 EJPG 47/102	Auditor Operativo1
<b>C.10</b>	Verificar que el archivo digitalizado del socio contenga el Check list, el reporte del Buró de crédito y cualquier otro que justifique que es un buen socio	EJPG 48/102 EJPG 52/102	Auditor Operativo1
<b>C.11</b>	Verificar el cumplimiento del mensaje vía Skype de las solicitudes de Crédito en la recomendación para el siguiente filtro	EJPG 53/102 EJPG 54/102	Auditor Operativo2
<b>C.12</b>	Verificar la integridad que la analista de créditos ejecute en los créditos tomando en cuenta: carácter, capacidad, capital y colateral.	EJPG 55/102 EJPG 60/102	Auditor Operativo2

EJPG  
3/4

<b>C.13</b>	Verificar mediante muestreo aleatorio los criterios con los que se elaboraron las actas; estableciendo su aprobación o negación.	No se pudo acceder a la información	
<b>C.14</b>	Solicitar las actas realizadas para verificar las firmas de responsabilidad.	No se pudo acceder a la información	
<b>C.15</b>	Observar la oportunidad de las actas en la aprobación o negación del crédito	No se pudo acceder a la información	
<b>C.16</b>	Realizar indagaciones a socios que han solicitado créditos para verificar el cumplimiento de notificación de aprobación o negación de créditos por parte de la cooperativa.	EJPG 61/102 EJPG 64/102	Auditor Operativo2
<b>C.17</b>	Verificar mediante muestreo que en el pagaré los créditos otorgados se encuentren justificados con garantías.	EJPG 65/102 EJPG 69/102	Auditor Operativo2
<b>C.18</b>	Verificar que en los documentos generados se encuentren las firmas del deudor, del garante y cónyuges en caso de haberlos.	EJPG 70/102 EJPG 75/102	Auditor Operativo2
<b>C.19</b>	Mediante la técnica de la observación verificar que el proceso de Formalización sea completo.	EJPG 76/102 EJPG 82/102	Auditor Operativo2

<b>C.20</b>	Verificar las firmas de responsabilidad en la aprobación del desembolso.	EJPG 83/102 EJPG 86/102	Auditor Operativo1
<b>C.21</b>	Realizar un recalcu de las retenciones realizadas mediante muestreo a los créditos concedidos en el segundo semestre.	EJPG 87/102 EJPG 91/102	Auditor Operativo1
<b>C.22</b>	Mediante la técnica de la observación verificar la integridad del proceso de desembolso.	EJPG 92/102 EJPG 98/102	Auditor Operativo1
<b>C.23</b>	Identificar la clasificación e integridad de los archivos físicos	EJPG 99/102 EJPG 102/102	Auditor Operativo2
<b>C.24</b>	Realizar la Hoja de hallazgos	EJHH 1/20 EJHH 20/20	Audidores Operativos
<b>C.25</b>	Elaborar el borrador del informe		

Elaborado por: CPA. Paulina Cabrera  
 Fecha de elaboración: 27 de noviembre de 2014  
 Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
 Fecha de supervisión: 28 de noviembre de 2014

## HOJA DE HALLAZGOS

### INCUMPLIMIENTO DE LAS AGENCIAS DE CUENCA DE LA CREA LTDA. EN LA ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO

De la evaluación realizada durante tres semanas en las Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca: Matriz, Monay y Batán respectivamente, en las islas de colocación, durante la entrega de material informativo se observó que ninguna cumplió con la entrega completa del material para acceder a un crédito, pese al literal a. Oficiales de Negocios del Manual de funciones que establece que los Oficiales de Negocios atienden a los socios proporcionando información y material sobre los productos y servicios y el procedimiento descrito en el flujograma de información inicial que explica que el oficial de negocios entrega folletería y publicidad de recordación de información de la cooperativa. Situación presentada por dos motivos, el primero que los Oficiales de Negocio no disponían del material porque se había agotado y no había sido informado al Director de Comunicación, y el segundo por el olvido de los responsables al momento de la distribución a los socios. Este incumplimiento causa que el socio no retenga toda la información necesaria para adquirir un crédito y que posteriormente no se le pueda ayudar; por el incumplimiento de algún requisito causándole disgustos.

**CONCLUSIÓN:** Los socios son el motor de crecimiento institucional para que las cooperativas puedan mantenerse con vida y alcanzar sus objetivos, por lo que se debe tratar con prioridad toda la información y material a ser entregado.

#### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

1. Establecer la responsabilidad a uno de los Oficiales de Negocio con el fin de que informe la inexistencia del material de información para el socio y exista la debida supervisión para la entrega del mismo.
2. Incentivar a los Oficiales de Negocio sobre la importancia de tener un socio bien informado.

## AL DIRECTOR DE COMUNICACIONES

3. Mantener un control sobre la entrega del material informativo a los Oficiales de Negocio con el fin de que los recursos sean bien destinados y ayuden al cumplimiento de las metas propuestas.

## NO SE UTILIZA ADECUADAMENTE LOS MEDIOS PARA LA CALIFICACIÓN DE SATISFACCION DEL SOCIO

La cooperativa cuenta con calificadores Touch en todas las agencias de Cuenca para que el socio califique la calidad del servicio brindado, sin embargo al solicitar los reportes generados por este dispositivo el encargado nos informó que solo tenía de algunos meses, por la sobrecarga de actividades que posee. Los indicadores de eficiencia en la calificación es de 33,33% para la Agencia Matriz y el 41,66% para las Agencias Monay y El Batán, el indicador de economía señala que el costo asumido por la Cooperativa fue de 254,52 USD por estas actividades cuando debió ser de 68,60USD dando un total de pago en exceso de 185,92 para el año 2014.

De acuerdo al manual para la calidad en el servicio en su Art. 5 párrafo d) dice: “Esta es una fase caracterizada por la CONFIANZA, el socio o interesado recibe en esta fase los servicios ofrecidos, además se abre la posibilidad de medir y evaluar el nivel de satisfacción generada”

Situación presentada debido a que el personal de la cooperativa no solicita al socio que se proporcione la calificación correspondiente, después de cada operación brindada.

Consecuentemente, no se está dando la debida importancia a los socios para que expresen su nivel de satisfacción en la atención brindada, por otro lado al no utilizarse estas máquinas habitualmente se está generando gastos innecesarios en el mantenimiento de las mismas.

### CONCLUSIÓN:

No se está midiendo eficientemente la satisfacción del socio, ya que no se puede tener una visión exacta solo con la existencia de pocos datos generados, este

parámetro puede dar como resultado que se mejoren aspectos de la calidad en el servicio.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

4. Ordenar la utilización de calificadores touch para poder obtener resultados veraces sobre la satisfacción que se está dando a los socios.

#### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

5. Exigir reportes mensuales de los calificadores touch para poder informar de falencias detectadas y poder tomar medidas correctivas.

#### **AL AUDITOR INTERNO**

6. Pedir los reportes mensuales de la utilización de este calificador con el objetivo de medir la gestión de satisfacción al socio, con ello se evitará gastos indebidos.

### **CUMPLIMIENTO CON EL ANALISIS PREVIO PARA LA CONCESIÓN DE UN CREDITO.**

Al realizar las observaciones sobre la ejecución del análisis previo a los socios que deseen obtener un crédito de la Cooperativa se verifico que efectivamente en las semanas que duro la observación en las distintas agencias de la ciudad de Cuenca si se efectuó a cabalidad mencionado análisis a los cuarenta socios que acudieron en tres semanas a las distintas agencias.

Por tanto se da cumplimiento a los procesos definidos en los Flujo gramas denominados “entrevista primer crédito y entrevista renovación” elaborados por el Director de operaciones y procedimientos con aprobación de gerencia se detallan las siguientes actividades

- “Ingresa a Buros de Información crediticia, digita cédula, revisa buro individual
- Ingresa a páginas de función judicial, y de validación de información; digita nombres y analiza.

- Cruza información observada en buros y la otorgada por el socio; ingresa en páginas de función judicial > consulta de procesos = revisa historial”

El cumplir con estas actividades por parte de los oficiales de negocios encargados de la concesión de las distintas agencias ayudará a que se obtenga con mayor facilidad un perfil de socio adecuado. Este proceso pretende lograr que en el caso que se llegue a dar el crédito este se realice con éxito.

### **CONCLUSIÓN:**

El análisis previo se está dando de forma adecuada, por parte de los oficiales de crédito en cada una de las agencias de Cuenca en las que se dio la observación.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL DIRECTOR DE NEGOCIOS**

7. Informar a gerencia sobre la desactualización de SERCOBACO la misma que es una fuente de revisión en el análisis previo.

### **HISTORIAL CREDITICIO INCOMPLETO**

La revisión del historial crediticio de los socios no se está dando adecuadamente por parte de los oficiales de crédito, ya que al revisar a través de un muestreo de 36 solicitudes de crédito de los socios, el 22 % de los socios analizados no obtuvieron un comentario referente al historial crediticio.

En el manual de negocios dentro de su Art. 45 y Art. 46 en la tabla denominada “Requisitos y condiciones para los créditos de consumo y microcréditos” se encuentra que para otorgar a un socio un crédito diferido o una renovación como condición se deberá revisar que el historial crediticio se encuentre sin haber caído en riesgo en los últimos doce meses.

Situación presentada debido a que esta actividad no es supervisada por el jefe de agencia, pues el dar un comentario sobre el socio es obligatorio para que pase al siguiente nivel de aprobación.

Consecuentemente se obtiene niveles de riesgo crediticio mayores ya que al no ser analizados debidamente en el primer nivel de aprobación pasan con deficiencias al siguiente filtro.

### **CONCLUSIÓN:**

Por muy insignificante que parezca el realizar estas actividades son de importancia porque de esta y de otras en su conjunto dependerá el éxito en la colocación de los créditos.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A LOS OFICIALES DE NEGOCIOS**

8. Cumplir a cabalidad con lo que expresa el manual de negocios de la cooperativa.

#### **A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

9. Revisar que se encuentre llenando adecuadamente la recomendación de los oficiales de crédito con referencia al historial crediticio del socio.

#### **A LA ANALISTA DE CRÉDITOS**

10. Exigir que se hayan tomado en cuenta el historial del socio para dar su aprobación.

### **IRREGULARIDADES EN LA DOCUMENTACION PRESENTADA POR ALGUNOS DE LOS SOCIOS QUE OBTUVIERON CRÉDITOS.**

En la revisión aleatoria que se realizó a una muestra de 36 socios que adquirieron un crédito en el periodo 2014 se encontró varias irregularidades en cuanto a la documentación presentada ya sea en el socio deudor como en los socios garantes, se encontró documentos desactualizados en un 14%, certificados de ingreso que no fueron confirmados con la fuente dada representados por un 6%, documentos de garantes que no hay en los archivos o irregularidades de otro tipo en un 11%,

obteniendo un nivel de eficacia en: las solicitudes llenadas correctamente tanto deudor como del garante del 98,61%, solicitudes con respaldos adecuados 77,78% y solicitudes firmadas el 97,22%

En el manual de negocios en una parte de su Art. 45 “Para un crédito de consumo quirografario, se deberá verificar de forma detallada lo siguiente:

- Confirmación vía telefónica y mediante base de datos interna la estabilidad laboral y el nivel de ingresos del deudor y garantes.
- En los casos que ameriten, se debe verificar el domicilio del deudor y garantes.
- Confirmar de forma documentada el respaldo patrimonial de deudor y garantes” igual tratamiento se da para los microcréditos.

Situación presentada porque no se está tomando en cuenta la normativa y solo se basan en el patrimonio o capacidad de pago del socio, dejando de lado documentación imprescindible para completar el proceso de concesión.

Consecuentemente, la información que se encuentra como respaldo de un crédito otorgado se encuentra incompleto o con irregularidades de importancia, ocasionando que la recuperación de cartera no sea la adecuada o no se cumpla con los objetivos propuestos por la cooperativa,

#### **CONCLUSIÓN:**

La inobservancia, desconocimiento de la normativa o la falta de compromiso por parte del personal que realizan las actividades de colocación pueden causar desequilibrios tanto económicos así como financieros para la cooperativa.

#### **RECOMENDACIÓN:**

##### **AL DIRECTOR DE NEGOCIOS**

11. Reforzar las actividades de supervisión para este tipo de operaciones en busca del compromiso del personal.

## INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA SER SUJETO DE CREDITO

De la evaluación realizada a los archivos de treinta y seis socios se verificó que todos socios cumplen con los literales a, c, d, e, f, g, h, i; a excepción de los literales b y j cuya integridad se respalda en el 94,44% y 41,67% respectivamente; que de acuerdo a cada agencia por incumplimiento representa el 76,92% de la Agencia Matriz, el 71,43% de la Agencia Monay y el 22,22% de la Agencia el Batán de los socios analizados de acuerdo el artículo 22, De los Sujetos de Crédito del Manual de Negocios que establece que un socio para ser sujeto de crédito deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Tener una edad mínima de 18 años de edad con capacidad legal de contratar y ser contratado.
- b. Ser ecuatorianos de nacimiento; con cedula de identidad no caducada o perforada.
- c. En casos de extranjeros, se exigirá la documentación del socio y la de su cónyuge debidamente legalizada en el país.
- d. Ser socio activo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREA”.
- e. Estar al día con todas las obligaciones contraídas ya sea con la Cooperativa u otras instituciones financieras, ya sea como titular o garante, además de no haber mantenido un promedio de atraso mayor a 15 días, en los últimos 12 pagos de crédito.
- f. Acreditar capacidad de endeudamiento y de pago.
- g. No ser garante de socio en mora en la Cooperativa.
- h. Mantener referencias personales, comerciales o bancarias intachables.
- i. Incrementar los certificados de aportación de acuerdo a la política establecida.
- j. Proporcionar al funcionario responsable la solicitud de crédito y documentación de soporte sin alteraciones u omisiones de información

socioeconómica y financiera del deudor, garantes y cónyuges, respectivamente

Situación presentada debido a dos eventos: el primero; que los Oficiales de Negocios no conocen a cabalidad la normativa, y el segundo a que existen estrechas relaciones de amistad de los Socios con los Oficiales de Negocios, lo que eleva el nivel de Riesgo en la cobranza de los créditos otorgados.

### **CONCLUSIÓN:**

Al ser algunos de los socios atraídos y atendidos por los mismos Oficiales de Negocios; se permite el incumplimiento de algunos requisitos necesarios para asegurar un buen otorgamiento de crédito.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

12. Establecer sanciones para aquellos que incumplan con la normativa.

#### **A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

13. Plantear un estudio de tiempo de atención a los socios solicitantes de crédito con el fin de que se traten solo temas relacionados con el crédito.

### **AUSENCIA DE INFORMES DE INSPECCIÓN**

De la evaluación realizada a treinta y seis créditos concedidos sujetos de informe de inspección, el 27,78% no cumplieron con éste, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45 literal c que establece, en créditos de consumo con garantía real se debe realizar obligatoriamente la inspección física del inmueble a ser prendado o hipotecado, así como el artículo 46 que establece que los créditos otorgados por primera vez y desde los 1500 USD, deben cumplir con la inspección del Manual de Negocios, situación presentada debido a que los Oficiales de Negocios no han podido cumplir con el informe de inspección sin embargo han catalogado con

buenas referencias y/o buen historial a los socios, lo que dificulta la ubicación en las actividades de cobranza de algunos socios.

#### **CONCLUSIÓN:**

El informe de inspección es una actividad importante debido al criterio socio-económico que se formula el Oficial de Negocios al conocer la situación verdadera del socio, por lo tanto debe ser evaluado con eficiencia con el fin de identificar y evaluar posibles riesgos futuros.

#### **RECOMENDACIÓN:**

##### **A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

14. Cumplir con la revisión y el visto bueno a la documentación que sustentan las operaciones de créditos, sin preferencia alguna.

##### **A LOS OFICIALES DE NEGOCIO**

15. No recomendar créditos, cuyo carácter no haya sido comprobado de acuerdo a la normativa establecida.

### **INFORME TECNICO REALIZADO EN LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS**

Como parte del proceso de concesión esta la realización de la evaluación de los créditos el cual se ve reflejado en un informe técnico, de la muestra seleccionada aleatoriamente se pudo obtener que todas las carpetas de los socios analizados poseen el mencionado informe, con una observación en el 14% de los socios revisados que no poseen el informe en físico solo tiene en el archivo digital. Únicamente los créditos denominados emergentes no poseen este informe por ser créditos inmediatos.

Por tanto se da cumplimiento a los procesos definidos en los Flujo gramas elaborados por el Director de operaciones y procedimientos con aprobación de gerencia en su página dos de evaluación al crédito se expresa la elaboración del

informe técnico por parte del oficial de negocios en base a toda la documentación e información proporcionada por el socio.

Consecuentemente las actividades descritas anteriormente son realizadas adecuadamente por el oficial de negocios y revisadas por la analista de créditos. La realización de un informe técnico registra un detalle de la información del socio en criterios como: capacidad de pago, capital que posee, colaterales y el carácter del socio para responder al crédito.

#### **CONCLUSIÓN:**

El cumplimiento de estas actividades da como resultado un informe detallado del socio y ayuda en la toma de decisiones de aprobación o no de los créditos solicitados.

### **INSPECCIÓN NO SUPERVISADA**

De la evaluación realizada durante tres semanas en las Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca: Matriz, Monay y Batán respectivamente; en las actividades de inspección realizadas por los Oficiales de Negocio se observó que el 100% de las actividades no contaron con supervisión; sin embargo el literal r; Jefaturas de Agencia del Manual de Funciones establece que los Jefes de cada agencia, inspeccionan el cumplimiento de los deberes del personal a su cargo, situación presentada debido a las varias funciones que deben cumplir los mismos, la no supervisión causa un mayor costo a la institución reflejada en las horas extras por la realización de actividades no relacionadas con la institución.

#### **CONCLUSIÓN:**

La supervisión es una actividad clave en las tareas de inspección, ya que al no ser vigiladas motivan al personal a presentar diferentes causas por el no cumplimiento de éste informe.

## **RECOMENDACIÓN:**

### **A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

16. Delimitar tiempos para la realización de la inspección.

### **BURO CREDITICIO JUSTIFICADO**

De la evaluación realizada se verificó que el 100% de los créditos concedidos todos cumplen con la existencia del Reporte de Buró de Créditos , uno de los treinta créditos no contiene un buen historial sin embargo el crédito es otorgado por débito directo para su pago y el 36,67% contienen Check list como lo establece el Comunicado GCCREA001-003-679 que dice que el archivo digitalizado contendrá Check list para los socios que soliciten un crédito a partir de la última semana de junio del 2014, situación presentada debido a que el comunicado no tenía carácter de Obligatorio; por lo que los Oficiales de Negocio lo aplicaron a pocas Solicitudes de Crédito.

## **CONCLUSIÓN:**

El check list es un documento importante que controla el cumplimiento de una lista de requisitos en forma ordenada, por lo que le facilitaría al Oficial de Negocios al momento de realizar una nueva transacción de crédito ahorrándole tiempo.

## **RECOMENDACIÓN:**

### **AL GERENTE**

17. Establecer como normativa la Revisión Check List para los Oficiales de Negocio con el fin de que el proceso se cumpla eficientemente.

### **EFICACIA DE MENSAJES VÍA SKYPE**

De la evaluación realizada a las treinta solicitudes de Análisis Crediticio enviadas al Jefe de Agencia y/o Analista de Créditos vía Skype se verificó que el 100% de éstos fueron recibidos por los responsables; como lo establece el Flujograma de Procesos para la evaluación en un Microcrédito y Crédito de Consumo, situación

presentada debido a que sin este proceso no se dará la aprobación para un desembolso de dinero; lo que permite la evaluación de las solicitudes desde distintos puntos de vista abarcando mayores criterios de riesgo.

#### **CONCLUSIÓN:**

Al ser el Skype una red social de uso universal, incurren en el riesgo de que la información enviada a través de este medio sea vista por hackers.

#### **RECOMENDACIÓN:**

##### **AL DIRECTOR DE TIC'S**

18. Cambiar este medio de comunicación por el correo interno, de tal manera que evite riesgos en modificación o pérdida de información

#### **CRITERIOS CREDITICIOS CUMPLIDOS EN UN 88,79%**

De la evaluación realizada al proceso de análisis de acuerdo con los criterios crediticios se observó el cumplimiento del 72,73% en el carácter, el 95,46% en capacidad, el 81,82% en capital, el 100% en colateral y el 93,94% en condición, de acuerdo con lo establecido en los Flujogramas del Proceso de Evaluación a los Microcréditos y a los Créditos de consumo que establece que la Analista de Créditos deberá aprobar los créditos en base a los criterios mencionados con anterioridad y realizados por cada Oficial de Negocio, teniendo como resultado un incumplimiento del 10,21% en la integridad de esta fase, situación presentada debido a que ningún socio puede cubrir al 100% con los criterios crediticios por lo tanto son aprobados al representar un riesgo de rango menor.

#### **CONCLUSIÓN:**

El análisis de los criterios crediticios es fundamental para mantener las finanzas sanas por lo que la administración de los créditos de la cooperativa debe asegurar el crédito de tal manera que garantice ser cobrado.

## **RECOMENDACIÓN:**

### **AL DIRECTOR DE NEGOCIOS**

19. Establecer un porcentaje de criterios crediticios de manera individual y global de tal manera que todos los créditos tengan un cierto límite y de esta manera se reduzca el nivel de riesgo.

## **NOTIFICACIONES DE APROBACION O NEGACION DE CRÉDITOS**

Se realizó 40 llamadas a socios que obtuvieron créditos en el periodo 2014, para consultar la existencia de notificaciones de aprobación o negación de créditos de la cooperativa, se les solicito a los socios que dieran una calificación sobre 4 puntos, representadas por Excelente, 3 por Buena, 2 por Mala y 1 por una comunicación irregular. Se obtuvo los siguientes resultados de comunicación excelente y buena se tuvo un 55%, el 10% de mala, el 5% de regular existe un porcentaje de 30% de llamadas que no tuvieron respuesta.

De acuerdo al flujograma denominado comunicación de decisión elaborado por el Director de Operaciones y Procedimientos en su primera página expresa que el oficial de negocios deberá contactar al socio vía telefónica sobre la decisión de su crédito. Muchas de las llamadas que se realizó y que obtuvieron una mala calificación son porque el oficial de negocios no se expresó adecuadamente al socio, hicieron esperar en línea o porque se dio información que no es correcta. Consecuentemente se provocó disgusto a los socios y demoras en el proceso de colocación.

## **CONCLUSIÓN:**

Las notificaciones se están dando en su mayoría de forma adecuada por parte de los oficiales de crédito de las respectivas agencias de la ciudad de Cuenca, de tal forma que se logre los resultados previstos.

## RECOMENDACIÓN:

### A LOS OFICIALES DE NEGOCIOS

20. Mejorar la comunicación que se da a los socios sobre las aprobaciones o negaciones de crédito, para mejorar la satisfacción.

## GARANTIAS COMO RESPALDO DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS

Todos los créditos analizados en la muestra poseen las garantías adecuadas en base a las condiciones planteadas por la normativa, de igual forma cuando se trata de garantías reales se cuenta con la pertinente documentación legal que respalda el crédito otorgado. De los 36 archivos revisados 13 poseen garantías reales y los 23 restantes poseen garantías quirografarias.

De acuerdo al manual de negocios de la cooperativa en su Art. 45 y 46 en la tabla denominada Requisitos y condiciones para los créditos de consumo y microcréditos expresa:

Requisitos básicos (Para deudores y garantes)	TIPO DE CREDITO: Consumo					
	FUENTE DE REPAGO: Asalariado / Rentista					
	Copia a colores de cedula de ciudadanía y certificado de votación vigentes.					
	Planilla Servicio Básico (Energía Eléctrica o Agua o Teléfono).					
DETALLES DEL CREDITO	Que al menos el 50% de su ingreso o salario neto, permita cubrir el valor de la cuota mensual del crédito a solicitar.					
	CREDITOS HASTA \$1,500.00	CREDITOS SUPERIORES A \$1,500.00 HASTA \$3,500.00	CREDITOS SUPERIORES A \$3,500.00 HASTA \$7,000.00	CREDITOS SUPERIORES A \$7,000.00 HASTA \$15,000.00	CREDITOS SUPERIORES A \$15,000.00 HASTA \$25,000.00	CREDITOS SUPERIORES A \$25,000.00
<b>Garantías</b>						
Una garantía Quirografaria	No	Si	Si	N/A	N/A	N/A
Dos garantías Quirografarias	No	Si	Si	Si	N/A	N/A
Garantía real	No	No	No	No	Si	Si

Por tanto todos los créditos concedidos deben poseer garantías apropiadas que respalden el proceso de colocación, el tratamiento que se le está dando a las garantías si es el adecuado. De igual forma al tener garantías que respalden la operación crediticia disminuye el riesgo de no recuperar la cartera, se obtiene un grado de seguridad mayor de que el socio va a cumplir sus obligaciones con la cooperativa.

### **CONCLUSIÓN:**

Las garantías que respaldan las operaciones crediticias son adecuadas ya sea por la solvencia o por el valor patrimonial que representan en bienes.

### **NO EXISTE DIGITALIZACIÓN DE PAGARÉS**

Al realizar la revisión de los documentos generados en el proceso de concesión de 36 socios que obtuvieron créditos en el periodo 2014 se encontró que el 50% de los archivos revisados no posee el pagare digitalizado en el sistema, por tanto no se pudo verificar las firmas de los socios en este documento y los documentos físicos están bajo el Director de negocios quien evito el acceso a los mismos, al mencionar que no se tuvo aprobación del comité, debido a la importancia de estos. El otro 50% de las carpetas se revisaron en su totalidad todos los documentos generados en la concesión.

De acuerdo al flujograma denominado liquidación de crédito elaborado por el Director de Operaciones y Procedimientos en su página 6 dice que el oficial de negocios es el encargado de digitalizar el pagaré y subirlo al sistema.

No se está cumpliendo a cabalidad con los procesos definidos, por tanto al querer revisar este documento se generara todo un proceso para que se dé la aprobación de revisión por parte del comité, generando demoras en la requisición de algún tipo de información que se encuentre en el pagaré.

### **CONCLUSIÓN:**

La mayoría de los archivos digitales de los socios no cuentan con el pagaré lo que dificulta el acceso inmediato a datos o detalles del crédito que se encuentran en este documento de vital importancia.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL OFICIAL DE NEGOCIOS**

21. Digitalizar todos los pagarés generados en el proceso de colocación.

## PROCESO DE FORMALIZACION DE LA CONCESION DE CRÉDITOS APROPIADA

El proceso de formalización se analizó a través de la técnica de la observación en cada una de las agencias de la ciudad de Cuenca, dicho proceso se llevó con normalidad de acuerdo a lo establecido en la normativa. Se pudo observar que el 19% de los socios que acudieron a realizar el proceso de formalización se dio una irregularidad en la que el jefe de agencia no verifico las firmas tanto del deudor como del garante sean idénticas a las que está en la cédula de ciudadanía de los mismos, por tanto el 89% de los socios analizados en la muestra poseen con regularidad todo lo que se requiere para el cumplimiento de la normativa.

En el manual de negocios en su Art. 35 se expresa “En el pagaré se deberán registrar obligatoriamente las firmas de los deudores y garantes, así como de sus respectivos cónyuges, de ser el caso. En ausencia comprobada del cónyuge del deudor o de los garantes, el Oficial de Negocios solicitará autorización escrita dependiendo del nivel de aprobación. Para la liquidación y las respectivas firmas en el pagaré, el deudor, codeudor y garantes deberán presentar el documento original de la cédula de identidad, debiendo el registro de firmas realizarse obligatoriamente en las instalaciones de la Cooperativa, en presencia del Oficial de Negocios o Crédito.

Los documentos constituidos como obligaciones de los socios con la Cooperativa y los de soporte que respaldan cada operación crediticia, tienen el carácter de confidenciales y su información no podrá ser divulgada, por lo que se deberá entregar dicha documentación al responsable de archivo, dejando constancia escrita de lo realizado. El Jefe de Agencia, revisara la correcta elaboración de todos los pagarés, minutas e inscripción de hipotecas, previo a su liquidación o desembolso.”

Los documentos y actividades generadas en el proceso de formalización deben estar legalizados con las firmas de los intervinientes es decir el deudor, garante los cónyuges en caso de haberlos y por parte de la cooperativa. Estas actividades realizadas van a ser el mayor respaldo de las operaciones generadas en la concesión de un crédito, en el caso de haber litigios u otros aspectos de importancia.

**CONCLUSIÓN:**

El proceso de formalización es el adecuado, debido a la presencia de los socios intervinientes quienes legalizan la operación.

**RECOMENDACIÓN:**

**AL JEFE DE AGENCIA**

22. Verificar que en todos los créditos las firmas tanto del socio deudor como del garante sean idénticas a la cédula de ciudadanía.

**EL 100% DE LOS CREDITOS CONCEDIDOS  
CUMPLIERON CON LA VERIFICACIÓN DE LAS  
FIRMAS EN EL PROCESO DE DESEMBOLSO**

De la evaluación realizada a 36 Créditos concedidos se verificó que el 100% cumplen con el Flujograma del proceso de liquidación en la verificación de las firmas de responsabilidad para aprobación del desembolso; que indica que el Jefe de Agencia revisa físicamente que pagaré, monto, plazo, tipo de crédito, tasa de interés, hipoteca y datos estén correctamente llenados y firmados, y lo sumilla con lápiz; sin embargo se encontró que seis créditos fueron elaborados y aprobados por el Jefe de Agencia de la Matriz, debido a que él es único que tiene a cargo esta función y no existe una norma de restricción para ello, por lo que 16,67% no cumplió con una adecuada segregación de funciones provocando ciertos errores.

**CONCLUSIÓN:**

La cooperativa cumple con la verificación de documentos en montos, plazos, tipos de créditos, tasa de interés y firmas; sin embargo debe hacer efectiva la segregación de funciones en las tareas asignadas al Jefe de Agencia, ya que es un elemento importante para reducir el riesgo crediticio.

**RECOMENDACIÓN:**

**AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

23. Establecer dentro de la normativa una restricción para la aprobación de los Créditos elaborados y analizados por los Jefes de Agencia con el fin de

evitar que ellos desempeñen triples funciones en la concesión del crédito, para la aprobación determinar como responsable a la Analista de Créditos.

### **CÁLCULO EFICAZ DE RETENCIONES**

De la evaluación realizada a treinta y seis créditos concedidos durante segundo semestre del año 2014 se pudo verificar que el 100% cumplieron con el artículo 26 del Manual de Negocios que establece que con excepción del Crédito diferido corporativo y personal, al momento de desembolso de un crédito la cooperativa realizará las siguientes retenciones: encaje o ahorro programado 6%, certificado de aportación 2,50% y seguro de desgravamen 1,5%, situación presentada debido a que el cálculo es realizado por medio del sistema computarizado y por tal motivo existe fiabilidad de la información para los socios y oficiales.

### **CONCLUSIÓN:**

Los Sistemas computarizados son de gran utilidad para el cálculo de algunas operaciones, minimizando costos y tiempo, en virtud de tal; la cooperativa ha mantenido un excelente sistema para el cálculo de las retenciones.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL DIRECTOR DE TIC'S**

24. Mantener el mismo nivel eficiencia del sistema y de ser el caso proponer mejoras de bajo costo para el proceso de concesión.

### **CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE DESEMBOLSO**

De la evaluación realizada por tres semanas en las Agencias de la Cooperativa de la ciudad de Cuenca el Batán, Matriz y Monay respectivamente, se pudo observar que los treinta y seis socios cumplieron con el proceso de Desembolso descrito en el Flujograma de procedimiento Liquidación de Crédito de la cooperativa, excepto por el ultimo campo incentivo al pago puntual no realizado al 27,78% de los socios analizados; que establece que el Oficial de Negocios ingresa al sistema de caja con el fin de revisar los montos acreditados y el estado de cuenta, indica los depósitos

y descuentos sobre los créditos, dirige al socio a la caja para el retiro o depósito de los certificados de depósito, entrega la tabla de amortización y detalle del crédito, de la misma manera el tarifario de cobranzas pericial e incentiva al pago puntual y uso de dinero solicitado, situación presentada debido al descuido de los Oficiales de Negocio al momento de informar sobre el tema, lo que causa desinformación y disgustos a los socios deudores y en su defecto a los socios garantes.

### **CONCLUSIÓN:**

Aunque la información sobre la Cobranza Pericial es entregada, es importante informar al socio los beneficios que le trae al hacer un pago puntual, y de esta manera mejorar la satisfacción del socio.

### **A LOS OFICIALES DE NEGOCIOS**

25. Cumplir con todas las etapas para el desembolso del proceso de colocación y en especial al incentivo del pago puntual al socio con el fin de que éste tenga un buen historial crediticio y la cooperativa recupere con prontitud la cartera colocada.

### **ARCHIVO FÍSICO DE DOCUMENTOS PERSONALES DE SOCIOS DEUDORES Y/O GARANTES INCOMPLETOS**

De la evaluación realizada a las treinta carpetas del archivo físico, el 100% cumplieron con el orden mientras que el 33,33% tenían incompletos los documentos de respaldo personales de los socios deudores y/o garantes, incumpliendo el literal a del Oficial de digitalización y archivo del Manual de Funciones que establece que se debe recibir y verificar los expedientes a ingresar a custodia cumplan todas las políticas y orden establecido, situación presentada debido a que los documentos no son entregados a tiempo a la encargada de Digitalización, provocando la acumulación de tareas y por lo tanto la falta de integridad en las carpetas de los socios.

## **CONCLUSIÓN**

Al no tener estipulado la cooperativa en sus manuales un tiempo de entrega de documentación a la Oficial de Archivo y Digitalización esta tarea se acumula y produce errores.

## **RECOMENDACIÓN:**

### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

26. Establecer en el Manual de negocios un tiempo límite de entrega de documentación de respaldo crediticia a la Oficial de Archivo y Digitalización

### **AL OFICIAL DE ARCHIVO Y DIGITALIZACIÓN**

27. Revisar al momento de la entrega de los Oficiales de Negocio la integridad documentación.
28. En caso de que la documentación no sea completa mandar un comunicado al respectivo Oficial de Negocios estableciendo un límite para la entrega de la documentación faltante.

### 3.2.4 Comunicación de Resultados

En esta fase se procederá a entregar el informe final de auditoría cuyo propósito es proporcionar información útil y oportuna en torno a asuntos importantes que posibilite proporcionar una opinión de auditoría,



## CONVOCATORIA PARA LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA

Economista  
**Patricio Barzallo**  
**Gerente General**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.**  
Presente.

Me dirijo a usted muy respetuosamente, deseándole el mejor de los éxitos en sus funciones. A nombre de la firma de auditoría Asociados M&M, pongo en su conocimiento que el día 22 de enero del presente año, se procederá a dar lectura del borrador del informe de auditoría del período 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca, comprendida por las agencias Matriz, Monay y Batán.

Para lo cual se solicita la asistencia del personal de la Cooperativa, así como interesados en la misma que formen parte de la institución examinada.

Atentamente,

.....  
CPA. Paulina Cabrera  
Jefe del Equipo de Auditoría

**ACTA FINAL DE CONFERENCIA DE LA AUDITORÍA DE  
GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS APLICADO A LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA LTDA.  
DE LA CIUDAD DE CUENCA PERIODO 2014**

Con motivo de la lectura del Borrador del Informe de Auditoría, se realizó la conferencia; la cual se convocó con previa anticipación al Gerente, Directores, Auditora Interna, los Jefes de las Agencia Matriz, Monay y Batán y a la Oficial de archivo y Digitalización.

En la conferencia se dio la lectura al Borrador del Informe de la Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca periodo 2014; por la firma de auditoría Asociados M&M, en la que dimos a conocer, cuáles fueron los resultados de la auditoría realizada, las contrariedades encontradas, así como las principales recomendaciones, que deberán ser puestas en marcha luego de la entrega del Informe Final.

En la Conferencia participaron y aprobaron los resultados encontrados:

Atentamente,

Econ. Patricio Barzallo

Econ. Mauricio Delgado

Ing. Iván Muñoz

Ing. Hugo Guachichulca

Econ. Pablo Álvarez.

CPA. Cristina Velasco

Econ. Esteban Peña

Econ. Johanna Calderón

Lic. Diana Jiménez

Sr. Napoleón Pazmiño

Ing. Com. Magally Márquez

Econ. Patricia Reyes

Cuenca, 26 de enero del 2015



Economista  
**Patricio Barzallo**  
**Gerente General**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.**  
Presente.

En esta fecha entregamos el informe de Auditoría de Gestión realizada al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca periodo 2014.

Presentamos conclusiones y recomendaciones como resultado de la evaluación realizada, dirigidas al personal que labora en las agencias Matriz, Monay y Batán, así como un cronograma con las sugerencias emitidas.

Dejamos constancia que nuestra responsabilidad es evaluar la información proporcionada por la Cooperativa, el seguimiento y la corrección de las observaciones es responsabilidad de la misma.

Atentamente,

.....  
CPA. Margarita Astudillo  
AUDITOR GENERAL



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**

# **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

## **Del Sistema de Créditos**

## ÌNDICE DEL CONTENIDO

<b>Ìndice del Contenido</b> .....	1
<b>Opiniòn de Auditorìa</b> .....	2
<b>Capìtulo I .- Enfoque de la Auditorìa</b>	
1.1 Motivo.....	3
1.2 Objetivos.....	3
1.3 Alcance.....	4
1.4 Enfoque.....	4
1.5 Componentes Auditados.....	4
1.6 Indicadores Utilizados.....	5
<b>Capitulo II.- Informaciòn de la Instituciòn Financiera</b>	
2.1 Misiòn.....	7
2.2 Visiòn.....	7
2.3 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.....	7
2.4 Base Legal.....	8
2.5 Estructura Orgànica.....	9
2.6 Objetivos.....	10
2.7 Niveles de Funciòn.....	11
<b>Capitulo III .- Resultados Generales</b>	
3.1 Resultados de la Evaluaciòn al Sistema de Control Interno.....	12
<b>Capitulo IV .- Resultados Especìficos por componente</b>	
1.1 Resultados de la Auditoria.....	19
<b>Capitulo V .- Anexos</b>	
5.1 Anexo 1.- Indicadores de Gestìòn.....	39
5.2 Anexo 2 .- Cronograma de cumplimiento de Recomendaciones..	43



## OPINION DE AUDITORIA

Señor  
**Economista**  
**Patricio Barzallo**  
**Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.**  
De mis consideraciones:

La firma de auditoría Asociados M&M ha efectuado la auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca por el año 2014.

Nuestra auditoría de gestión fue realizada de acuerdo con la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada, no tengan exposiciones erróneas de carácter significativo.

Consideramos que nuestra auditoría proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión. El equipo de Auditoría se abstiene de emitir una opinión sobre el proceso Elaboración de Actas del Subcomponente Aprobación ya que su evaluación no fue aprobada en consejo. Debido a la naturaleza de nuestro estudio, los resultados se encuentran en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

CPA. Margarita Astudillo

AUDITOR GENERAL

## CAPITULO I

### ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

#### 1.1 Motivo:

La Auditoría de Gestión al sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA de la ciudad de Cuenca, se realizara por solicitud de gerencia con la finalidad de brindar a la Cooperativa una opinión profesional sobre la eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora del mismo.

#### 1.2 Objetivos:

##### General

Verificar que el Sistema de Crédito de la COAC CREA “Cuenca”, brinda satisfacción a los socios, bajo la normativa establecida, de tal manera que permita determinar falencias e identificar oportunidades de mejora con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz a través de la aplicación de indicadores de gestión que contribuyan a generar una propuesta de mejoramiento.

##### Específicos

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen para el manejo de créditos.
- Comprobar que los procedimientos facilitan la concesión de los créditos.
- Comprobar si existe un control Interno en el área de crédito con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas.
- Evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la utilización y aprovechamiento de los recursos a través del uso de los indicadores de gestión.
- Establecer conclusiones y recomendaciones para el área analizada mediante la entrega de un informe de auditoría de gestión.

### **1.3 Alcance:**

En la auditoria al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de las agencias de Cuenca estudiaremos la captación de necesidad de crédito, el análisis del sujeto de crédito, la aprobación, la formalización y el desembolso.

### **1.4 Enfoque:**

Está orientada a examinar el Sistema de Créditos de la cooperativa, la efectividad, eficiencia y efectividad de las operaciones en el logro de los objetivos y actividades.

### **1.5 Componentes Auditados:**

1. Captación de necesidad de crédito
  - a. Información al socio
  - b. Entrevista y análisis previo
  - c. Recepción de solicitud y documentos para el crédito de socios y garantes
2. Análisis del sujeto de crédito
  - a. Verificación de información e inspección
  - b. Digitalización de documentos
  - c. Recomendación para el siguiente filtro
3. Aprobación
  - a. Análisis y decisión de solicitud de crédito
  - b. Elaboración de actas
  - c. Comunicación de resultados al oficial y al socio
4. Formalización y desembolso
  - a. Formalización y legalización de documentos
  - b. Desembolso
  - c. Custodia de Archivos

## 1.6 Indicadores utilizados

### Indicadores de eficacia

$$\frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio}}{\text{Satisfacción de socio planificada}}$$

$$\frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente socio}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$

$$\frac{\text{Número de solicitudes firmadas}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$

$$\frac{\text{Número de solicitudes con respaldos del titular}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$

$$\frac{\text{Nº de socios con buen historial crediticio}}{\text{Número de socios analizados}}$$

$$\frac{\text{Nº de socios con Check List}}{\text{Número de socios analizados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición carácter}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición de capacidad}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición capital}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición colateral}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

$$\frac{\text{Nº de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número socios observados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de desembolso}}{\text{Número socios observados}}$$

$$\frac{\text{Número de carpetas completas}}{\text{Número de carpetas analizadas}} =$$

### Indicadores Eficiencia

$$\frac{\text{Número de meses de calificación ejecutado}}{\text{Número de meses de calificación planificada}}$$

$$\frac{\text{Tiempo Analizado}}{\text{Tiempo Pronosticado}}$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Microcredito de 2014} - \text{Microcrédito 2013}}{\text{Microcrédito 2013}} =$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Consumo 2014} - \text{Consumo 2013}}{\text{Consumo 2013}} =$$

## CAPITULO II

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

#### 2.1 Misión:

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Cía. Ltda. es ser una cooperativa solidaria que fomenta el ahorro y brinda soluciones crediticias con calidad y oportunidad a los socios interesados.

#### 2.2 Visión:

Su visión es ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la región Austral.

#### 2.3 Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas:

##### Fortalezas

- Experiencia en el Mercado
- Trayectoria histórica CREA
- Cobertura en puntos estratégicos de la ciudad y la provincia del Azuay
- Amplia Infraestructura en todos los locales
- Empleados comprometidos con la institución
- Personal Capacitado
- Cuenta con cámaras de seguridad que resguarda la integridad del socio y la transparencia de las actividades
- Trato personalizado al cliente
- Agilidad de trámites para la concesión de créditos
- Transacciones de crédito vía on-line
- Atención de la matriz toda la semana
- Atención de sucursales de Lunes a sábados

##### Oportunidades

- Regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- El mercado al cual se dirige es amplio
- Confianza del público al sistema cooperativista
- Recursos enviados por migrantes

- Incremento de la demanda de microcrédito en el país
- Aprovechamiento de redes sociales para publicidad (sin costo)
- Lograr convenios con entidades y organismos de nivel local y nacional

### **Debilidades**

- No es muy reconocida en el mercado Cuencano
- "Estructura de capitalización, constituida por aportaciones de los socios que tienen la facultad de retirarlas al decidir salir de la cooperativa"
- Sistemas Informáticos en proceso de fortalecimiento
- No cuenta con un plan de comunicación bien definido, su publicidad es débil
- Falta de personal en algunas áreas
- Poco acceso a cajeros automáticos propios de la Institución

### **Amenazas**

- Inestabilidad Económica del país
- Sujeta a cambios de marcos regulatorios
- Control de tasas e intervención del Estado en el sector financiero ecuatoriano
- Cooperativas pequeñas locales en crecimiento
- Ciudad reconocida como la más cara del país
- Migración de capitales
- Mejores ofertas de productos y servicios de la competencia

### **2.4 Base Legal**

La Cooperativa de ahorro y Crédito CREA Ltda. Se constituye el 31 de diciembre de 1964 tras acuerdo ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de reconversión económica para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA) (Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., 2014)

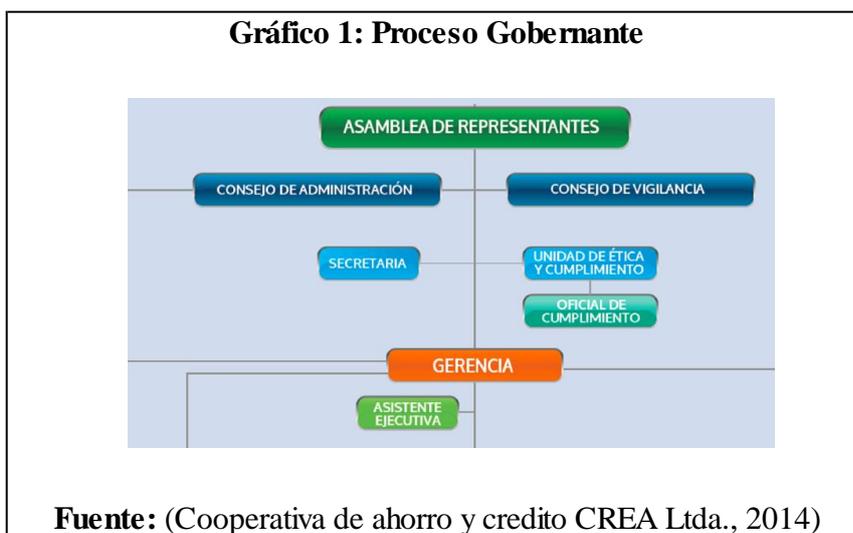
Las actividades y operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se sujetan a las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Banco Central del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)

- Reglamento general de la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Código del Trabajo

## 2.5 Estructura Orgánica

La Estructura Orgánica de la Cooperativa CREA Ltda., de conformidad con la Estructura General y su funcionamiento por Procesos, se la detalla a continuación:



**Gráfico 3: Procesos Habilitantes-Apoyo**



**Fuente:** (Cooperativa de ahorro y credito CREA Ltda., 2014)

**Gráfico 4: Procesos Descentralizados**



**Fuente:** (Cooperativa de ahorro y credito CREA Ltda., 2014)

**Gráfico 5: Procesos de Asesoría**



**Fuente:** (Cooperativa de ahorro y credito CREA Ltda., 2014)

## 2.6 Objetivos Estratégicos: “La cooperativa tendrá por objeto:

- Posicionar la marca
- Mejorar la satisfacción del socio
- Incrementar la cobertura en el Austro
- Fortalecer el proceso de negocios
- Mejorar la calidad en el servicio
- Innovar los productos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los socios.
- Contar con tecnología adecuada
- Lograr una estructura organizacional enfocada en la calidad
- Contar con personal competente y comprometido.”

## **2.7 Niveles de Función Principales:**

### **Nivel directivo:**

- Asamblea General de Socios
- Consejo de Administración

### **Nivel de control:**

- Consejo de Vigilancia.

### **Nivel ejecutivo:**

- Gerente

### **Nivel asesor:**

- Auditoría Interna
- Coordinador de Riesgos Integrales y estadísticas
- Asesoría Jurídica

### **Nivel de apoyo:**

- Director de Operaciones y Procedimientos.
- Director de TIC'S
- Director de Comunicación.

### **Nivel operativo:**

- Director de Negocios
- Analista de Colocaciones
- Jefes de Agencia
- Oficiales Sénior
- Oficiales Junior
- Oficial de Digitalización, documentación y archivo

### **CAPITULO III**

## **RESULTADOS GENERALES**

## **INCUMPLIMIENTO EN LA ESTRUCTURA**

### **ORGANIZACIONAL**

La institución no cuenta con los siguientes cargos: Unidad de ética y cumplimiento, Asistente de TIC's, Director de Talento Humano, Coordinador de Cobranzas y Director Financieros; estas funciones son reemplazadas por el Coordinador de Riesgos Integrales y estadísticos, Director de TIC's, Director de Operaciones y Procedimientos, Contador General respectivamente y la inexistencia de una delimitación de funciones del Comité de crédito de la cooperativa.

De acuerdo con el Manual de Funciones en su Art. 1 La Estructura Orgánico Funcional de la Cooperativa CREA Ltda., de conformidad con la Estructura General y su funcionamiento por Procesos, debe poseer dentro del proceso Gobernante un Unidad de Ética y Cumplimiento, Dentro del Proceso Generador de Valor un Coordinador de Cobranzas y en los Procesos Habilitantes- Apoyo debe haber un Director Financiero, un Asistente de TIC's y un Director de Talento Humano. Por otro lado de acuerdo con el manual de negocios su artículo 38 establece que El comité de créditos estará integrado por el gerente quien lo presidirá y dos servidores de la cooperativa, con sus respectivos alternos, designados por el consejo de administración.

Situación presentada debido a que la institución considera que este personal no es necesario por el tamaño y complejidad de la cooperativa, ya que esta busca proteger los recursos de sus socios y mantener su confianza.

Consecuentemente al ser estos cargos suplidos por el personal existente se obtiene una sobre carga de funciones y excesivo pago en horas extras y por ende no se cumplen de manera eficiente con todas las funciones, atribuciones y responsabilidades.

#### **CONCLUSIÓN:**

La Cooperativa no cuenta con el personal necesario para desarrollar procedimientos clave como el Director de Talento Humano, Director Financiero y Coordinador de Cobranzas consecuentemente la institución presenta una debilidad en el sistema de

control interno no se está ejerciendo una adecuada segregación de funciones.

**RECOMENDACIÓN:**

**AL GERENTE:**

1. Ordenar una evaluación de las actividades desempeñadas por el personal para evitar la sobre carga de actividades.

**FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN**

La cooperativa cuenta con indicadores financieros que apoyan el análisis económico y financiero de la institución sin embargo no cuenta con el establecimiento de indicadores de gestión que mida el desempeño de las actividades en cada uno de sus procesos.

De acuerdo con el componente del COSO ERM el establecimiento de objetivos está orientado a alcanzar los objetivos tanto estratégicos como operativos una buena práctica para medir su cumplimiento es la aplicación de indicadores de gestión que permiten evaluar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de estos objetivos.

Situación presentada por encontrarse en proceso de adaptación a la nueva normativa y no haber una disposición interna que regule la aplicación de indicadores de gestión en cada proceso de la cooperativa. Al no tener una estructura de indicadores de gestión establecida no hay la medición de eficacia, eficiencia y efectividad que puedan identificar áreas críticas para la consecución de los objetivos.

**CONCLUSIÓN:**

La aplicación de los indicadores de gestión en las instituciones debe ser una prioridad ya que representan una herramienta fundamental para la medición y evaluación del desempeño necesaria para una mejor toma de decisiones y alcance de objetivos.

**RECOMENDACIÓN:**

**AL GERENTE:**

1. Emitir una disposición para los directores de cada proceso ordenando la estructuración, establecimiento y aplicación de indicadores de gestión.

## **A LOS DIRECTORES:**

2. Estructurar, establecer y aplicar indicadores de gestión con el objetivo cuantificar y tomar las medidas correctivas en el desempeño generado en cada proceso.

## **CARENCIA DE MECANISMOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

La institución cuenta con un análisis empírico de los riesgos; sin embargo no existen mecanismos estructurados para la identificación de estos eventos tales como inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo y entrevistas, análisis del flujo del proceso que ayuden a identificar y mitigar el riesgo de manera global. De acuerdo con la evaluación de control interno el componente de identificación de eventos que establece el COSO ERM, permite a las instituciones identificar eventos internos y externos que afecten a los objetivos de la institución y a la vez considera algunos mecanismos para la administración de riesgos.

Situación presentada debido a que el personal administrativo desconoce de la existencia del COSO ERM y el cargo de auditoría interna se adaptó recientemente por las disposiciones de la SEPS. Al no tener una adecuada administración de riesgos no se puede lograr una eficiente identificación y categorización que ayuden a la institución a encontrarse en un nivel tolerable y a reducir estos eventos.

## **CONCLUSIÓN:**

Debido al poco tiempo de existencia del cargo, la auditoría interna no ha podido estructurar estos mecanismos sin embargo se encuentra recopilando información útil conjuntamente con el Coordinador de Riesgos Integrales y Estadísticas para su elaboración.

## **RECOMENDACIÓN:**

### **AL COORDINADOR DE RIESGOS INTEGRALES Y ESTADÍSTICAS Y AL AUDITORÍA INTERNA**

3. Elaborar y estructurar métodos con el fin de evaluar, medir, prevenir y mitigar los riesgos a los que pueda enfrentar la cooperativa.

## **SOBRECARGA DE ATIVIDADES PARA EL PERSONAL DEL SISTEMA DE CRÉDITOS**

Dentro de las funciones realizadas por el personal de créditos la analista de colocaciones es designada por los otros integrantes del comité de crédito para que realice la aprobación o negación de los créditos y efectuar la gestión de cobro. Del mismo modo la responsabilidad de las jefaturas de agencia recae sobre un oficial de crédito Sénior de las distintas agencias, finalmente los oficiales de Crédito tanto junior como sénior ejercen dentro de sus competencias las actividades de captaciones, colocaciones y cobranza siendo esta última una de las actividades que requieren de mayor tiempo.

Según lo establecido en el manual de funciones, numeral (h) la Analista de Crédito integra con voz y voto el comité de Créditos. Las jefaturas de agencias deben cumplir con las funciones, atribuciones y responsabilidades de Oficial Sénior y Jefes de agencias establecidas en el Manual de Funciones, páginas 35, 36, 46, 47 y 48. Los Oficiales de Crédito de acuerdo con el literal (b) Otorga productos de ahorro y crédito a los socios y literal (n) realiza el seguimiento, control y recuperación de créditos en mora.

Situación presentada debido a la inexistencia de personal de apoyo al que se le pueda asignar éstas responsabilidades y al abuso del poder de encomendar responsabilidades, respaldada en los numerales de cada competencia que establece realizar cualquier otra función que le asigne el Gerente, Director de Negocios y Jefe de Agencia.

Ocasionando que la Analista de Créditos revise y apruebe los créditos de todas las Agencias que la cooperativa posee en el Ecuador por lo que no se da una segregación de funciones idónea, Las jefaturas de agencia al tener varias responsabilidades a su cargo dan como resultado sobrecarga de actividades; por consiguiente, no se lleva a cabo el cumplimiento de las responsabilidades dadas en un cien por ciento, finalmente Los oficiales de Crédito tanto junior como sénior,

dentro de sus funciones realizan las actividades de captaciones, colocaciones y cobranza siendo esta última una de las actividades que requieren de mayor tiempo ya que son los mismos oficiales y la Analista de Créditos se encargan de realizar las gestiones de cobranza a los socios, por tanto no se cumplen a cabalidad las funciones desempeñadas teniendo esto un impacto en la consecución de los objetivos de la cooperativa.

### **CONCLUSIÓN:**

La institución requiere de un manual de funciones que este bien estructurado en el que se delimiten adecuadamente las funciones del personal de créditos, asignando responsabilidades de acuerdo al cargo y las competencias profesionales necesarias. A pesar que ha sido identificado por la empresa la necesidad de personal clave para el desarrollo de las actividades del proceso de créditos no se han tomado las medidas correctivas.

### **RECOMENDACIONES:**

#### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

2. Supervisar las funciones del comité de créditos para verificar que las responsabilidades sean cumplidas en su totalidad

#### **AL GERENTE**

3. Incluir dentro del presupuesto la contratación de un director de recursos Humanos y al menos dos personas que cubran la gestión de cobro en Cuenca.

### **DESCONOCIMIENTO DE LÍMITES PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

De acuerdo con la evaluación al sistema de control interno se pudo identificar que el personal encargado del proceso de colocación desconoce de ciertas políticas referentes a los límites para la aprobación de créditos establecidas en la normativa vigente interna.

El art. 26 del Manual de Negocios en su última versión establece que A excepción de crédito diferido corporativo y personal, al momento del desembolso de crédito la cooperativa realizara las siguientes retenciones:

ENCAJE O AHORRO PROGRAMADO (Crédito)	CERTIFICADOS APORTACIÓN	ASISTENCIA SOCIAL	SEGURO DE DESGRAVAMEN
6%	2,50%	0.25%	1.25%

Y en el art. 37 del Manual de Negocios en su última versión establece que Con la finalidad de establecer un eficaz y eficiente sistema de gestión crediticia, se han determinado los siguientes niveles de aprobación

NIVEL DE APROBACION	TIPO DE GARANTIA				
	QUIROGRAFARIO				GARANTIA REAL Más de 10,000
	Hasta 1,500	Hasta 3,500	Hasta 15,000	Hasta 25,000	
Comité de Crédito				X+	X+
Gerencia			X+		X+
Director de Negocios			X+		
Analista de Crédito		X	X+		
Jefe de Agencia	X	X*			
Consejo de Administración	Aprobación de créditos de directivos, funcionarios y vinculados				

Situación presentada debido a que el personal de créditos no está leyendo adecuadamente el manual de negocios y no se están dando las evaluaciones y supervisión adecuada del conocimiento del personal sobre los artículos mencionados anteriormente.

El desconocimiento del personal de créditos provoca que no se asuma las jerarquías definidas en el manual y se aprueben créditos que requieran de un mayor grado de análisis.

### **CONCLUSIÓN:**

Es indispensable que el personal del proceso de créditos domine toda la normativa vigente tanto interna como externa para poder ofrecer sus servicios de manera eficiente.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

4. Realizar evaluaciones al personal de créditos sobre el manual de negocios vigente para tener un adecuado conocimiento.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS ESPECIFICOS POR COMPONENTE**

### **INCUMPLIMIENTO DE LAS AGENCIAS DE CUENCA DE LA**

### **CREA LTDA. EN LA ENTREGA DE MATERIAL**

### **INFORMATIVO**

De la evaluación realizada durante tres semanas en las Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca: Matriz, Monay y Batán respectivamente, en las islas de colocación, durante la entrega de material informativo se observó que ninguna cumplió con la entrega completa del material para acceder a un crédito, pese al literal a. Oficiales de Negocios del Manual de funciones que establece que los Oficiales de Negocios atienden a los socios proporcionando información y material sobre los productos y servicios y el procedimiento descrito en el flujograma de información inicial que explica que el oficial de negocios entrega folletería y publicidad de recordación de información de la cooperativa. Situación presentada por dos motivos, el primero que los Oficiales de Negocio no disponían del material porque se había agotado y no había sido informado al Director de Comunicación, y el segundo por el olvido de los responsables al momento de la distribución a los socios. Este incumplimiento causa que el socio no retenga toda la información necesaria para adquirir un crédito y que posteriormente no se le pueda ayudar; por el incumplimiento de algún requisito causándole disgustos.

**CONCLUSIÓN:** Los socios son el motor de crecimiento institucional para que las cooperativas puedan mantenerse con vida y alcanzar sus objetivos, por lo que se debe tratar con prioridad toda la información y material a ser entregado.

#### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

4. Establecer la responsabilidad a uno de los Oficiales de Negocio con el fin de que informe la inexistencia del material de información para el socio y exista la debida supervisión para la entrega del mismo.
5. Incentivar a los Oficiales de Negocio sobre la importancia de tener un socio

bien informado.

## **AL DIRECTOR DE COMUNICACIONES**

6. Mantener un control sobre la entrega del material informativo a los Oficiales de Negocio con el fin de que los recursos sean bien destinados y ayuden al cumplimiento de las metas propuestas.

## **NO SE UTILIZA ADECUADAMENTE LOS MEDIOS PARA LA CALIFICACIÓN DE SATISFACCION DEL SOCIO**

La cooperativa cuenta con calificadores Touch en todas las agencias de Cuenca para que el socio califique la calidad del servicio brindado, sin embargo al solicitar los reportes generados por este dispositivo el encargado nos informó que solo tenía de algunos meses, por la sobrecarga de actividades que posee. Los indicadores de eficiencia en la calificación es de 33,33% para la Agencia Matriz y el 41,66% para las Agencias Monay y El Batán, el indicador de economía señala que el costo asumido por la Cooperativa fue de 254,52 USD por estas actividades cuando debió ser de 68,60USD dando un total de pago en exceso de 185,92 para el año 2014.

De acuerdo al manual para la calidad en el servicio en su Art. 5 párrafo d) dice: “Esta es una fase caracterizada por la CONFIANZA, el socio o interesado recibe en esta fase los servicios ofrecidos, además se abre la posibilidad de medir y evaluar el nivel de satisfacción generada”

Situación presentada debido a que el personal de la cooperativa no solicita al socio que se proporcione la calificación correspondiente, después de cada operación brindada.

Consecuentemente, no se está dando la debida importancia a los socios para que expresen su nivel de satisfacción en la atención brindada, por otro lado al no utilizarse estas máquinas habitualmente se está generando gastos innecesarios en el mantenimiento de las mismas.

### **CONCLUSIÓN:**

No se está midiendo eficientemente la satisfacción del socio, ya que no se puede

tener una visión exacta solo con la existencia de pocos datos generados, este parámetro puede dar como resultado que se mejoren aspectos de la calidad en el servicio.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

7. Ordenar la utilización de calificadores touch para poder obtener resultados veraces sobre la satisfacción que se está dando a los socios.

#### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

8. Exigir reportes mensuales de los calificadores touch para poder informar de falencias detectadas y poder tomar medidas correctivas.

#### **AL AUDITOR INTERNO**

9. Pedir los reportes mensuales de la utilización de este calificador con el objetivo de medir la gestión de satisfacción al socio, con ello se evitará gastos indebidos.

### **CUMPLIMIENTO CON EL ANALISIS PREVIO PARA LA CONCESIÓN DE UN CREDITO.**

Al realizar las observaciones sobre la ejecución del análisis previo a los socios que deseen obtener un crédito de la Cooperativa se verifico que efectivamente en las semanas que duro la observación en las distintas agencias de la ciudad de Cuenca si se efectuó a cabalidad mencionado análisis a los cuarenta socios que acudieron en tres semanas a las distintas agencias.

Por tanto se da cumplimiento a los procesos definidos en los Flujo gramas denominados “entrevista primer crédito y entrevista renovación” elaborados por el Director de operaciones y procedimientos con aprobación de gerencia se detallan las siguientes actividades

- “Ingresa a Buros de Información crediticia, digita cedula, revisa buro individual
- Ingresa a páginas de función judicial, y de validación de información; digita nombres y analiza.

- Cruza información observada en buros y la otorgada por el socio; ingresa en páginas de función judicial > consulta de procesos = revisa historial”

El cumplir con estas actividades por parte de los oficiales de negocios encargados de la concesión de las distintas agencias ayudará a que se obtenga con mayor facilidad un perfil de socio adecuado. Este proceso pretende lograr que en el caso que se llegue a dar el crédito este se realice con éxito.

### **CONCLUSIÓN:**

El análisis previo se está dando de forma adecuada, por parte de los oficiales de crédito en cada una de las agencias de Cuenca en las que se dio la observación.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL DIRECTOR DE NEGOCIOS**

10. Informar a gerencia sobre la desactualización de SERCOBACO la misma que es una fuente de revisión en el análisis previo.

### **HISTORIAL CREDITICIO INCOMPLETO**

La revisión del historial crediticio de los socios no se está dando adecuadamente por parte de los oficiales de crédito, ya que al revisar a través de un muestreo de 36 solicitudes de crédito de los socios, el 22 % de los socios analizados no obtuvieron un comentario referente al historial crediticio.

En el manual de negocios dentro de su Art. 45 y Art. 46 en la tabla denominada “Requisitos y condiciones para los créditos de consumo y microcréditos” se encuentra que para otorgar a un socio un crédito diferido o una renovación como condición se deberá revisar que el historial crediticio se encuentre sin haber caído en riesgo en los últimos doce meses.

Situación presentada debido a que esta actividad no es supervisada por el jefe de agencia, pues el dar un comentario sobre el socio es obligatorio para que pase al siguiente nivel de aprobación.

Consecuentemente se obtiene niveles de riesgo crediticio mayores ya que al no ser analizados debidamente en el primer nivel de aprobación pasan con deficiencias al siguiente filtro.

### **CONCLUSIÓN:**

Por muy insignificante que parezca el realizar estas actividades son de importancia porque de esta y de otras en su conjunto dependerá el éxito en la colocación de los créditos.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A LOS OFICIALES DE NEGOCIOS**

11. Cumplir a cabalidad con lo que expresa el manual de negocios de la cooperativa.

#### **AL JEFE DE AGENCIA**

12. Revisar que se encuentre llenando adecuadamente la recomendación de los oficiales de crédito con referencia al historial crediticio del socio.

#### **A LA ANALISTA DE CRÉDITOS**

13. Exigir que se hayan tomado en cuenta el historial del socio para dar su aprobación.

### **IRREGULARIDADES EN LA DOCUMENTACION PRESENTADA POR ALGUNOS DE LOS SOCIOS QUE OBTUVIERON CRÉDITOS.**

En la revisión aleatoria que se realizó a una muestra de 36 socios que adquirieron un crédito en el periodo 2014 se encontró varias irregularidades en cuanto a la documentación presentada ya sea en el socio deudor como en los socios garantes, se encontró documentos desactualizados en un 14%, certificados de ingreso que no fueron confirmados con la fuente dada representados por un 6%, documentos de garantes que no hay en los archivos o irregularidades de otro tipo en un 11%,

obteniendo un nivel de eficacia en: las solicitudes llenadas correctamente tanto deudor como del garante del 98,61%, solicitudes con respaldos adecuados 77,78% y solicitudes firmadas el 97,22%

En el manual de negocios en una parte de su Art. 45 “Para un crédito de consumo quirografario, se deberá verificar de forma detallada lo siguiente:

- Confirmación vía telefónica y mediante base de datos interna la estabilidad laboral y el nivel de ingresos del deudor y garantes.
- En los casos que ameriten, se debe verificar el domicilio del deudor y garantes.
- Confirmar de forma documentada el respaldo patrimonial de deudor y garantes” igual tratamiento se da para los microcréditos.

Situación presentada porque no se está tomando en cuenta la normativa y solo se basan en el patrimonio o capacidad de pago del socio, dejando de lado documentación imprescindible para completar el proceso de concesión.

Consecuentemente, la información que se encuentra como respaldo de un crédito otorgado se encuentra incompleto o con irregularidades de importancia, ocasionando que la recuperación de cartera no sea la adecuada o no se cumpla con los objetivos propuestos por la cooperativa,

### **CONCLUSIÓN:**

La inobservancia, desconocimiento de la normativa o la falta de compromiso por parte del personal que realizan las actividades de colocación pueden causar desequilibrios tanto económicos así como financieros para la cooperativa.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL DIRECTOR DE NEGOCIOS**

14. Reforzar las actividades de supervisión para este tipo de operaciones en busca del compromiso del personal.

## INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA SER SUJETO DE CREDITO

De la evaluación realizada a los archivos de treinta y seis socios se verificó que todos socios cumplen con los literales a, c, d, e, f, g, h, i; a excepción de los literales b y j cuya integridad se respalda en el 94,44% y 41,67% respectivamente; que de acuerdo a cada agencia por incumplimiento representa el 76,92% de la Agencia Matriz, el 71,43% de la Agencia Monay y el 22,22% de la Agencia el Batán de los socios analizados de acuerdo el artículo 22, De los Sujetos de Crédito del Manual de Negocios que establece que un socio para ser sujeto de crédito deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- k. Tener una edad mínima de 18 años de edad con capacidad legal de contratar y ser contratado.
- l. Ser ecuatorianos de nacimiento; con cedula de identidad no caducada o perforada.
- m. En casos de extranjeros, se exigirá la documentación del socio y la de su cónyuge debidamente legalizada en el país.
- n. Ser socio activo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREA”.
- o. Estar al día con todas las obligaciones contraídas ya sea con la Cooperativa u otras instituciones financieras, ya sea como titular o garante, además de no haber mantenido un promedio de atraso mayor a 15 días, en los últimos 12 pagos de crédito.
- p. Acreditar capacidad de endeudamiento y de pago.
- q. No ser garante de socio en mora en la Cooperativa.
- r. Mantener referencias personales, comerciales o bancarias intachables.
- s. Incrementar los certificados de aportación de acuerdo a la política establecida.
- t. Proporcionar al funcionario responsable la solicitud de crédito y documentación de soporte sin alteraciones u omisiones de información socioeconómica y financiera del deudor, garantes y cónyuges,

respectivamente

Situación presentada debido a dos eventos: el primero; que los Oficiales de Negocios no conocen a cabalidad la normativa, y el segundo a que existen estrechas relaciones de amistad de los Socios con los Oficiales de Negocios, lo que eleva el nivel de Riesgo en la cobranza de los créditos otorgados.

### **CONCLUSIÓN:**

Al ser algunos de los socios atraídos y atendidos por los mismos Oficiales de Negocios; se permite el incumplimiento de algunos requisitos necesarios para asegurar un buen otorgamiento de crédito.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AI DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

15. Establecer sanciones para aquellos que incumplan con la normativa.

#### **A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

16. Plantear un estudio de tiempo de atención a los socios solicitantes de crédito con el fin de que se traten solo temas relacionados con el crédito.

### **AUSENCIA DE INFORMES DE INSPECCIÓN**

De la evaluación realizada a treinta y seis créditos concedidos sujetos de informe de inspección, el 27,78% no cumplieron con éste, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45 literal c que establece, en créditos de consumo con garantía real se debe realizar obligatoriamente la inspección física del inmueble a ser prendado o hipotecado, así como el artículo 46 que establece que los créditos otorgados por primera vez y desde los 1500 USD, deben cumplir con la inspección del Manual de Negocios, situación presentada debido a que los Oficiales de Negocios no han podido cumplir con el informe de inspección sin embargo han catalogado con buenas referencias y/o buen historial a los socios, lo que dificulta la ubicación en las actividades de cobranza de algunos socios.

### **CONCLUSIÓN:**

El informe de inspección es una actividad importante debido al criterio socio-económico que se formula el Oficial de Negocios al conocer la situación verdadera del socio, por lo tanto debe ser evaluado con eficiencia con el fin de identificar y evaluar posibles riesgos futuros.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

17. Cumplir con la revisión y el visto bueno a la documentación que sustentan las operaciones de créditos, sin preferencia alguna.

#### **A LOS OFICIALES DE NEGOCIO**

18. No recomendar créditos, cuyo carácter no haya sido comprobado de acuerdo a la normativa establecida.

### **INFORME TECNICO REALIZADO EN LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS**

Como parte del proceso de concesión esta la realización de la evaluación de los créditos el cual se ve reflejado en un informe técnico, de la muestra seleccionada aleatoriamente se pudo obtener que todas las carpetas de los socios analizados poseen el mencionado informe, con una observación en el 14% de los socios revisados que no poseen el informe en físico solo tiene en el archivo digital. Únicamente los créditos denominados emergentes no poseen este informe por ser créditos inmediatos.

Por tanto se da cumplimiento a los procesos definidos en los Flujo gramas elaborados por el Director de operaciones y procedimientos con aprobación de gerencia en su página dos de evaluación al crédito se expresa la elaboración del informe técnico por parte del oficial de negocios en base a toda la documentación e información proporcionada por el socio.

Las actividades descritas anteriormente son realizadas por el oficial de negocios y

revisadas por la analista de créditos. La realización de un informe técnico detalla la información del socio en criterios como: capacidad de pago, capital que posee, colaterales y el carácter del socio para responder al crédito.

**CONCLUSIÓN:**

El cumplimiento de estas actividades da como resultado un informe detallado del socio y ayuda en la toma de decisiones de aprobación o no de los créditos solicitados.

### **INSPECCIÓN NO SUPERVISADA**

De la evaluación realizada durante tres semanas en las Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca: Matriz, Monay y Batán respectivamente; en las actividades de inspección realizadas por los Oficiales de Negocio se observó que el 100% de las actividades no contaron con supervisión; sin embargo el literal r; Jefaturas de Agencia del Manual de Funciones establece que los Jefes de cada agencia, inspeccionan el cumplimiento de los deberes del personal a su cargo, situación presentada debido a las varias funciones que deben cumplir los mismos, la no supervisión causa un mayor costo a la institución reflejada en las horas extras por la realización de actividades no relacionadas con la institución.

**CONCLUSIÓN:**

La supervisión es una actividad clave en las tareas de inspección, ya que al no ser vigiladas motivan al personal a presentar diferentes causas por el no cumplimiento de éste informe.

**RECOMENDACIÓN:**

**A LAS JEFATURAS DE AGENCIA**

19. Delimitar tiempos para la realización de la inspección.

### **BURO CREDITICIO JUSTIFICADO**

De la evaluación realizada se verificó que el 100% de los créditos concedidos todos

cumplen con la existencia del Reporte de Buró de Créditos , uno de los treinta créditos no contiene un buen historial sin embargo el crédito es otorgado por débito directo para su pago y el 36,67% contienen Check list como lo establece el Comunicado GCCREA001-003-679 que dice que el archivo digitalizado contendrá Check list para los socios que soliciten un crédito a partir de la última semana de junio del 2014, situación presentada debido a que el comunicado no tenía carácter de Obligatorio; por lo que los Oficiales de Negocio lo aplicaron a pocas Solicitudes de Crédito.

### **CONCLUSIÓN:**

El check list es un documento importante que controla el cumplimiento de una lista de requisitos en forma ordenada, por lo que le facilitaría al Oficial de Negocios al momento de realizar una nueva transacción de crédito ahorrándole tiempo.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL GERENTE**

20. Establecer como normativa la Revisión Check List para los Oficiales de Negocio con el fin de que el proceso se cumpla eficientemente.

### **EFICACIA DE MENSAJES VÍA SKYPE**

De la evaluación realizada a las treinta solicitudes de Análisis Crediticio enviadas al Jefe de Agencia y/o Analista de Créditos vía Skype se verificó que el 100% de éstos fueron recibidos por los responsables; como lo establece el Flujograma de Procesos para la evaluación en un Microcrédito y Crédito de Consumo, situación presentada debido a que sin este proceso no se dará la aprobación para un desembolso de dinero; lo que permite la evaluación de las solicitudes desde distintos puntos de vista abarcando mayores criterios de riesgo.

### **CONCLUSIÓN:**

Al ser el Skype una red social de uso universal, incurren en el riesgo de que la información enviada a través de este medio sea vista por hackers.

## **RECOMENDACIÓN:**

### **AL DIRECTOR DE TIC'S**

21. Cambiar este medio de comunicación por el correo interno, de tal manera que evite riesgos en modificación o pérdida de información

## **CRITERIOS CREDITICIOS CUMPLIDOS EN UN 88,79%**

De la evaluación realizada al proceso de análisis de acuerdo con los criterios crediticios se observó el cumplimiento del 72,73% en el carácter, el 95,46% en capacidad, el 81,82% en capital, el 100% en colateral y el 93,94% en condición, de acuerdo con lo establecido en los Flujo gramas del Proceso de Evaluación a los Microcréditos y a los Créditos de consumo que establece que la Analista de Créditos deberá aprobar los créditos en base a los criterios mencionados con anterioridad y realizados por cada Oficial de Negocio, teniendo como resultado un incumplimiento del 10,21% en la integridad de esta fase, situación presentada debido a que ningún socio puede cubrir al 100% con los criterios crediticios por lo tanto son aprobados al representar un riesgo de rango menor.

## **CONCLUSIÓN:**

El análisis de los criterios crediticios es fundamental para mantener las finanzas sanas por lo que la administración de los créditos de la cooperativa debe asegurar el crédito de tal manera que garantice ser cobrado.

## **RECOMENDACIÓN:**

### **AL DIRECTOR DE NEGOCIOS**

22. Establecer un porcentaje de criterios crediticios de manera individual y global de tal manera que todos los créditos tengan un cierto límite y de esta manera se reduzca el nivel de riesgo.

## **NOTIFICACIONES DE APROBACION O NEGACION DE CRÉDITOS**

Se realizó 40 llamadas a socios que obtuvieron créditos en el periodo 2014, para

consultar la existencia de notificaciones de aprobación o negación de créditos de la cooperativa, se les solicito a los socios que dieran una calificación sobre 4 puntos, representadas por Excelente, 3 por Buena, 2 por Mala y 1 por una comunicación irregular. Se obtuvo los siguientes resultados de comunicación excelente y buena se tuvo un 55%, el 10% de mala, el 5% de regular existe un porcentaje de 30% de llamadas que no tuvieron respuesta.

De acuerdo al flujograma denominado comunicación de decisión elaborado por el Director de Operaciones y Procedimientos en su primera página expresa que el oficial de negocios deberá contactar al socio vía telefónica sobre la decisión de su crédito. Muchas de las llamadas que se realizó y que obtuvieron una mala calificación son porque el oficial de negocios no se expresó adecuadamente al socio, hicieron esperar en línea o porque se dio información que no es correcta. Consecuentemente se provocó disgusto a los socios y demoras en el proceso de colocación.

### **CONCLUSIÓN:**

Las notificaciones se están dando en su mayoría de forma adecuada por parte de los oficiales de crédito de las respectivas agencias de la ciudad de Cuenca, de tal forma que se logre los resultados previstos.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A LOS OFICIALES DE NEGOCIOS**

23. Mejorar la comunicación que se da a los socios sobre las aprobaciones o negaciones de crédito, para mejorar la satisfacción.

## **GARANTIAS COMO RESPALDO DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS**

Todos los créditos analizados en la muestra poseen las garantías adecuadas en base a las condiciones planteadas por la normativa, de igual forma cuando se trata de garantías reales se cuenta con la pertinente documentación legal que respalda el crédito otorgado. De los 36 archivos revisados 13 poseen garantías reales y los 23 restantes poseen garantías quirografarias.

De acuerdo al manual de negocios de la cooperativa en su Art. 45 y 46 en la tabla denominada Requisitos y condiciones para los créditos de consumo y microcréditos expresa:

Requisitos básicos (Para deudores y garantes)	TIPO DE CREDITO: Consumo					
	FUENTE DE REPAGO: Asalariado / Rentista					
	Copia a colores de cedula de ciudadanía y certificado de votación vigentes. Planilla Servicio Básico (Energía Eléctrica o Agua o Teléfono). Que al menos el 50% de su ingreso o salario neto, permita cubrir el valor de la cuota mensual del crédito a solicitar.					
DETALLES DEL CREDITO	CREDITOS HASTA \$1,500.00	CREDITOS SUPERIORES A \$1,500.00 HASTA \$3,500.00	CREDITOS SUPERIORES A \$3,500.00 HASTA \$7,000.00	CREDITOS SUPERIORES A \$7,000.00 HASTA \$15,000.00	CREDITOS SUPERIORES A \$15,000.00 HASTA \$25,000.00	CREDITOS SUPERIORES A \$25,000.00
<b>Garantías</b>						
Una garantía Quirografaria	No	Si	Si	N/A	N/A	N/A
Dos garantías Quirografarias	No	Si	Si	Si	N/A	N/A
Garantía real	No	No	No	No	Si	Si

Por tanto todos los créditos concedidos deben poseer garantías apropiadas que respalden el proceso de colocación, el tratamiento que se le está dando a las garantías si es el adecuado. De igual forma al tener garantías que respalden la operación crediticia disminuye el riesgo de no recuperar la cartera, se obtiene un grado de seguridad mayor de que el socio va a cumplir sus obligaciones con la cooperativa.

### **CONCLUSIÓN:**

Las garantías que respaldan las operaciones crediticias son adecuadas ya sea por la solvencia o por el valor patrimonial que representan en bienes.

### **NO EXISTE DIGITALIZACIÓN DE PAGARÉS**

Al realizar la revisión de los documentos generados en el proceso de concesión de 36 socios que obtuvieron créditos en el periodo 2014 se encontró que el 50% de los archivos revisados no posee el pagare digitalizado en el sistema, por tanto no se pudo verificar las firmas de los socios en este documento y los documentos físicos están bajo el Director de negocios quien evito el acceso a los mismos, al mencionar que no se tuvo aprobación del comité, debido a la importancia de estos. El otro 50% de las carpetas se revisaron en su totalidad todos los documentos generados en la concesión.

De acuerdo al flujograma denominado liquidación de crédito elaborado por el Director de Operaciones y Procedimientos en su página 6 dice que el oficial de negocios es el encargado de digitalizar el pagaré y subirlo al sistema.

No se está cumpliendo a cabalidad con los procesos definidos, por tanto al querer revisar este documento se generara todo un proceso para que se dé la aprobación de revisión por parte del comité, generando demoras en la requisición de algún tipo de información que se encuentre en el pagaré.

### **CONCLUSIÓN:**

La mayoría de los archivos digitales de los socios no cuentan con el pagaré lo que dificulta el acceso inmediato a datos o detalles del crédito que se encuentran en este documento de vital importancia.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL OFICIAL DE NEGOCIOS**

24. Digitalizar todos los pagarés generados en el proceso de colocación.

### **PROCESO DE FORMALIZACION DE LA CONCESION DE CRÉDITOS APROPIADA**

El proceso de formalización se analizó a través de la técnica de la observación en cada una de las agencias de la ciudad de Cuenca, dicho proceso se llevó con normalidad de acuerdo a lo establecido en la normativa. Se pudo observar que el 19% de los socios que acudieron a realizar el proceso de formalización se dio una irregularidad en la que el jefe de agencia no verifico las firmas tanto del deudor como del garante sean idénticas a las que está en la cédula de ciudadanía de los mismos, por tanto el 89% de los socios analizados en la muestra poseen con regularidad todo lo que se requiere para el cumplimiento de la normativa.

En el manual de negocios en su Art. 35 se expresa “En el pagaré se deberán registrar obligatoriamente las firmas de los deudores y garantes, así como de sus respectivos cónyuges, de ser el caso. En ausencia comprobada del cónyuge del deudor o de los garantes, el Oficial de Negocios solicitará autorización escrita dependiendo del nivel de aprobación. Para la liquidación y las respectivas firmas en el pagaré, el deudor, codeudor y garantes deberán presentar el documento original de la cédula

de identidad, debiendo el registro de firmas realizarse obligatoriamente en las instalaciones de la Cooperativa, en presencia del Oficial de Negocios o Crédito.

Los documentos constituidos como obligaciones de los socios con la Cooperativa y los de soporte que respaldan cada operación crediticia, tienen el carácter de confidenciales y su información no podrá ser divulgada, por lo que se deberá entregar dicha documentación al responsable de archivo, dejando constancia escrita de lo realizado. El Jefe de Agencia, revisara la correcta elaboración de todos los pagarés, minutas e inscripción de hipotecas, previo a su liquidación o desembolso.” Los documentos y actividades generadas en el proceso de formalización deben estar legalizados con las firmas de los intervinientes es decir el deudor, garante los cónyuges en caso de haberlos y por parte de la cooperativa.

Estas actividades realizadas van a ser el mayor respaldo de las operaciones generadas en la concesión de un crédito, en el caso de haber litigios u otros aspectos de importancia.

#### **CONCLUSIÓN:**

El proceso de formalización es el adecuado, debido a la presencia de los socios intervinientes quienes legalizan la operación.

#### **RECOMENDACIÓN:**

##### **AL JEFE DE AGENCIA**

25. Verificar que en todos los créditos las firmas tanto del socio deudor como del garante sean idénticas a la cédula de ciudadanía.

### **EL 100% DE LOS CREDITOS CONCEDIDOS CUMPLIERON CON LA VERIFICACIÓN DE LAS FIRMAS EN EL PROCESO DE DESEMBOLSO**

De la evaluación realizada a 36 Créditos concedidos se verificó que el 100% cumplen con el Flujograma del proceso de liquidación en la verificación de las firmas de responsabilidad para aprobación del desembolso; que indica que el Jefe de Agencia revisa físicamente que pagaré, monto, plazo, tipo de crédito, tasa de

interés, hipoteca y datos estén correctamente llenados y firmados, y lo sumilla con lápiz; sin embargo se encontró que seis créditos fueron elaborados y aprobados por el Jefe de Agencia de la Matriz, debido a que él es único que tiene a cargo esta función y no existe una norma de restricción para ello, por lo que 16,67% no cumplió con una adecuada segregación de funciones provocando ciertos errores.

#### **CONCLUSIÓN:**

La cooperativa cumple con la verificación de documentos en montos, plazos, tipos de créditos, tasa de interés y firmas; sin embargo debe hacer efectiva la segregación de funciones en las tareas asignadas al Jefe de Agencia, ya que es un elemento importante para reducir el riesgo crediticio.

#### **RECOMENDACIÓN:**

##### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

26. Establecer dentro de la normativa una restricción para la aprobación de los Créditos elaborados y analizados por los Jefes de Agencia con el fin de evitar que ellos desempeñen triples funciones en la concesión del crédito, para la aprobación determinar como responsable a la Analista de Créditos.

#### **CÁLCULO EFICAZ DE RETENCIONES**

De la evaluación realizada a treinta y seis créditos concedidos durante segundo semestre del año 2014 se pudo verificar que el 100% cumplieron con el artículo 26 del Manual de Negocios que establece que con excepción del Crédito diferido corporativo y personal, al momento de desembolso de un crédito la cooperativa realizará las siguientes retenciones: encaje o ahorro programado 6%, certificado de aportación 2,50% y seguro de desgravamen 1,5%, situación presentada debido a que el cálculo es realizado por medio del sistema computarizado y por tal motivo existe fiabilidad de la información para los socios y oficiales.

#### **CONCLUSIÓN:**

Los Sistemas computarizados son de gran utilidad para el cálculo de algunas operaciones, minimizando costos y tiempo, en virtud de tal; la cooperativa ha mantenido un excelente sistema para el cálculo de las retenciones.

## **RECOMENDACIÓN:**

### **AL DIRECTOR DE TIC'S**

27. Mantener el mismo nivel eficiencia del sistema y de ser el caso proponer mejoras de bajo costo para el proceso de concesión.

## **CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE DESEMBOLSO**

De la evaluación realizada por tres semanas en las Agencias de la Cooperativa de la ciudad de Cuenca el Batán, Matriz y Monay respectivamente, se pudo observar que los treinta y seis socios cumplieron con el proceso de Desembolso descrito en el Flujograma de procedimiento Liquidación de Crédito de la cooperativa, excepto por el ultimo campo incentivo al pago puntual no realizado al 27,78% de los socios analizados; que establece que el Oficial de Negocios ingresa al sistema de caja con el fin de revisar los montos acreditados y el estado de cuenta, indica los depósitos y descuentos sobre los créditos, dirige al socio a la caja para el retiro o depósito de los certificaos de depósito, entrega la tabla de amortización y detalle del crédito, de la misma manera el tarifario de cobranzas pericial e incentiva al pago puntual y uso de dinero solicitado, situación presentada debido al descuido de los Oficiales de Negocio al momento de informar sobre el tema, lo que causa desinformación y disgustos a los socios deudores y en su defecto a los socios garantes.

## **CONCLUSIÓN:**

Aunque la información sobre la Cobranza Pericial es entregada, es importante informar al socio los beneficios que le trae al hacer un pago puntual, y de esta manera mejorar la satisfacción del socio.

### **A LOS OFICIALES DE NEGOCIOS**

28. Cumplir con todas las etapas para el desembolso del proceso de colocación y en especial al incentivo del pago puntual al socio con el fin de que éste tenga un buen historial crediticio y la cooperativa recupere con prontitud la cartera colocada.

## **ARCHIVO FÍSICO DE DOCUMENTOS PERSONALES DE SOCIOS DEUDORES Y/O GARANTES INCOMPLETOS**

De la evaluación realizada a las treinta carpetas del archivo físico, el 100% cumplieron con el orden mientras que el 33,33% tenían incompletos los documentos de respaldo personales de los socios deudores y/o garantes, incumpliendo el literal a del Oficial de digitalización y archivo del Manual de Funciones que establece que se debe recibir y verificar los expedientes a ingresar a custodia cumplan todas las políticas y orden establecido, situación presentada debido a que los documentos no son entregados a tiempo a la encargada de Digitalización, provocando la acumulación de tareas y por lo tanto la falta de integridad en las carpetas de los socios.

### **CONCLUSIÓN**

Al no tener estipulado la cooperativa en sus manuales un tiempo de entrega de documentación a la Oficial de Archivo y Digitalización esta tarea se acumula y produce errores.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

29. Establecer en el Manual de negocios un tiempo límite de entrega de documentación de respaldo crediticia a la Oficial de Archivo y Digitalización

#### **AL OFICIAL DE ARCHIVO Y DIGITALIZACIÓN**

30. Revisar al momento de la entrega de los Oficiales de Negocio la integridad documentación.
31. En caso de que la documentación no sea completa mandar un comunicado al respectivo Oficial de Negocios estableciendo un límite para la entrega de la documentación faltante.

## CAPITULO V

### ANEXOS

#### ANEXO 1 INDICADORES DE GESTIÓN

##### Indicadores de eficacia:

**Agencia Matriz**  $\frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio Agencia Matriz}}{\text{Satisfacción de socioa planificada}}$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{90,56}{100} = 90,56\%$$

##### Agencia Monay

$\frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio Agencia Matriz}}{\text{Satisfacción de socioa planificada}}$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{88,24}{100} = 88,24\%$$

##### Agencia El Batán

$\frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio Agencia Matriz}}{\text{Satisfacción de socioa planificada}}$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{88,24}{100} = 88,24\%$$

##### Indicador de eficacia socio deudor

$\frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente socio}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{35}{36} = 97,22\%$$

##### Indicador de eficacia socio garante

$\frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente socio}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{36}{36} = 100\%$$

*Número de solicitudes firmadas*  
*Número de solicitudes revisadas*

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{35}{36} = 97,22\%$$

*Número de solicitudes con respaldos del titular*  
*Número de solicitudes revisadas*

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{23}{36} = 63,89\%$$

*Número de solicitudes con respaldos del socio garante*  
*Número de solicitudes revisadas*

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{33}{36} = 91,67\%$$

*Número de socios que cumplen con los requisitos*  
*Número de socios analizados*

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{14}{36} = 38,89\%$$

*Número de socios con buen historial crediticio*  
*Número de socios analizados*

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{29}{30} = 96,67\%$$

*Número de socios con Check List*  
*Número de socios analizados*

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{11}{30} = 36,67\%$$

*Número de socios que cumplen con la condición carácter*  
*Número solicitudes analizados*

$$\text{Indicador de eficacia} = 72,73\%$$

*Número de socios que cumplen con la condición de capacidad*  
*Número solicitudes analizados*

Indicador de eficacia =95,45%

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condicion capital}}{\text{Número solicitudes analizados}} =$$

Indicador de eficacia = 81,82%

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condicion colateral}}{\text{Número solicitudes analizados}} =$$

Indicador de eficacia = 100%

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condicion}}{\text{Número solicitudes analizados}} =$$

Indicador de eficacia = 93,94%

Indicador de eficacia Agencia Matriz=

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número socios observados}} =$$

Indicador de eficacia Agencia Matriz=  $\frac{12}{15}=80\%$

Indicador de eficacia Agencia Monay=

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número socios observados}} =$$

Indicador de eficacia Agencia Monay=  $\frac{10}{12}=83,33\%$

Indicador de eficacia Agencia El Batán=

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número socios observados}} =$$

Indicador de eficacia Agencia El Batán =  $\frac{6}{8}=75\%$

Indicador de eficacia Agencia Matriz=

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de desembolso}}{\text{Número socios observados}}$$

Indicador de eficacia Agencia Matriz =  $\frac{11}{15} = 73,33\%$

Indicador de eficacia Agencia Monay =

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de desembolso}}{\text{Número socios observados}}$$

Indicador de eficacia Agencia Monay =  $\frac{8}{12} = 66,67\%$

Indicador de eficacia Agencia El Batán =

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de desembolso}}{\text{Número socios observados}}$$

Indicador de eficacia Agencia El Batán =  $\frac{5}{8} = 62,50\%$

Indicador de eficacia en los archivos =

$$\frac{\text{Número de carpetas completas}}{\text{Número de carpetas analizadas}}$$

Indicador de eficacia =  $\frac{20}{30} = 66,67\%$

**Indicadores de eficiencia:**

$$\frac{\text{Número de meses de calificación ejecutado}}{\text{Número de meses de calificación planificada}}$$

Indicador de eficiencia =  $\frac{4}{12} = 33,33\%$

$$\frac{\text{Número de meses de calificación ejecutado}}{\text{Número de meses de calificación planificada}}$$

Indicador de eficiencia =  $\frac{5}{12} = 41,66\%$

*Número de meses de calificación ejecutado*  
*Numero de meses de calificación planificada*

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{5}{12} = 41,66\%$$

Indicador de eficiencia en los archivos=

$$\frac{\text{Tiempo Analizado}}{\text{Tiempo Pronosticado}} =$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{11}{6} = 183,33\%$$

**Indicador de Economía:**

RESPONSABLE	MES	INFORMES REALIZADOS				GASTO GENERADO			
		MATRIZ	MONAY	BATAN	TOTAL	MATRIZ	MONAY	BATAN	TOTAL GASTO
DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS	Enero	0	0	0	0	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 34,23
	Febrero	0	0	0	0	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 34,23
	Marzo	0	0	0	0	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 34,23
	Abril	0	0	0	0	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 34,23
DIRECTOR DE COMUNICACION	Mayo	1	1	1	3	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Junio	1	1	1	3	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Julio	1	1	1	3	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Agosto	1	1	1	3	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Septiembre	0	1	1	2	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Octubre	0	0	0	0	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Noviembre	0	0	0	0	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Diciembre	0	0	0	0	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Microcredito de 2014} - \text{Microcrédito 2013}}{\text{Microcrédito 2013}} =$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{3.129.318,01 - 2.316.394,40}{2.616.394,40} = 39,09\%$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Consumo 2014} - \text{Consumo 2013}}{\text{Consumo 2013}} =$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{3.222.875,63 - 2.965.003,08}{2.695.003,08} = 8,70\%$$

## ANEXO 2 CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

N.	Recomendaciones	Responsable de la implementación	Fecha de realización
1	Ordenar una evaluación de las actividades desempeñadas por el personal para evitar la sobre carga de actividades.	Gerente	Anualmente
2	Emitir una disposición para los directores de cada proceso ordenando la estructuración, establecimiento y aplicación de indicadores de gestión.		Febrero
3	Estructurar, establecer y aplicar indicadores de gestión con el objetivo cuantificar y tomar las medidas correctivas en el desempeño generado en cada proceso.	Directores	Febrero – Abril 2015
4	Elaborar y estructurar métodos con el fin de evaluar, medir, prevenir y mitigar los riesgos a los que pueda enfrentar la cooperativa.	Coordinador de Riesgos Integrales Auditor Interno	Febrero – Abril 2015
5	Supervisar las funciones del comité de créditos para verificar que las responsabilidades sean cumplidas en su totalidad.	Director de operaciones y procedimientos	Permanente
6	Incluir dentro del presupuesto la contratación de un director de recursos Humanos y al menos dos personas que cubran la gestión de cobro en Cuenca.	Gerente	Febrero – Abril 2015

7	Realizar evaluaciones al personal de créditos sobre el manual de negocios vigente para tener un adecuado conocimiento.		Trimestralmente
8	Establecer la responsabilidad a uno de los Oficiales de Negocio con el fin de que informe la inexistencia del material de información para el socio y exista la debida supervisión para la entrega del mismo.	Director de operaciones y procedimientos	Febrero 2015
9	Incentivar a los Oficiales de Negocio sobre la importancia de tener un socio bien informado		Permanente
10	Mantener un control sobre la entrega del material informativo a los Oficiales de Negocio con el fin de que los recursos sean bien destinados y ayuden al cumplimiento de las metas propuestas.	Director de Comunicaciones	Permanente
11	Ordenar la utilización de calificadores touch para poder obtener resultados veraces sobre la satisfacción que se está dando a los socios.	Jefaturas de Agencia	Permanente
12	Exigir reportes mensuales de los calificadores touch para poder informar de falencias detectadas y poder tomar medidas correctivas	Director de Operaciones y Procedimientos	Mensualmente
13	Pedir los reportes mensuales de la utilización de este calificador con el objetivo de medir la gestión de satisfacción al socio, con ello se evitará gastos indebidos.	Auditor Interno	Mensualmente

14	Informar a gerencia sobre la desactualización de SERCOBACO la misma que es una fuente de revisión en el análisis previo.	Director de Negocios	Febrero 2015
15	Cumplir a cabalidad con lo que expresa el manual de negocios de la cooperativa	Oficiales de Negocios	Permanentemente
16	Revisar que se encuentre llenando adecuadamente la recomendación de los oficiales de crédito con referencia al historial crediticio del socio.	Jefaturas de Agencia	Permanentemente
17	Exigir que se hayan tomado en cuenta el historial del socio para dar su aprobación.	Analista de Créditos	Permanentemente
18	Reforzar las actividades de supervisión para este tipo de operaciones en busca del compromiso del personal	Director de Negocios	Permanentemente
19	Establecer sanciones para aquellos que incumplan con la normativa	Director de Operaciones y procedimientos	Febrero 2015
20	Plantear un estudio de tiempo de atención a los socios solicitantes de crédito con el fin de que se traten solo temas relacionados con el crédito.	Jefaturas de Agencia	Febrero – Marzo 2015
21	Cumplir con la revisión y el visto bueno a la documentación que sustentan las operaciones de créditos, sin preferencia alguna.		Permanentemente
22	No recomendar créditos, cuyo carácter no haya sido comprobado de acuerdo a la normativa establecida.	Oficial de Negocio	Permanentemente
23	Delimitar tiempos para la realización de la inspección.	Jefaturas de Agencia	Marzo 2015
24	Establecer como normativa la Revisión Check List para los Oficiales de Negocio con el fin de que el proceso se cumpla eficientemente.	Gerente	Abril 2015

25	Cambiar este medio de comunicación por el correo interno, de tal manera que evite riesgos en modificación o pérdida de información	Director de TIC's	Febrero 2015
26	Establecer un porcentaje de criterios crediticios de manera individual y global de tal manera que todos los créditos tengan un cierto límite y de esta manera se reduzca el nivel de riesgo.	Director de Negocios	Febrero – Marzo 2015
27	Mejorar la comunicación que se da a los socios sobre las aprobaciones o negaciones de crédito, para mejorar la satisfacción.	Oficiales de Negocios	Permanentemente
28	Digitalizar todos los pagarés generados en el proceso de colocación.		Permanentemente
29	Verificar que en todos los créditos las firmas del socio deudor como del garante que sean idénticas a la cédula de ciudadanía.	Jefaturas de Agencia	Permanentemente
30	Establecer dentro de la normativa una restricción para la aprobación de los Créditos elaborados y analizados por los Jefes de Agencia con el fin de evitar que ellos desempeñen triples funciones en la concesión del crédito, para la aprobación determinar como responsable a la Analista de Créditos.	Director de operaciones y procedimientos	Febrero 2015
31	Mantener el mismo nivel eficiencia del sistema y de ser el caso proponer mejoras de bajo costo para el proceso de concesión.	Director de TIC's	Permanentemente

32	Cumplir con todas las etapas para el desembolso del proceso de colocación y en especial al incentivo del pago puntual al socio con el fin de que éste tenga un buen historial crediticio y la cooperativa recupere con prontitud la cartera colocada.	Oficiales de Negocios	Permanentemente
33	Establecer en el Manual de Negocios un tiempo límite de entrega de documentación de respaldo crediticia a la Oficial de Archivo y Digitalización	Director de operaciones y procedimientos	Marzo – Mayo 2015
34	Revisar al momento de la entrega de los Oficiales de Negocio la integridad documentación.	Oficial de Archivo y digitalización	Permanentemente
35	En caso de que la documentación no sea completa mandar un comunicado al respectivo Oficial de Negocios estableciendo un límite para la entrega de la documentación faltante.		Permanentemente

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones:

- Con la aplicación de la Auditoría de Gestión realizada al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca se cumplió con el objetivo planteado; para lo cual se examinó la captación de necesidad de crédito, el análisis del sujeto de crédito, la aprobación, la formalización y el desembolso dentro de un marco de ética y escepticismo profesional.
- Se determinó que la COAC CREA tiene falencias en su estructura organizacional debido a la inexistencia de ciertos cargos laborales que son desarrollados por el mismo personal, creando dobles funciones y sobrecarga de actividades, lo que da como resultado la ineficiencia en el cumplimiento de algunos objetivos planteados.
- Las debilidades encontradas en el sistema de control interno de la institución en gran parte se deben al desconocimiento de la normativa interna, la falta de compromiso del personal y la poca supervisión en las actividades de este sistema.
- Los calificadores Touch que generan una calificación sobre la calidad de los servicios brindada a los socios, no proporcionan datos que ayuden a tomar medidas correctivas debido a que no se están utilizando en ninguna de las agencias de la ciudad de Cuenca, generando costo de mantenimiento para la institución.
- En el proceso de recepción de solicitud y documentos para la concesión de un crédito se encontró irregularidades con algunos documentos y requisitos necesarios que respaldan el perfil crediticio de socios y garantes.
- La infraestructura de las Agencias de la COAC CREA de la ciudad de Cuenca son amplias, sin embargo no ha sido utilizada adecuadamente, ya que el espacio destinado para archivo de los documentos físicos de los socios en la agencia Matriz es reducida, complicando su manejo. De la

misma manera al revisar los archivos de una muestra determinada de socios se constató su desactualización tanto física como en su archivo digital.

Finalmente, los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera universitaria fueron de gran utilidad para la aplicación de la auditoría de gestión a la COAC CREA, que pese a las limitaciones derivadas de la complejidad y el grado de confidencialidad que exigen este tipo de instituciones financieras se cumplió con los objetivos planteados al inicio de esta auditoría.

#### **4.2 Recomendaciones:**

- Utilizar la información obtenida en la presente tesis, como medio de consulta y referencia académica.
- Implementación de un modelo de Control Interno, que permita y facilite la detección, evaluación, administración y comunicación de los riesgos, así como otros detalles relacionados al control interno de la Cooperativa para identificar y mitigar riesgos.
- Como una forma de conocer el desarrollo de las actividades en la Cooperativa, creemos pertinente, que se implementen indicadores acordes con su modelo de gestión, los mismos que con su aplicación ayudaran a medir el nivel de cumplimiento de las operaciones y se tomen las medidas correctivas oportunas.
- La cooperativa para lograr un mayor reconocimiento en la ciudad de Cuenca debe realizar un estudio de los medios con más difusión en los que oferte sus productos y servicios.
- Se recomienda realizar la contratación de personal para las gestión de cobranza y de esta manera evitar la sobrecarga de actividades generadas en el área de créditos.
- Mantener archivos cronológicos y adecuados de la documentación emitida, ya sea para uso externo o interno y así evitar futuras complicaciones por falta de documentación y respaldos.

### 4.3 Limitaciones

Durante el desarrollo de la tesis no se pudo examinar ciertos procesos determinados en la auditoria como: la petición de las recomendaciones anteriores dadas por la auditoria, el proceso de elaboración de actas del subcomponente de aprobación y los costos de elementos del sistema de créditos necesarios, debido a que el consejo de administración de la COAC CREA no aprobó dicha petición.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

**TABLA 4**

#### POISSON

<b>INHERENTE</b>	<b>DETECCIÓN</b>	<b>CONTROL</b>	<b>FACTOR DE RIESGO</b>
Bajo	Bajo	Bajo	0.7
Bajo	Bajo	Medio	0.9
Bajo	Bajo	Alto	1.1
Bajo	Medio	Bajo	1.1
Bajo	Medio	Medio	1.4
Bajo	Medio	Alto	1.7
Bajo	Alto	Bajo	1.5
Bajo	Alto	Medio	2.0
Bajo	Alto	Alto	2.5
Medio	Bajo	Bajo	1.2
Medio	Bajo	Medio	1.4
Medio	Bajo	Alto	1.6
Medio	Medio	Bajo	1.5
Medio	Medio	Medio	1.8
Medio	Medio	Alto	2.1
Medio	Alto	Bajo	2.0
Medio	Alto	Medio	2.4
Medio	Alto	Alto	2.8
Alto	Bajo	Bajo	1.6
Alto	Bajo	Medio	1.9
Alto	Bajo	Alto	2.2
Alto	Medio	Bajo	2.0
Alto	Medio	Medio	2.3
Alto	Medio	Alto	2.6
Alto	Alto	Bajo	2.4
Alto	Alto	Medio	2.7
Alto	Alto	Alto	3.0

## CONTRATO

En la ciudad de CUENCA de la Provincia del AZUAY, a los CUATRO DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2014 se celebra el contrato de trabajo entre el ECON. PATRICIO BARZALLO en su carácter de GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LTDA, y la CPA MARGARITA ASTUDILLO, en calidad de AUDITOR GENERAL de la firma de auditoria domiciliada en la AV. Loja y 12 de Abril, presentan el siguiente contrato cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican a continuación

### 1. ALCANCE

El presente trabajo de auditoria se realizara al SISTEMA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA. de la ciudad de Cuenca. Que comprende la captación de necesidad de crédito, el análisis del sujeto de crédito, aprobación, formalización y desembolso. Al completar la auditoría, se emitirá una opinión bajo las normas de auditoria generalmente aceptadas.

### 2. OBJETIVO

Realizar un examen crítico, sistemático y detallado del sistema de créditos, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas que al finalizar permitan emitir una opinión que ayude en la toma de decisiones.

### 3. RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR

3.1 Conduciremos nuestra auditoria bajo las normas de auditoria generalmente aceptadas, dichas normas requieren que realicemos el trabajo de manera profesional y cumpliendo siempre con los requisitos éticos.

3.2 Verificar el cumplimiento de la normativa vigente aplicado a la institución financiera.

3.3 Determinar la idoneidad y efectividad del Sistema de créditos implantado para alcanzar los objetivos que se ha planteado la institución financiera.

3.4 Emitir una opinión profesional sobre la eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora del mismo.

#### **4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION DEL SISTEMA DE CRÉDITOS.**

**4.1** Es responsable de la planificación, dirección, liderazgo y control de los procesos y operaciones en la colocación de créditos en todas sus formas e instancias.

**4.2** Establecer un flujo de información apropiado con los miembros del equipo de auditoria y los ejecutivos de la institución financiera.

#### **5. EQUIPO DE TRABAJO**

El auditor designara para el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato a la firma de auditoría, para cuando se considere necesario incorporar personal técnico capacitado para el desarrollo de la auditoria, en el número que se requieran de acuerdo a los trabajos a realizar.

El personal del auditor no tendrá ninguna relación laboral con la institución y queda expresamente estipulado que este contrato se suscribe en atención a que el auditor en ningún momento se considera intermediario del cliente respecto al personal que ocupe para dar cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la relaciones entre él y su personal, y exime al cliente de cualquier responsabilidad que a este respecto existiere

#### **6. LUGAR DE TRABAJO**

El equipo de auditoria con el fin de dar cumplimiento a este contrato desarrollara sus actividades en un tiempo no mayor a 120 días el trabajo se realizara dentro de las distintas agencias de la cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda. ubicadas en la ciudad de Cuenca.

#### **7. COSTO**

La auditoría ejecutada al sistema de créditos de la COAC CREA LTDA. de la ciudad de cuenca, tendrá un costo de 10.000 USD. Asumidos por la institución auditada.

El trabajo realizado no está sujeto a multas debido a que el mismo es netamente académico y servirá para la obtención del Título de Contador Público Auditor.

En prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arriba indicados.

Patricio Barzallo  
GERENTE DE LA COOPERATIVA

CPA. Margarita Astudillo  
AUDITOR GENERAL

### ANEXO N° 3

## OFICIO DE PERMISO DE VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA



PPO  
1/3

OFICIO N° 001  
Cuenca, Viernes 15 de Agosto de 2014

Economista.

**Patricio Barzallo**

**GERENTE DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**

Presente.

Que la presente sirva para saludarle y solicitarle autorice una visita a las instalaciones de la Cooperativa De Ahorro y Crédito CREA Ltda. que usted eficientemente dirige con la finalidad de poder ejecutar el trabajo de **Auditoria de Gestión al Sistema de Créditos** por parte del equipo de la Firma de Auditoria "ASOCIADOS M&M", el área a observar es la Cooperativa en su conjunto pero con mayor énfasis el Sistema de Créditos al cual dirigimos nuestra auditoria.

El objetivo de la visita es tener un conocimiento claro y general acerca de la Cooperativa. De ser aceptada la visita, desearía que se programara para el Jueves, 21 de agosto del presente año, a partir de las 16H00. Para cualquier información puede remitirse al correo electrónico: [asociados.mym@hotmail.com](mailto:asociados.mym@hotmail.com). De la misma manera solicito nos comunique requisitos de seguridad y presentación que deberán cubrir los participantes de la visita.

Agradezco la atención que tenga a bien brindar a la presente y me despido deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,

---

CPA. Paulina Cabrera

JEFE DE EQUIPO

ANEXO N° 5

SOLICITUD DE NORMATIVA INTERNA



PPO  
2/3

OFICIO N° 002  
Cuenca, Viernes 15 de Agosto de 2014

Economista.

**Mauricio Delgado**

**JEFE DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS**

**DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**

Presente.

Que la presente sirva para desearle éxitos en sus labores y a la vez solicitarle su colaboración con la firma de Auditoria “**ASOCIADOS M&M**” en la labor de la auditoria de gestión a la que está sujeta la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA** con mayor énfasis en el **SISTEMA DE CRÉDITO**.

Por medio de la presente le solicitamos la entrega de la normativa interna de la cooperativa para el día **martes, 19 de agosto del presente año**, a partir de las **08H00** con el fin de aplicarle un Cuestionario de Evaluación Preliminar, para cualquier información puede remitirse al correo electrónico: **asociados.mym@hotmail.com**. A la entrevista acudirán los auditores operativos **CPA. Marcela Calle y CPA. Miriam Guamantario**

Agradezco la atención que tenga a bien brindar a la presente y me despido deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,

---

Paulina Cabrera  
AUDITOR JEFE DE EQUIPO

## ANEXO N°6

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril Email: asociados.mym@hotmail.com Tel#: 2386878 / 0990995488</p> <p><b>AUDITORIA</b></p>	<p>PPIG 1/2</p>
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN <b>Periodo:</b> 2014 <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>	

### Indicadores de eficacia

$$\frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio}}{\text{Satisfacción de socio planificada}}$$
$$\frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente socio}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$
$$\frac{\text{Número de solicitudes firmadas}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$
$$\frac{\text{Número de solicitudes con respaldos del titular}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$
$$\frac{\text{Nº de socios con buen historial crediticio}}{\text{Número de socios analizados}}$$
$$\frac{\text{Nº de socios con Check List}}{\text{Número de socios analizados}}$$
$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condicion caracter}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$
$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condicion de capacidad}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$
$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condicion capital}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición colateral}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

$$\frac{\text{Nº de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número socios observados}}$$

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de desembolso}}{\text{Número socios observados}}$$

$$\frac{\text{Número de carpetas completas}}{\text{Número de carpetas analizadas}}$$

### Indicadores Eficiencia

$$\frac{\text{Número de meses de calificación ejecutado}}{\text{Número de meses de calificación planificada}}$$

$$\frac{\text{Tiempo Analizado}}{\text{Tiempo Pronosticado}}$$

Indicador de eficiencia = 
$$\frac{\text{Microcrédito de 2014} - \text{Microcrédito 2013}}{\text{Microcrédito 2013}}$$

Indicador de eficiencia = 
$$\frac{\text{Consumo 2014} - \text{Consumo 2013}}{\text{Consumo 2013}}$$

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario  
Fecha de elaboración: 03 de septiembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 04 de septiembre de 2014

ANEXO N° 7

PPO  
3/3



OFICIO N. 003  
Cuenca, Martes 19 de Agosto de 2014

C.P.A.

**Cristina Velasco**

**AUDITOR INTERNO DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**

Presente.

Que la presente sirva para desearle éxitos en sus labores y a la vez solicitarle su colaboración con la firma de Auditoria “**ASOCIADOS M&M**” para que autorice la revisión de los archivos corriente y permanente que servirán para el conocimiento de la gestión de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA** con mayor énfasis en el **SISTEMA DE CRÉDITO**.

De ser aceptada la Autorización, desearía que se programara para el **lunes 25 de agosto del presente año**, a partir de las **09H00**. Para cualquier información puede remitirse al correo electrónico: **asociados.mym@hotmail.com**. A su revisión participaran los auditores operativos **CPA. Marcela Calle** y **CPA. Miriam Guamantario**

Agradezco la atención que tenga a bien brindar a la presente y me despido deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,

---

Paulina Cabrera  
AUDITOR JEFE DE EQUIPO

## ANEXO N° 8 CUESTIONARIO DE VISITA A LAS INSTALACIONES

 <p><b>ASOCIADOS M&amp;M</b> Av. Loja y Av. 12 de Abril E-mail: asociados.mym@hotmail.com Tel: 2386878 / 0990995488</p>	<b>PPCV</b> <b>1/3</b>
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN  <b>Periodo:</b> 2014  <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> Cuestionario de visita a las instalaciones.</p>	

INFORMACION GENERAL					
Nombre de la Cooperativa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.				
Fecha de inicio:					
Domicilio Matriz:	Av. Francisco Moscoso 2-56 y Luis Moreno Mora				
	<b>CUENCA:</b>				
	MONAY: Av. Gonzáles Suárez y Av. Max Uhle				
	BATAN : Av. México 5-77 y Colombia				
	<b>AZOGUES:</b>				
Domicilio Sucursales:	Centro Comercial Bartolomé Serrano				
	<b>MACAS:</b>				
	Amazonas y Domingo Camín				
	<b>PUCARÁ</b>				
	Av. León Febres Cordero frente al Parque Central				
Naturaleza de la propiedad	Privada				
Sector Comercial (manufactura, comercio,venta,etc.)	Economía Popular y Solidaria				
Actividad Principal:	Intermediación Financiera				
Productos y Servicios Clave:	Ahorro y Crédito				
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNO					
	Asamblea General				
	Consejo de Administración				
	Consejo de Vigilancia				
	Gerencia				
EVALUACIÓN VISITA A LAS INSTALACIONES					
N°	Preguntas	Respuestas			Comentarios
		Si	No	N/A	
1	El espacio físico se encuentra en condiciones necesarias para realizar un trabajo eficiente	x			
2	Cree Ud. Es importante una opinión sobre la cooperativa. Cual es su opinión acerca de la situación actual de la cooperativa	x			Esta pasando por un proceso den la Estructura Operativa y Funcional que fortalece a la cooperativa y fomenta su crecimiento debido al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
3	Los empleados y la gerencia cuidan la imagen de la cooperativa. Como lo hacen	x			Manual de Calidad de Atención al socio
4	Actualmente la cooperativa ha experimentado algún cambio importante. Que beneficios han traído los mismos		x		
5	Opera la cooperativa bajo un marco Legal y regulatorio. Indique cuales	x			Ley de la Economía Popular y Solidaria y algunas circulares de la Superintendencia de Bancos

6	La cooperativa cuenta con los permisos necesarios para su funcionamiento. Cuales son	x		Para la creación el acuerdo Ministerial y el Permiso de Funcionamiento
7	Existe una Unidad de Auditoría	x		en la Matriz
8	Se han elaborado Auditorías anteriores	x		
9	Se han acogido las recomendaciones hechas por auditorías anteriores. Cuales han sido	x		Ajustar estándares de Prudencia financiera con el manejo de la economía y social
10	En la cooperativa se ha implementado y se aplica la Planificación Estratégica.	x		Fecha de aprobación: 2012 Periodo de Vigencia: 5 años A quienes se divulgo: Todos socios, funcionarios y directivos
11	Conoce Ud. La misión de la cooperativa	x		Ser una cooperativa solidaria que fomenta el ahorro y brinda soluciones crediticias con calidad y oportunidad a los socios interesados
12	Conoce Ud. La visión de la cooperativa	x		Ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la región Austral
13	Conoce Ud. Los objetivos que persigue la cooperativa	x		
14	La cooperativa se traza metas. Cuales son			Sostenibilidad Financiera y Social, equidad entre los miembros.
14	La cooperativa se traza metas. Cuales son.	x		Se encuentran establecidas de acuerdo al presupuesto
15	Cuenta la cooperativa con un informe de actividades en el cumplimiento de metas	x		Diario
16	Existe un Análisis FODA	x		
17	Tiene debilidades la cooperativa. Cuales cree Ud. Son	x		Normativas de Control y Regulación
18	Tiene amenazas la cooperativa. Cuales cree Ud. Son	x		Cooperativas pequeñas ya que no asumen el control de una entidad como la SEPS
19	Tiene fortalezas la cooperativa. Cuales cree Ud. Son	x		Personal, solvencia, estructura operativa, socios
20	Tiene oportunidades la cooperativa. Cuales cree Ud. Son	x		Al estar regulados se vuelven mas confiables.
21	Cuenta la cooperativa con indicadores de gestión	x		
22	Existen políticas generales establecidas, cítelas	x		En cada proceso o actividad
23	Existe un Organigrama funcional de la cooperativa	x		
24	Existe un código de ética	x		
25	Existe calidez en las relaciones laborales	x		
26	Existe un manual de Funciones y Responsabilidades	x		

27	La cooperativa cuenta con el personal adecuado para sus actividades. Con cuanto personal cuenta la cooperativa	x			Laboran 47 personas
28	Se realiza capacitaciones al personal. Con que frecuencia	x			Mensual
29	Cuenta la cooperativa con un Plan Anual Operativo (POA)	x			
30	La cooperativa realiza actividades en el extranjero		x		
31	Existe un Control Interno la empresa. Como es éste	x			Se encarga la Cordinación de Riesgos Integrales y Auditoría Interna
32	Existen intercomunicación. Cuales son los medios	x			Promotor Sr. Carlos Luzuriaga
33	Todos los documentos son respaldados	x			
34	Existe calidad en los productos y servicios que ofrecen. Como se mide: a traves de estudios de mercado	x			Comparaciones con estandares establecidos por los Comparaciones con estandares reconocidos: Encuestas o cuestionarios: Si
35	Cuenta la cooperativa con un proceso formal de evaluación de riesgos. Explique brevemente		x		Departamento de Riesgos, alternativas Criterios Técnicos riesgos de la cooperativa.
36	La cooperativa cuenta con un departamento de relaciones públicas. Como se maneja para medir el impacto a mediano o largo plazo en el entorno social o ambiental de los productos y servicios prestados	x			Notas de prensa:si Datos estadísticos o históricos: si Encuestas o cuestionarios para medir la satisfacción de las necesidades: si
37	Tiene Ud. Una buena expectativa de esta Auditoría de Gestión. Cual es	x			Ayudara a descubrir debilidades de la cooperativa que no se hayan detectado aún.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 21 de agosto de 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 25 de agosto de 2014

## ANEXO N° 9 INFORME DE VISITA A LAS INSTALACIONES



PPIV  
1/11

### INFORME DE VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREA LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. tiene dos Agencias ubicadas en los sectores de Monay y El Batán, y su matriz ubicada en el sector de Huaynacpac.

#### **MATRIZ**

El día 21 de agosto del año 2014, siendo las 14H30, se visitó la matriz de la cooperativa ubicada en la Av. Francisco Moscoso 2-56 y Luis Moreno. A través de técnicas de auditoria como la constatación ocular y física se pudo obtener los siguientes puntos importantes:

#### **Recursos utilizados por la empresa:**

**Recurso material:** La Institución tiene a su disposición una infraestructura amplia y moderna distribuida en dos áreas: la primera planta está conformada por la sala de recepción al socio, el área de cajas e información, vigilancia, Área de Captación y Colocación, Analista de crédito, Oficial de archivo y digitalización, Coordinador de riesgos integrales y estadísticas, Director de comunicación y una cafetería y la segunda planta que comprende la parte administrativa: Asistente Ejecutiva, Presidencia, Gerencia, Auditorio, Operaciones y Procedimientos, Asesoría Jurídica, Director de Negocios, Contabilidad, Director de las TIC'S, Auditoría Interna, y en los exteriores se encuentra el cajero automático.

#### **PRIMERA PLANTA:**

- **Vigilancia:** Al ingresar en la cooperativa nos encontramos con un guardia de seguridad que se encarga de la seguridad externa, también se puede observar un área restringida con vidrios polarizados a cargo de vigilancia interna, consta de un guardia de seguridad quien monitorea las 14 cámaras de vigilancia.

- **Sala de Recepción al socio:** La sala de recepción al socio es amplia, posee 7 sillas de espera cada una de 3 asientos, al frente está ubicado un plasma que transmite información y promociones de la cooperativa, a su lado derecho se encuentra el buzón de sugerencias, Medios impresos como revistas, trípticos, periódicos, flyers, papelería institucional, cuenta con señalización llamadas: Salvaguarda de la integridad de las personas (no gorras, no gafas, no celulares, etc.) e informativa (caja 1, caja 2, etc.).
- **Área de Cajas e Información:** Está compuesto por una ventanilla de información y tres de cajas, en esta laboran dos personas una en información y otra en la caja, cuentan con un archivador de piso, dos computadoras, dos teléfonos, una copiadora, un escáner y una cámara de seguridad.
- **Área de Captación y Colocación:** En esta área laboran cuatro personas: jefe de agencia, dos Oficiales de negocios y uno en servicios complementarios se encuentran equipados con cuatro escritorios, diecisiete sillas, tres archivadores aéreos, cuatro computadoras, cuatro Webcam, cuatro teléfonos, y en su parte derecha existe un cuarto de archivo.
- **Área de Directores:** Al ingresar en la parte derecha se encuentra un Bunker su función es resguardar la base de datos que maneja la cooperativa en base a un sistema de refrigeración. Además en esta área laboran cuatro personas: El Analista de Créditos, Digitalizador y Oficial de Archivo, Coordinador de Riesgos Integrales y Estadísticas y el Director de Comunicaciones, consta de 4 computadoras, escritorios, teléfonos ,webcams, 5 archivadores aéreos y 3 estantes de piso conformado por 4 archivadores cada uno, una copiadora e impresora empresarial.
- **Cafetería:** Posee muebles de cocina, suministros de cocina, una refrigeradora, un microondas, una televisión, Máquina de café, una mesa de pin pon, un botiquín de primeros auxilios, servicio higiénico.

Como medida de seguridad la planta baja de la cooperativa cuenta con dos extintores.

## SEGUNDA PLANTA

- **Asistente de Ejecutiva:** Se encuentra al inicio de la segunda planta, labora una persona y cuenta con recursos materiales tales como: Una computadora, un escritorio, una impresora, un teléfono, un archivador aéreo y a su alrededor nueve sillas, un extintor y dos cámaras de vigilancia una en su frente y otra a su lado izquierdo.
- **Presidencia:** Esta presidida por la representante del consejo de Administración elegida en Asamblea General en calidad de presidente, cuenta con una computadora, un teléfono, cuatro sillas, un archivador de piso y una cafetera.
- **Gerencia:** Labora una persona y cuenta con una computadora, un teléfono, cuatro sillas, un archivador de piso y una cafetera.
- **Auditorio:** Es un espacio amplio ubicada alado de la gerencia, cuenta con una mesa de centro grande rodeada de varios sillones, una pizarra mediana y una cafetera.
- **Operaciones y Procedimientos:** Esta área cuenta con un escritorio, un archivador aéreo, una laptop, un teléfono una silla y un archivador de piso, labora una persona.
- **Asesoría Jurídica:** Esta área cuenta con un escritorio, un archivador aéreo, una computadora, una impresora, un teléfono, tres sillas y un archivador de piso, labora una persona, al frente de este hay un archivador en donde hay una laptop que controla la asistencia del personal y la normativa vigente de la cooperativa.
- **Director de Negocios:** Esta área cuenta con un escritorio, un archivador aéreo, una computadora, una impresora, un teléfono, tres sillas y un archivador de piso, labora una persona.
- **Contabilidad:** En esta área laboran tres personas, un contador general y dos asistentes. El contador general cuenta con un escritorio una computadora con Webcam, un teléfono, una impresora, un archivador aéreo,

- tres sillas, un archivador de piso pequeño y un escáner, los asistentes tienen: dos escritorios, dos computadoras, dos teléfonos, un archivador aéreo, un archivador de piso grande, dos sillas, una impresora empresarial.
- **Director de las TIC'S:** Labora una persona, cuenta con un escritorio, una laptop, una computadora, un teléfono, tres sillas, un archivador aéreo y en su frente un archivador de piso grande compartido con el Auditor Interno.
- **Auditoría Interna:** Labora una persona y se encuentra equipada por un escritorio, una laptop, un teléfono, tres sillas, una impresora y escáner compartido con el director de Tics y un archivador de piso grande.

Al frente existe un área que sirve para el almacenamiento de útiles de oficina.

Existe un baño de uso para los empleados ubicado entre la gerencia y el auditorio.

**Los horarios de trabajos son:**

**Lunes a Viernes:**

Cajas 08H00 hasta 18H00

Direcciones: 08H00 hasta 17H00

**Sábados y Domingos:**

Cajas: 09H00 hasta 14H00

**Recursos Financieros:** Su actividad principal es la intermediación financiera, ofrece oportunidades financieras a sus socios a través de productos y servicios direccionados a fomentar el ahorro, actualmente esta institución financiera se rige bajo la SEPS cuenta con un Patrimonio Técnico de alrededor de un millón seiscientos mil dólares y un Patrimonio Global de dos millones de dólares, un capital social integrado por las aportaciones de los socios los mismos que son variables e ilimitados. La cooperativa está valorada en un millón de dólares (solo infraestructura).

**Equilibrio financiero:** Según el Director de Negocios la cooperativa está pasando por un proceso de adaptación, por la nueva normativa vigente de la Superintendencia de economía Popular y Solidaria, de acuerdo con los indicadores

propuestos por la misma la cooperativa es rentable para los socios es decir es positiva desde la perspectiva financiera.

**Recursos humanos:** la empresa está constituida por 23 personas todos capacitados, la capacitación se da más o menos una tres veces al año en lo que respecta a servicio al cliente, riesgos y análisis crediticio.

En lo que corresponde exclusivamente al departamento de créditos, se hizo una visita previa a dicho departamento y se conversó con el personal, a través de lo cual se ha recopilado información de gran utilidad para el proceso de Auditoría de Gestión.

Este departamento se encarga de conceder créditos de consumo y microcréditos a socios de la cooperativa. El procedimiento para acceder a un crédito es el siguiente:

1. Ser socio de la Cooperativa.
2. Los oficiales de negocios averiguan sobre el cliente y el o los garantes en caso de ser necesarios para ver si aplica o no al crédito a través de los siguientes medios: central de riesgos, función judicial y sercobaco.
3. Si aplica para el crédito se realiza la solicitud de crédito en la cual se detallan aspectos importantes como la capacidad de pago del socio y de acuerdo al monto solicitado ver si necesita de uno o dos garantes para el crédito y se receptan los documentos como: cedula de identidad, certificado de votación, una planilla de algún servicio básico, certificado de ingresos.
4. En el caso que se requiera de garantes los mismos deben ser socios de la cooperativa, llenar el formulario de garante y entregar los documentos solicitados.
5. El oficial de negocios de acuerdo al tipo de crédito analiza y verifica la información proporcionada por el socio y el garante como: direcciones, propiedades, números telefónicos y en el caso que sea un microcrédito realizan referencia de GPS y una fotografía panorámica.
6. Se digitaliza las solicitudes, y demás documentación que legalice el crédito luego se envía a la analista de créditos.

7. La analista de créditos revisa, analiza, comprueba y aprueba créditos y cuando son casos especiales pasa a un tercer filtro denominado jefe de negocios por lo general son créditos iguales o mayores a los 21000 USD.
8. Una vez que se aprueba el crédito ya sea por la analista de créditos o la jefatura de negocios se llama al socio y al garante y se acuerda una fecha y hora.
9. Se firman los respectivos documentos y se acredita de forma inmediata el depósito.

El proceso de concesión del crédito no dura más de 48 horas, en el caso de que los socios solicitantes de crédito se encuentren domiciliados en lugares alejados de la ciudad de Cuenca el proceso de concesión dura tres días.

#### **AGENCIA MONAY**

El día 22 de agosto del año 2014, siendo las 09H30, se visitó la sucursal de la cooperativa ubicada en la Av. Gonzáles Suárez y Av. Max Uhle sector Monay y se culminó a 11H00, a través de técnicas de auditoría como la constatación ocular y física se pudo obtener la siguiente información:

#### **Recursos utilizados por la empresa:**

**Recurso material:** Esta agencia no es propiedad de la cooperativa, es un arrendamiento y está ubicada en la segunda planta de la Plaza Bocatti, tiene a su disposición una infraestructura amplia y moderna, distribuida por la sala de recepción al socio, el área de cajas, vigilancia y de créditos.

- **Vigilancia:** Al ingresar en la cooperativa nos encontramos con un guardia de seguridad que se encarga de la seguridad externa.
- **Sala de Recepción al socio:** La sala de recepción al socio es amplia, posee 9 sillas de espera cada una de 3 asientos, a la izquierda de cajas está ubicado un plasma que transmite información y promociones de la cooperativa, ahí mismo están los medios impresos como revistas, trípticos, periódicos, flyers, papelería institucional, cuenta con señalización llamadas: Salvaguarda de la integridad de las personas (no gorras, no gafas, no celulares, etc.) e informativa (caja 1, caja 2, etc.), un botellón de agua para

los socios, al lado izquierdo de la entrada se encuentra el buzón de sugerencias y como medida de seguridad un extintor.

- **Área de Cajas:** Está compuesto tres cajas, de la cual solo la caja dos brinda atención al socio, la cual está equipado con una computadora, teléfono, micrófono una bóveda temporizada, impresora, escritorio, sillón y un archivador.
- **Área de Crédito:** Está compuesto por dos oficiales Sénior y un Junior que se incorporó recientemente, está equipado con tres escritorios, seis sillones, tres computadoras, tres webcams una impresora empresarial, un escáner, tres teléfonos, cuatro archivadores de piso
- **Oficina de Jefe de Agencia:** Se encuentra atrás del área de Crédito está bajo el mando de una sola persona se encuentra equipada con un escritorio, una computadora, una webcam, un teléfono, seis sillones, y un archivador de piso.

Existe una oficina pequeña equipada con escritorio, teléfono, computadora, webcam, archivador de piso de la cual todo el personal tiene acceso, en varias ocasiones es utilizada para reuniones de los mismos.

Un baño para uso de los empleados, cuatro cámaras de seguridad y un parqueadero amplio.

**Los horarios de trabajos son:**

**Lunes a Viernes:**

Cajas 09H00 hasta 18H30

Direcciones: 09H00 hasta 18H00

**Sábados y Domingos:**

Cajas: 09H00 hasta 14H00

**Recursos humanos:** La agencia está constituida por 6 personas: Una Jefe de Agencia, Dos Oficiales de Crédito un Sénior y un Junior, una cajera y un guardia de seguridad, enfocándonos en el área de créditos se reciben capacitaciones ocho veces al año en temas como: servicio al cliente, riesgos y análisis crediticio.

## AGENCIA EL BATAN

El día 22 de agosto del año 2014, siendo las 11H30, se visitó la sucursal de la cooperativa ubicada en la Av. México 5-77 y Colombia sector el Batán; se culminó a las 12h30 a través de técnicas de auditoria como la constatación ocular y física se pudo obtener la siguiente información:

### **Recursos utilizados por la empresa:**

**Recurso material:** Al igual que la agencia de Monay ésta es arrendada, es de dos pisos pero solo se utiliza la planta baja, tiene a su disposición una infraestructura amplia y conservadora , distribuida por vigilancia, salas de recepción al socio, el área de cajas, y de créditos.

- **Vigilancia:** Al ingresar en la cooperativa nos encontramos con dos guardias de seguridad que se encarga de la seguridad externa.
- **Salas de Recepción al socio:** Existen dos una al frente de las cajas y otra para la colocación y captación de recursos. La primera sala de recepción al socio es pequeña pero apta para la cantidad de socios que reciben en el día posee 2 sillas de espera cada una de 3 asientos, a la izquierda de la sala están los medios impresos como trípticos, flyers, papelería institucional, cuenta con señalización llamadas: Salvaguarda de la integridad de las personas (no gorras, no gafas, no celulares, etc.) e informativa (caja 1, caja 2, etc.), un buzón de sugerencias y como medida de seguridad un extintor. La segunda sala de recepción para el socio es amplia posee cinco sillas, una mesa pequeña con revistas y periódicos, un botellón de agua, un archivador de piso y un extintor.
- **Área de Cajas:** Está compuesto por dos cajas, de la cual solo la caja uno brinda atención al socio, la cual está equipado con una computadora, teléfono, micrófono, una bóveda temporizada, impresora, escritorio, sillón un archivador de piso y cámara de seguridad
- **Área de Captación y colocación:** Está compuesto por dos oficiales uno Sénior y un Junior. El oficial Junior está equipado con un escritorio, una computadora, un teléfono, una impresora, un archivador aéreo, un archivador de piso y tres sillas. El oficial Sénior está equipado con una

computadora un archivador aéreo una copiadora e impresora, un teléfono, un escritorio, una cámara de seguridad y seis sillas.

- **Oficina de Jefe de Agencia:** Se encuentra horizontal derecha al área de Colocaciones y Captaciones está bajo el mando de una sola persona se encuentra equipada con un escritorio, una computadora, una webcam, un teléfono, seis sillones, un archivador de piso, un archivador aéreo y una impresora.

Existe una oficina pero actualmente es utilizada como archivo.

Al frente de la segunda sala de recepción al socio existen dos baños de uso interno, en la parte exterior de la cooperativa hay dos cámaras de seguridad y un cajero automático.

#### **Los horarios de trabajos son:**

Personal administrativo: Lunes – Viernes 08H00 a 17H00 y con la finalidad de dar una mejor atención a los clientes la cajera 08H00 a 17H30 teniendo, y los sábados un horario uniforme de 09H00 a 14H00

**Recursos humanos:** La agencia está constituida por 6 personas: Una Jefe de Agencia, un Oficial de Crédito Sénior y un Junior, una cajera y dos guardias de seguridad, enfocándonos en el área de créditos se reciben capacitaciones tres veces al año en temas como: servicio al cliente, crédito y cobranza.

Culminada la visita a las instalaciones de la matriz y las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se observaron aspectos de utilidad para el trabajo de auditoría, y se contó con la colaboración del personal asignado durante todo el recorrido.

#### **Símbolos:**



**Los dos pinos del cooperativismo:** Este símbolo nació en los Estados Unidos en el año de 1920, y posteriormente fue aceptado por el resto del mundo. En la actualidad es el más conocido de los símbolos del cooperativismo. El árbol de pino se considera en la antigüedad como símbolo de inmortalidad y

fecundidad, era respetado por su capacidad de supervivencia en las tierras menos fecundadas, y la sorprendente capacidad de multiplicación.



**El emblema:** Un círculo que abraza dos árboles del pino, indicar la unión del movimiento, la inmortalidad de sus principios, es la fecundidad de sus seguidores. Todo esto marcó en la trayectoria ascendente de los árboles del pino para los que se proyectan en lo alto, intentando crecer cada vez más.

Tiene dos colores distintivos: El Verde Oscuro representa el principio vital de la naturaleza y el azul que representa la confianza que brindan a cada uno de sus socios.

## IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

**Nombre Comercial:** CREA

**Razón Social:** Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda.

**RUC:** 0190158977001

**Representante Legal:** Barzallo Mendieta Mario Patricio

**Actividad económica principal:** Servicios prestados por cooperativas de ahorro y crédito.

**Fecha de inicio de actividades:** 31 de diciembre del 1964

**Dirección:** Av. Francisco Moscoso 2-56 y Luis Moreno.

### AGENCIAS EN CUENCA:

#### MONAY

**Actividad económica:** Actividades de Intermediación monetaria realizada por Cooperativas.

**Fecha de inicio de actividades:** 15 de diciembre del 2008

**Dirección:** Av. Gonzáles Suárez y Av. Max Uhle.

#### BATAN

**Actividad económica:** Actividades de Intermediación monetaria realizada por Cooperativas.

**Fecha de inicio de actividades:** 19 de enero del 2012

**Dirección:** Av. México 5-77 y Colombia.

**Conclusión:**

Con esta visita a las respectivas instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. Logramos un conocimiento general de la estructura física y administrativa tanto de la matriz como de sus agencias, observando los recursos materiales, normas de seguridad y vigilancia, actividades que realiza el personal y los procesos que posee cada departamento. Este informe constituye una herramienta de gran utilidad para el conocimiento de la institución por parte del equipo de auditoría, con el fin de formar un criterio de la actividad principal, recursos que maneja y procesos de la cooperativa.

Elaborado por: CPA Marcela Calle y  
CPA. Miriam Guamantario  
Fecha de elaboración: 22 de agosto de 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 25 de agosto de 2014

## ANEXO N° 10 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR A LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril Email: asociados.mym@hotmail.com Tel: 2386878 / 0990995488</p>	PPCCI 1/63
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN  <b>Periodo:</b> 2014  <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> CUESTIONARIO DE EVALUACION PRELIMINAR AL CONTROL INTERNO  <b>Realizado a:</b> ECON. JOHANNA CALDERON</p>	

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL							
No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PONDERACION SOBRE 5	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	¿Posee la Cooperativa un código de ética?	X			5	
		Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal.	X			4	
		¿Los funcionarios y empleados presentan inconformidades sin temor a represalias	X			3	
		Hay presión por cumplir objetivos de desempeño irreales, en la cual la compensación está basada en la consecución de tales objetivos de desempeño?		X		4	
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos, estrategias?	X			4	
		¿La gerencia es prudente a la hora de asumir riesgos?	X			3	
		¿El Gerente y el Consejo de Administración, incentivan y comprometen a sus servidores en el cumplimiento de las leyes, ordenanzas y otras disposiciones?	X			5	
		¿La administración (directores departamentales) presenta oportunamente información financiera y de gestión?	X			4	mensualmente

3	Consejo de Administración y comités	El Consejo de Administración observa la ley, el estatuto y demás normas.	X			4	
		El Consejo de Administración está integrado y organizado de acuerdo con el Estatuto y la ley de Economía Popular y Solidaria.	X			4	
		¿Quien asesora al Consejo de Administración? ¿cumplen con su labor de asesorar?	X			3	son autoridades independientes, se informan de las actividades en reuniones semanales.
4	Estructura Organizativa	Existe una adecuada estructura orgánica y funcional?	X			4	
		¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?	X			4	
		¿Existe comunicación interna y externa entre sus agencias?	X			3	por medio del Skype
		Se actualiza el reglamento orgánico y funcional. (Organigramas) Cada que tiempo	X			5	Cuando haya necesidades por parte del mercado o la institución
		¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y sistemas?	X			4	
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	¿Existe un departamento de recursos humanos?		X		0	Esta encargado el Econ. Mauricio Delgado
		¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados de la cooperativa?	X			3	
		¿Se aplican sanciones disciplinarias?	X			4	Faltas graves sanciones monetarias
		¿Existen métodos para motivar a los empleados? Cuales son	X			4	Incentivos económicos, escritos
		¿Se realiza la evaluación del desempeño al personal? ¿A cargo de quien esta? ¿Cómo lo hacen?	X			5	Econ. Mauricio Delgado a través de pruebas mensuales escritas
6	Gestión del capital humano	¿La cooperativa cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados?	X			3	
		¿La dirección de RR.HH a identificado los requerimientos de especialización del personal en áreas técnicas y de servicio?	X			4	
		¿Existe rotación de personal asignado a operaciones en funciones clave que garanticen el funcionamiento apropiado de la Cooperativa en la prestación de sus servicios? ¿Cómo se da el reemplazo de estos puestos en época vacacional?	X			3	

7	Responsabilidad y Transparencia	¿Existen informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado? ¿Quiénes lo hacen?	X			4	Gerencia y Econ. Pablo Álvarez
		¿Se revisan periódicamente los informes financieros y de gestión?	X			4	
		¿Todos los niveles de la cooperativa ponen a disposición de los usuarios internos y externos, la información dentro de un ambiente de transparencia?	X			4	
<b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>							
8	Objetivos Estratégicos	¿La Cooperativa cuenta con un plan estratégico difundido internamente, en concordancia con el plan operativo anual?	X			4	Indicadores financieros
		¿Los diferentes niveles de la cooperativa cumplen con estos objetivos y sus respectivas estrategias?	X			4	
		¿La Cooperativa ha formulado indicadores de gestión institucionales y por cada departamento, que permitan medir y cuantificar las metas, objetivos y actividades planificadas con lo ejecutado?	X			3	
		¿El POA y el presupuesto de la Cooperativa, son evaluados al menos trimestralmente a fin de tomar las acciones correctivas?	X			3	
9	Objetivos Específicos	¿Se ha fijado objetivos específicos (operativos, de información y cumplimiento) en los diferentes niveles y actividades tales como; direcciones, unidades y secciones?	X			4	
		¿Se identifican factores críticos de éxito, indicadores de gestión, en cada dirección?	X			2	
		¿El personal de cooperativa participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos?	X			4	
		¿Existe conocimiento de los niveles de la organización respecto de los elementos del COSO ERM?	X			4	
		¿Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles de la cooperativa.? ¿Quién es el encargado de la supervisión?	X			4	por parte de directores departamentales
		¿Existen informes de cumplimiento de indicadores y estándares?	X			4	

10	Riesgo Aceptado y Niveles de Tolerancia	¿Apoya el Gerente y Directores para determinar el nivel de riesgo aceptable y su tolerancia? ¿en base a que se determina el nivel de riesgo?	X			4	a través de políticas de la SEPS, Análisis de riesgos. Riesgo óptimo
		¿Existe atención de los directivos a los cambios ocurridos entre el riesgo aceptado y los resultados.?	X			4	
<b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>							
11	Factores Internos y Externos	¿La Cooperativa cuenta con el apoyo del Consejo de Administración, para determinar los factores de riesgo internos y externos?	X			4	
		¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos?	X			3	
		¿Existe confiabilidad de la metodología utilizada para identificar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos?	X			3	
12	Identificación de Eventos	Se han implantado técnicas para la identificación de eventos tales como: inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo y entrevistas, análisis del flujo del proceso que puedan afectar el logro de los objetivos?	X			3	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>							
13	Estimación de Probabilidad e Impacto	¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la cooperativa?	X			3	
		Se evalúa los acontecimientos desde la perspectiva de la probabilidad e impacto, a base de métodos cualitativos y cuantitativos.	X			4	
14	Evaluación de Riesgos	¿Se han implantado técnicas de evaluación de riesgos ? ¿Cuáles son?	X			4	manual de créditos, nivel de endeudamiento, capacidad de pago
		Existe transparencia de la información sobre los resultados de la evaluación del riesgo?	X			4	

15	Riesgos originados por los cambios	¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la cooperativa?	X			4	
		Se monitorea los nuevos riesgos, originados por cambios que pueden afectar la consecución de los objetivos tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas, nuevos servicios y actividades, reestructuraciones internas, transacciones con el extranjero?	X			4	
<b>RESPUESTA A LOS RIESGOS</b>							
16	Categoría de respuestas	¿La administración determina la cartera de riesgos, y si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la Cooperativa?	X			3	
		¿La cooperativa ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos?	X			4	
17	Decisión de respuestas	¿Existe la evidencia suficiente que respalde la toma de decisiones?	X			4	
		¿Para decidir la respuesta a los riesgos, el Gerente y los Directores consideran; los costos y beneficios de las respuestas potenciales, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos de la cooperativa?	X			4	
		Se comunica a los diferentes niveles de la empresa, las decisiones adoptadas.	X			5	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>							
18	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	¿El Gerente y los Directores a base de las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento?	X			4	
		¿El Gerente emite políticas y procedimientos de las actividades de control, en todos los niveles departamentales encargados de ejecutarlos?	X			5	

19	Principales Actividades de Control	¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección?	X			3	
		El Gerente, Directores y demás niveles de la empresa implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos?	X			4	
20	Controles sobre los Sistemas de Información	¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información que incluyan a las fases informatizadas dentro del software para controlar el proceso?	X			4	Claves de seguridad
		¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?	X			4	
		¿Se han realizado controles de aplicación tales como: captación de errores en los datos, dígitos de control, listados predefinidos de datos?	X			4	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
21	Cultura de Información en todos los Niveles	¿Existen políticas cooperativistas relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles?	X			4	
		¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente?	X			5	
		¿El Gerente ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control?	X			4	

22	Herramienta para la Supervisión	¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?	X			4	
23	Sistemas Estratégicos e Integrados	¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los departamentos?.	X			3	Correo interno, Skype
		¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados?	X			4	
		¿Los sistemas de información integran la totalidad de operaciones, permitiendo que en tiempo real, el Gerente Directores y demás empleados accedan a la información financiera y operativa, para controlar las actividades cooperativistas?	X			4	
		¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos?	X			4	
24	Confiabilidad de la información	¿El flujo de información en tiempo real, es coherente con el ritmo de trabajo del Gerente y Directores, evitando la “sobrecarga de información”?	X			4	
		¿La información es de calidad, su contenido es adecuado, oportuno, está actualizado, es exacto está accesible?	X			4	
		¿Existen mecanismos de control por parte de la auditoría interna para evaluar los procesos y los sistemas de información?	X			3	
25	Comunicación interna	¿Existe comunicación con socios y directivos?	X			4	
		¿Los empleados de la cooperativa saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás?	X			4	
		¿Existe un Director de Comunicación ? ¿esta ha establecido líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos?		X			0

26	Comunicación externa	¿La administración toma en cuenta requerimientos de socios, organismos reguladores y otros?	X			5	
		¿Se actualiza permanentemente la página WEB de la Cooperativa?	X			5	
		¿La unidad de comunicación ha implantado canales externos a los usuarios sobre el diseño o la calidad de los servicios?	X			4	
		¿En los mecanismos de comunicación existen manuales, políticas, instructivos, escritos internos, correos electrónicos, novedades en los tabloneros de anuncios, videos y mensajes en la página web?	X			3	
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>							
27	Supervisión Permanente	¿Las deficiencias en el sistema de control interno, son puestas en conocimiento del Gerente por la Auditoría Interna con recomendaciones para su corrección?	X			4	
		¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?	X			3	
		¿La cooperativa cuenta con una estructura organizativa adecuada que incluya las actividades de supervisión?	X			4	
		¿La cooperativa realiza auto evaluaciones del Control Interno?		X		0	
28	Supervisión Interna	¿Se ha Tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores?	X			4	
		¿Existe planes de acción correctiva?	X			3	
		¿La Auditoría Interna accede a la información sin restricción para que actúe con oportunidad?	X			5	
		¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI?	X			5	

**PPCCI**  
**9/63**

29	Supervisión Externa	¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo?	X			3	
		¿Existe coordinación entre auditores internos y externos?	X			4	
		¿El Gerente y Directores disponen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informe de auditoria interna y externa?	X			5	
<b>TOTAL</b>			<b>86</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>337</b>	

Elaborado por: Auditores Operativos  
 Fecha de elaboración: 25 – 27 de agosto de 2014  
 Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
 Fecha de supervisión: 28 – 29 de agosto de 2014

<b>Determinación del Nivel de Confianza</b>		
Nivel de confianza	75%	MODERADO
Riesgo de Control	25%	MODERADO

\_\_\_\_\_  
**Econ. Joanna Calderón**  
**Analista de créditos**

## ANEXO N° 11 MATRIZ FODA



**PPMF**  
1/1

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** MATRIZ FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Experiencia en el Mercado	No es muy reconocida en el mercado Cuencano
Trayectoria histórica CREA	Estructura de capitalización, constituida por aportaciones de los socios que tienen la facultad de retirarlas al decidir salir de la cooperativa
Cobertura en puntos estratégicos de la ciudad y la provincia del Azuay	
Amplia Infraestructura en todos los locales	Sistemas Informáticos en proceso de fortalecimiento
Empleados comprometidos con la institución	
Personal Capacitado	No cuenta con un plan de comunicación bien definido, su publicidad es débil
Cuenta con cámaras de seguridad que resguarda la integridad del socio y la transparencia de las actividades	Falta de personal en algunas áreas
Trato personalizado al cliente	Poco acceso a cajeros automáticos propios de la Institución
Agilidad de trámites para la concesión de créditos	
Transacciones de crédito vía on-line	
Atención de la matriz toda la semana	
Atención de sucursales de Lunes a sábados	
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	Inestabilidad Económica del país
El mercado al cual se dirige es amplio	Sujeta a cambios de marcos regulatorios
Confianza del público al sistema cooperativista	Control de tasas e intervención del Estado en el sector financiero ecuatoriano
Recursos enviados por migrantes	Cooperativas pequeñas locales en crecimiento
Incremento de la demanda de microcrédito en el país	Ciudad reconocida como la mas cara del país
Aprovechamiento de redes sociales para publicidad (sin costo)	Migración de capitales
Lograr convenios con entidades y organismos de nivel local y nacional	Mejores ofertas de productos y servicios de la competencia

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
 Fecha de elaboración: 01 de septiembre de 2014  
 Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
 Fecha de supervisión: 02 de septiembre de 2014

## ANEXO N° 12 MATRIZ PRELIMINAR DE RIESGO



PPMR  
1/3

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Periodo:** 2014

**Nombre del Papel de Trabajo:** MATRIZ PRELIMINAR DE RIESGOS

### COMPONENTE: SISTEMA DE CRÉDITOS

SUBCOMPONENTES	CALIFICACIÓN DE RIESGO			PROGRAMA DE TRABAJO	
	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	RIESGO DE DETECCIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
Captación de necesidad de crédito	<b>MODERADO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>MODERADO</b>	1. Mediante la técnica de la observación que se cumpla con el análisis previo.	2. Verificar mediante muestreo aleatorio la integridad de los requisitos para acceder a un crédito.
	Incremento considerable de volumen de solicitudes	Se recepta la solicitud de Crédito sin contar con los requisitos necesarios.	El resultado de la muestra no detecte las solicitudes de crédito que no cumplen con los requisitos.		
		<b>Nivel de Confianza MODERADO</b>			

<b>Análisis del sujeto de Crédito</b>	<b>MODERADO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>MODERADO</b>	1. Verificar el cumplimiento de los informes de inspección y técnico para los créditos.	2. Verificar que el archivo digitalizado del socio contenga el Check Lista, el Reporte del Buró de Crédito y cualquier otro que justifique que es un buen socio
	Riesgo de Transparencia de la Información: La información presentada por el socio y garante.	No hay supervisión adecuada sobre estas actividades.	Por la complejidad del proceso, los auditores no lleguen a cumplir con todos los parámetros de análisis de créditos		
<b>Aprobación</b>	<b>MODERADO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>MODERADO</b>	1. Solicitar las actas realizadas para verificar las firmas de responsabilidad	2. Verificar que la Analista de créditos ejecute la integridad en los créditos tomando en cuenta las 5 c del crédito
	Créditos mal colocados	Se quita la jerarquía en la aprobación de ciertos créditos	El resultado de la muestra no detecte debilidades		
		<b>Nivel de Confianza MODERADO</b>			
		<b>Nivel de Confianza MODERADO</b>			

Formalización y desembolso del Crédito	BAJO	BAJO	BAJO	1. Verificar mediante muestreo que en pagaré los créditos otorgados se encuentren justificados con garantías	2. Mediante la técnica de la observación verificar que el proceso de Formalización y desembolso sea completo.
	Proceso de liquidación sistematizado	Acreditación directa al socio	<b>Nivel de Confianza ALTO</b>		
				Elaborado por: Paulina Cabrera Fecha de elaboración: 17 de septiembre 2014 Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca Fecha de supervisión: 18 de septiembre 2014	

## ANEXO N° 13 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

PPNA  
1/1



**SECCIÓN:** Equipo de trabajo de la firma de auditoría **ASOCIADOS M&M**  
**ASUNTO:** Notificación de inicio de la Auditoría de Gestión

Señor:

**Econ. Patricio Barzallo**

**GERENTE**

**DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**

Presente.

Para dar cumplimiento al contrato firmado, el **cuatro de agosto de 2014**, entre la **Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.** y la firma de auditoría **ASOCIADOS M&M**, notifica a usted que la firma iniciará la auditoría de Gestión aplicada al **Sistema de Créditos** de la institución.

El objetivo general es realizar una Auditoría de Gestión al sistema de Crédito, para evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad, y verificar que el sistema implementado brinda satisfacción a los socios, bajo la normativa establecida, de tal manera que permita determinar falencias e identificar oportunidades de mejora con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz a través de la aplicación de indicadores de gestión que contribuyan a generar una propuesta de mejoramiento e innovación.

Para la realización de la auditoría de gestión el equipo de auditores estará conformado por:  
Auditor Supervisor: C.P.A. Fabián Ayabaca, Auditor Jefe de Equipo C.P.A. Paulina Cabrera, Auditor Operativo 1 C.P.A. Marcela Calle y Auditor Operativo 2 C.P.A. Miriam Guamantario

Atentamente,

CPA. Paulina Cabrera  
Jefe de Equipo  
Asociados M&M

## ANEXO N° 14 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL



PEEO  
1/3

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL

La estructura orgánica del Proceso Generador de Valor de la Cooperativa presentada en la última versión de su manual de funciones en el artículo 1 es la siguiente:



La estructura orgánica del sistema de créditos detallada en el manual es la misma de acuerdo con lo que se pudo observar en cada agencia, sin embargo la analista de colocaciones y el oficial de digitalización, documentación y archivo solo se encuentran en la matriz.

**Agencia Matriz:**

**Comité de Crédito**

- Gerente General
- Director de negocios
- Analista de Créditos

**Oficiales**

- Tres oficiales de negocios

**Agencia Monay:**

- Tres oficiales Sénior
- Un oficial Junior

**Agencia Batán:**

- Dos oficiales Sénior
- Un oficial Junior

Se pudo verificar que existe la denominación en el manual de negocios en el artículo 38 y conocimiento por parte del personal de la Cooperativa de un comité de crédito, sin embargo no se encuentra definido en la estructura orgánica ni se detallan las actividades a realizar en el manual de funciones, lo que no permite una adecuada asignación de responsabilidades y segregación de funciones.

Dentro de las funciones realizadas por la analista de créditos establecidos en el manual de funciones en el numeral (h) dice que integra con voz y voto el comité de créditos y al mismo tiempo es designada por los otros integrantes para que realice las aprobaciones de créditos correspondientes, consecuentemente dentro del proceso de concesión la analista es la encargada de realizar la aprobación o negación de créditos y al mismo tiempo al ser designada como representante del

comité de crédito realiza doble función en el proceso de colocación, además realiza la gestión de mora en la recuperación de cartera.

Las jefaturas de agencia están conformados por oficiales de crédito Sénior, quienes realizan muchas funciones y al tener una sobrecarga de actividades designan responsabilidades a otro personal de la cooperativa. Por consiguiente, no se lleva a cabo el cumplimiento de las responsabilidades dadas en un cien por ciento.

Los oficiales de Crédito tanto junior como sénior, dentro de sus funciones realizan las actividades de captaciones, colocaciones y cobranza siendo esta última una de las actividades que requieren de mayor tiempo ya que son los mismos oficiales los encargados de ir a realizar las gestiones de cobranza a los socios, por tanto no se cumplen a cabalidad las funciones desempeñadas teniendo esto un impacto en la consecución de los objetivos de la cooperativa.

En cuanto a la comunicación de políticas y procedimientos se verifico que si se da una adecuada información puesto que la normativa es entregada físicamente para disposición del personal que labora en la cooperativa.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario  
Fecha de elaboración: 7 de Octubre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 8 de Octubre 2014

## ANEXO N° 15 CUESTIONARIO NARRATIVO 1



PECN  
1/25

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN.

**Componente Examinado:** SISTEMA DE CRÉDITOS

**Nombre del papel de Trabajo:** CUESTIONARIO NARRATIVO

**Período:** 2014

**Realizado a:** Eco. Mauricio Delgado Director de operaciones y procedimientos y encargado de Talento Humano

**1. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando las funciones del Director de Talento Humano?**

Desde marzo del 2013 antes estaba encargado el Econ. Pablo Álvarez

**2. ¿Cuánto tiempo no hay Director de Talento Humano?**

6 años

**3. ¿Cuál es la razón por la cual no existe este titular?**

Por el tamaño de la institución, el crecimiento de la cooperativa y por optimizar los recursos.

**4. ¿Cree usted que tiene una sobrecarga de actividades al desempeñar dos funciones?**

Sí, porque no hay como concentrarse en una específica y sacar resultados deseados.

**5. Detalle cual es el personal del departamento de créditos**

Proceso de Colocación: 3 jefes de agencia, oficial de negocios sénior 5, junior 2 y 1 analista créditos, 1 director de negocios.

**6. ¿Qué factores se toman en cuenta para la selección del personal de créditos?**

1. Necesidad
2. Perfil que requiere el puesto
3. Desarrollo de la persona en evaluación
4. Redes sociales

5. Periodo de prueba
- 7. ¿Qué métodos se utilizan para la inducción del personal al proceso de Créditos?**
  1. Inducción general en base a un libro general, material de inducción a la cooperativa y manual de negocios
  2. Acompañamiento de un oficial
  3. Jefe de agencia
  4. Evaluación
  5. Funciones de oficial junior
  6. Información
  7. Análisis y concesión de créditos
- 8. ¿Cómo se determinan los sueldos? ¿En base a qué ley se determinan?**

Presupuesto aprobado por el consejo, a través de un cuadro en base a análisis de competencias, antigüedad y estudios de la persona y promedios de sueldos del sector cooperativo UCACSUR
- 9. ¿Cree usted que el número de personal es el adecuado para el proceso generador de valor? ¿Por qué?**

Si, cuenta con 3 personas en cada agencia para el personal de negocios y por el volumen de transacciones.
- 10. ¿Cómo se da la supervisión de los expedientes del personal de créditos? ¿Se mantienen actualizados?**

Archivado de acuerdo a la vigencia del contrato, se autoriza anualmente mide el grado de competencia, estudio, cada contrato se hace de acuerdo al código laboral.
- 11. ¿Cómo se coordina, ejecuta y controla los programas de capacitación para el personal de créditos?**

En base al POA, necesidades anuales y a en base a dos evaluaciones trimestral, para todos formulario de competencias y destrezas, falencias y necesidades de capacitación (pagadas por la cooperativa)

**12. ¿Cómo se maneja la rotación del personal de créditos?**

Estable por costo y experiencia, rotan en base a necesidades, la rotación en general es baja.

**13. ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal de crédito?**

Evaluaciones, cumplimiento de funciones procedimientos dados capacidades y competencias.

**14. ¿Cómo obtiene un personal de crédito motivado y productivo?**

Se da un cuadro de incentivos en cumplimiento de metas, económicos agregar valor al perfil, reuniones en paseo, ambiente laboral, pero estas no se generan en 100%.

**15. ¿Mide con indicadores de gestión la eficacia, eficiencia y efectividad de las operaciones del proceso y el personal de créditos?**

En base a metas.

**16. ¿Últimamente se ha utilizado el calificador touch de atención al socio? ¿Qué reportes ha generado?**

Si, reportes mensual de calificación de servicio, 90% de satisfacción.

**Riesgo de control:** Medio

**Nivel de confianza:** Moderado

**Conclusión:**

Al realizar este cuestionario narrativo se pudo determinar que es necesario la existencia de un Director de Recursos Humanos ya que el director de operaciones y operaciones quien desempeña el cargo mencionado manifestó que no se puede cumplir con todas las tareas encomendadas.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 08-Octubre-2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 9 de octubre de 2014

## ANEXO N°16 CUESTIONARIO NARRATIVO 2



PECN  
4/25

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Componente Examinado:** SISTEMA DE CRÉDITOS.

**Nombre del papel de Trabajo:** CUESTIONARIO NARRATIVO

**Período:** 2014

**Realizado a:** Johana Calderón Analista de Créditos

**1. ¿Usted considera que hay un buen ambiente de trabajo dentro de la oficina? ¿Por qué?**

Sí, porque hay cooperación entre todos los compañeros.

**2. ¿Usted realiza algunas actividades diferentes al proceso de Colocación?**

Si, gestión de mora y representante del comité de créditos para la aprobación.

**3. Explique brevemente que actividades realiza usted.**

Recuperación de cartera, llamadas telefónicas, revisión, pasa el acta.

**4. ¿Se aprueban créditos a socios con antecedentes morosos?**

No se aprueba créditos a socios con antecedentes morosos.

**5. ¿Cuál es el monto de los créditos que usted tiene que aprobar?**

Desde 1001 en adelante.

**6. ¿Cuáles son los montos que requieren pasar los diferentes filtros?**

Solo desde 1000 para abajo cada jefatura responsable. Los que son superiores se analiza con Pablo Álvarez.

**7. ¿Quién realiza la aprobación de los créditos emergentes?**

Jefatura por el monto 800 dólares con crédito convenio.

**8. ¿Cuál es el procedimiento y el monto para aprobar créditos emergentes? ¿En qué tiempo se aprueba?**

Cédula, certificado de votación y que califique, si cumple con todo el crédito es aprobado inmediatamente.

**9. ¿Qué tipos de retenciones se realiza a un crédito aprobado?**

Certificados, encaje y seguro desgravamen.

**10. ¿Cuáles son los parámetros que usted utiliza para la aprobación de un crédito?**

Primero se basa en el reglamento, después que cumpla con las cinco c del crédito (carácter, capacidad, condición, colateral y capital) pero sobre todo se verifica que tengan capacidad de pago del crédito.

**11. ¿Cómo verifica la capacidad de pago del socio?**

Se realiza una comparación entre los ingresos mensuales menos gastos y se toman el 50%

**12. ¿Qué tipo de información ingresa usted al sistema informático en la concesión de un crédito?**

No ingreso información solo registra actas: créditos negados y aprobados.

**13. ¿Existe alguna actividad improductiva o demorada que deba eliminarse o reducirse?**

Errores del proceso por causa del mismo de créditos por ejemplo se digitaliza doble cédulas, o falta un documentos.

**14. ¿Qué tipo de controles existen en el análisis de créditos?**

El análisis de créditos se realiza bajo la supervisión de gerencia, un control es el equipo informático ya que se maneja con claves personales.

**15. ¿En base a que políticas de crédito realiza usted la aprobación de los créditos?**

Reglamento de crédito y Manual de Negocios.

**16. ¿Cómo analiza usted el riesgo crediticio generado en el proceso de concesión?**

Se observa que la información esta verificada, que los documentos presentados sean correctos y que crédito sea viable para el socio y la cooperativa. Se trata de minimizar al máximo riesgo.

**17. ¿Qué tipo de documentos genera usted al realizar la aprobación de un crédito?**

Luego del análisis del crédito se genera actas, donde constan los créditos negados y aprobados

**18. ¿Qué puntos críticos se ha identificado en el proceso de créditos?**

Los documentos no son los completos, los certificados son falsos lo que provoca que se acumulen los créditos.

**19. ¿Cuánto dura el proceso de comunicación al socio de su crédito aprobado?**

El proceso tiene una duración de 36 horas

**20. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

No hay riesgo, pero si retrasos por información por parte del solicitante como documentos incompletos.

**21. ¿Qué reportes y documentos se generan en todo el proceso de concesión?**

Tablas de pago, pagares, actualización de buros, identificación de valores, el reglamento de mora.

**22. ¿Se utiliza documentos pre numerado para mantener un control de la documentación generada en un crédito?**

Sí, todos los documentos son numerados pero la numeración no es controlada.

**23. ¿En cuánto depende usted de los sistemas computarizados?**

Yo dependo de los sistemas computarizados en un 100%

**24. ¿Existe algún documento que evidencie la negación de un crédito?**

Sí, se registra en el acta, de acuerdo al número de la solicitud de crédito

PECN  
7/25

**Riesgo de Control:** Medio

**Nivel de Confianza:** Moderado

**Conclusión:**

De la narrativa aplicada a la Analista de créditos se concluye que también realiza varias funciones como la gestión de cobranza, análisis de créditos y representante del comité de crédito, por otro lado hay desconocimiento de ciertas políticas de crédito como sus límites de aprobación y no hay un control adecuado sobre la numeración de documentos.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario  
Fecha de elaboración: 09 de Octubre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 13 de octubre 2014

### ANEXO N° 17 CUESTIONARIO NARRATIVO 3



PECN  
8/25

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Componente Examinado:** SISTEMA DE CRÉDITOS.

**Nombre del papel de Trabajo:** CUESTIONARIO NARRATIVO

**Período:** 2014

**Realizado a:** Jorge Lovato Oficial de negocios Sénior Matriz

**¿Usted considera que hay un buen ambiente de trabajo dentro de la oficina?**

**¿Por qué?**

Si, ya que más que compañeros son amigos.

**¿Usted realiza algunas actividades diferentes al proceso de Colocación?**

Sí, Atención al socio, colocación y recuperación

**Brevemente explique cuáles son las actividades que usted desempeña:**

Apertura de las cuentas, Proporcionar información de los créditos, ejecución de la concesión y recuperación.

**¿Qué controles realiza para detectar errores en el otorgamiento de créditos?**

Se realiza controles tales como el nivel de endeudamiento, patrimonio y malas referencias.

#### **CAPTACION DE NECESIDAD DE CREDITO**

- 1. ¿Las capacitaciones recibidas son de utilidad para mejorar el proceso de colocación? ¿Cuántas capacitaciones ha recibido en este año?**

No hay capacitación para eso.

- 2. ¿Qué aspectos son considerados para la calificación de un riesgo?**

Capacidad de pago 75%

Carácter – Palabra 10%

Capital – Situación Patrimonial del socio 5% depende de la capacidad

Colateral – las Garantías que representa 5%

Condiciones – el clima, el lugar de proyecto –Coherencia 5%

**3. ¿Se otorgan créditos a socios con antecedentes morosos?**

Sí, porque son conocidos.

**4. ¿Qué información proporciona al socio solicitante de un crédito?**

Se le informa que para solicitar un crédito tiene que ser socio de la cooperativa lo cual se consigue con la apertura de la cuenta, debe contar con todos los requisitos, garantías, y se realiza un previo análisis para ver si el crédito es factible o no.

**5. ¿Qué tipos de créditos ofrece la Cooperativa? Describir cada uno**

**Microcrédito:** El Microcrédito está destinado al fortalecimiento de un negocio de donde provienen los ingresos para sustentar el crédito.

**Consumo:** El crédito de consumo está destinado para el uso personal o familiar la fuente de pago está basado en la relación de dependencia.

**6. ¿Cuáles son los requisitos y el proceso para solicitar un crédito emergente?**

Socios con un buen historial, se solicita la cedula, certificado de votación y como referencia planilla de luz o agua.

**7. ¿A quiénes va dirigido un crédito emergente?**

A cualquier socio, no importa que tenga otro crédito solo que tenga un buen historial.

**8. ¿Cómo reconoce usted previamente que el socio puede aplicar para un crédito?**

Revisando el buró ya que esta es una herramienta que ayuda a los oficiales.

**9. ¿Cuál es el monto límite para otorgar un crédito de consumo, microcrédito y emergente, sus tasas de interés y plazos respectivamente?**

**Emergente:** 800 USD.

**Consumo:** 45000 USD. Con una tasa de interés del 16%

**Microcréditos:** 20000 USD. 1000USD. – 3000 USD. Con una tasa de interés 22%, 3001USD. a 10000USD. Tasa de interés del 20%, 10000 es el 18%

**10. ¿Qué tipos de garantías hay en función de los créditos que ofrecen?**

Garantía quirografaria sobre firmas

Liquida: depósitos a plazo fijo

Real sobre bienes

Prendaria

Mixta

**11. ¿Qué documentos debe llenar el socio y el garante en caso de haberlo al solicitar un crédito?**

Solicitud de crédito dividida en dos partes una la del deudor y otra la del garante.

**12. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

Sí, cuando el destino no es el correcto, cuando el crédito es sacando para otras personas.

**ANÁLISIS DEL SUJETO DE CRÉDITO**

**13. ¿Qué mecanismos utiliza para verificar la información presentada por el socio?**

Buro crediticio, historial de la institución, página del IESS, Municipalidad de Cuenca, SRI, demandas judiciales, referencias de lugar de trabajo o proveedores.

**14. ¿Cuenta con información de un Buro de Créditos para el análisis?**

Si se cuenta con información del Buró de Créditos para el análisis.

**15. ¿En qué casos y cuando se realiza una inspección? Y ¿Cómo se sustenta?**

La inspección se realiza a los créditos pasados de 1500, en el cual se redacta un informe de inspección.

**16. ¿Cómo se realiza el análisis del crédito y como se califica el riesgo crediticio?**

El análisis por medio de las páginas dichas en la pregunta anterior.

**17. ¿Qué información se ingresa al sistema y quién la verifica?**

Documentación, solicitud, certificados, justificativos de patrimonio, el siguiente filtro es quien se encarga de la verificación en un segundo plano.

**18. ¿Qué tipo de informes se obtienen del sistema? Y se verifica la información obtenida del sistema con los registros físicos.**

No utiliza la herramienta: tales como Flujos de caja e informes técnicos.

**19. ¿En qué casos se realiza la actualización de información del solicitante y del garante?**

Cuando pasa de 1 año o cambios de domicilio o trabajo.

**20. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

No

## **FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO**

**21. ¿Cuáles son los documentos que sustentan la formalización del crédito?**

Pagare, tablas amortización e informativo de cobranzas.

**22. ¿Qué retenciones se realiza en un crédito?**

Seguro de créditos.

**23. ¿Cuánto dura el proceso de aprobación de créditos con garantías prendarias e hipotecarias?**

Como un mes ya que depende de otras instituciones

**24. ¿Cómo es el desembolso de un crédito?**

Una vez aprobado es desembolsado directamente a la cuenta

**25. ¿Cada que tiempo se entrega la información del socio al encargado de los archivos?**

Al fin del mes

**26. ¿Cómo se sustenta la entrega de los archivos?**

Acta de entrega de recepción

**27. ¿Cómo verifica usted el destino del crédito?**

Mediante la Inspección

**28. ¿Cuáles son las consecuencias de un crédito con destino diferente al solicitado?**

Solo se da el seguimiento

**29. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

No

**30. ¿Cuánto dura el proceso de comunicación al socio de su crédito aprobado?**

La comunicación al socio cuando el crédito es aprobado es inmediato

**31. ¿Qué reportes y documentos se generan en todo el proceso de concesión?**

Los pagarés son los únicos documentos que lo sustentan

**32. ¿Se utiliza documentos pre numerado para mantener un control de la documentación generada en un crédito?**

Sí, Solicitud de crédito, y pagares para cada operación crediticia con pre numeración.

**33. ¿En cuánto depende usted de los sistemas computarizados?**

100%, se va el sistema esporádico 1 vez al mes

**Nivel de riesgo:** Medio

**Nivel de Confianza:** Moderado

PECN  
13/25

**Conclusión:**

Se constató que el conocimiento de los oficiales Sénior de la Cooperativa está basado más en la experiencia de los créditos concedidos, teniendo ciertas deficiencias en el marco teórico sobre la concesión de créditos.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 09 de Octubre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 13 de octubre 2014

## ANEXO N° 18 CUESTIONARIO NARRATIVO 4



PECN  
14/25

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Componente Examinado:** SISTEMA DE CRÉDITOS.

**Nombre del papel de Trabajo:** CUESTIONARIO NARRATIVO

**Período:** 2014

**Realizado a:** Henry Morocho Oficial de negocios Sénior Agencia el Batán

**¿Usted considera que hay un buen ambiente de trabajo dentro de la oficina?**

**¿Por qué?**

Sí, porque hay compañerismo.

**¿Usted realiza algunas actividades diferentes al proceso de Colocación?**

Sí, Atención al socio, colocación y recuperación de cartera.

**Brevemente explique cuáles son las actividades que usted desempeña:**

Proporcionar información de los créditos, Apertura de las cuentas, elaboro la concesión y recuperación de cartera.

**¿Qué controles realiza para detectar errores en el otorgamiento de créditos?**

Verificar que la información sea la correcta

### **CAPTACION DE NECESIDAD DE CREDITO**

- 1. ¿Las capacitaciones recibidas son de utilidad para mejorar el proceso de colocación? ¿Cuántas capacitaciones ha recibido en este año?**

No se realiza muchas capacitaciones sobre este tema. He recibido 1 capacitación

- 2. ¿Qué aspectos son considerados para la calificación de un riesgo?**

Capacidad de pago % 80%

Carácter – Palabra 10%

Capital – Situación Patrimonial del socio 3% depende de la capacidad

Colateral – las Garantías que representa 3%

Condiciones – el clima, el lugar de proyecto –Coherencia 4%

**3. ¿Se otorgan créditos a socios con antecedentes morosos?**

No, porque su mal historial crediticio

**4. ¿Qué información proporciona al socio solicitante de un crédito?**

Primero los tipos de créditos que se ofrece, tasas de interés, plazos.

**5. ¿Qué tipos de créditos ofrece la Cooperativa? Describir cada uno**

**Microcrédito:** Para personas que quieran ejercer un negocio

**Consumo:** Cualquier tipo de necesidad siempre que este sea verificado el destino del crédito.

**6. ¿Cuáles son los requisitos y el proceso para solicitar un crédito emergente?**

Copia de la cédula, copia del certificado de votación y planilla de agua o luz.

**7. ¿A quiénes va dirigido un crédito emergente?**

Socios que han tenido anteriormente un crédito y que tengan un buen historial de pagos

**8. ¿Cómo reconoce usted previamente que el socio puede aplicar para un crédito?**

Viendo sus referencias crediticias anteriores en varias fuentes como la Judicial, Sercobaco etc.

**9. ¿Cuál es el monto límite para otorgar un crédito de consumo, microcrédito y emergente, sus tasas de interés y plazos respectivamente?**

**Emergente:** 800 USD.

**Consumo:** 45000 USD. Con una tasa de interés del 16%

**Microcréditos:** 20000 USD. 1000USD. – 3000 USD. Con una tasa de interés 22%, 3001 USD. a 10000USD. Tasa de interés del 20%, 10000 es el 18%

**10. ¿Qué tipos de garantías hay en función de los créditos que ofrecen?**

Garantía Hipotecaria

Garantía Prendaria

Garantía Real

Garantía Mixta

**11. ¿Qué documentos debe llenar el socio y el garante en caso de haberlo al solicitar un crédito?**

Solicitud de crédito dividida en dos partes una la del deudor y otra la del garante.

**12. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

No

**ANÁLISIS DEL SUJETO DE CRÉDITO**

**13. ¿Qué mecanismos utiliza para verificar la información presentada por el socio?**

Buro de Créditos, la inspección, llamadas telefónicas.

**14. ¿Cuenta con información de un Buro de Créditos para el análisis?**

Sí

**15. ¿En qué casos y cuando se realiza una inspección? Y ¿Cómo se sustenta?**

Cuando se necesite hacer una geo referencia del lugar dependiendo de los tipos de montos.

**16. ¿Cómo se realiza el análisis del crédito y como se califica el riesgo crediticio?**

E análisis del crédito se inicia desde que el socio solicita el crédito desde ahí se comienza analizar la información, se toma en cuenta la capacidad de pago, dependiendo de estos factores se determina que el riesgo sea alto u bajo.

**17. ¿Qué información se ingresa al sistema y quién la verifica?**

Se ingresa todo tipo de documentación presentada por el socio, lo verifica la analista de crédito.

**18. ¿Qué tipo de informes se obtienen del sistema? Y se verifica la información obtenida del sistema con los registros físicos.**

No se utiliza los reportes que arroja el sistema, sino que cada uno elabora las actas.

**19. ¿En qué casos se realiza la actualización de información del solicitante y del garante?**

Cada que haya un cambio importante en la información del socio

**20. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

El ingreso de los documentos es un proceso demorado.

**FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO**

**21. ¿Cuáles son los documentos que sustentan la formalización del crédito?**

Pagare.

**22. ¿Qué retenciones se realiza en un crédito?**

Certificado de aportación, encaje, seguro de desgravamen.

**23. ¿Cuánto dura el proceso de aprobación de créditos con garantías prendarias e hipotecarias?**

Como un mes ya que depende de otras instituciones

**24. ¿Cómo es el desembolso de un crédito?**

Con acreditación directa a su cuenta

**25. ¿Cada que tiempo se entrega la información del socio al encargado de los archivos?**

Cada quince días

**26. ¿Cómo se sustenta la entrega de los archivos?**

Actas

**27. ¿Cómo verifica usted el destino del crédito?**

Mediante la Inspección

**28. ¿Cuáles son las consecuencias de un crédito con destino diferente al solicitado?**

Ninguno solo se da el seguimiento

**29. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

No

**30. ¿Cuánto dura el proceso de comunicación al socio de su crédito aprobado?**

La comunicación al socio cuando el crédito es aprobado es inmediato

**31. ¿Qué reportes y documentos se generan en todo el proceso de concesión?**

Los pagarés , tablas de amortización

**32. ¿Se utiliza documentos pre numerado para mantener un control de la documentación generada en un crédito?**

Sí, Solicitud de crédito, y pagares para cada operación crediticia con pre numeración

**33. ¿En cuánto depende usted de los sistemas computarizados?**

100%

**Nivel de riesgo:** Medio

**Nivel de Confianza:** Moderado

PECN  
19/25

**Conclusión:**

Se constató que el conocimiento de los oficiales de crédito de la Cooperativa está basado más en la experiencia de los créditos concedidos, teniendo ciertas deficiencias en el marco teórico sobre la concesión de créditos.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario  
Fecha de elaboración: 13 de octubre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 14 de octubre 2014

## ANEXO N° 19 CUESTIONARIO NARRATIVO 5



PECN  
20/25

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Componente Examinado:** SISTEMA DE CRÉDITOS.

**Nombre del papel de Trabajo:** CUESTIONARIO NARRATIVO

**Período:** 2014

**Realizado a:** Adrián Villalta Oficial de negocios Junior Agencia Monay

**¿Usted considera que hay un buen ambiente de trabajo dentro de la oficina?**

**¿Por qué?**

Sí, porque todo se trabaja en coordinación y respeto.

**¿Usted realiza algunas actividades diferentes al proceso de Colocación?**

Sí, Además de otorgar créditos, se da información al solicitante del crédito, apertura de cuentas se hace un análisis previo y definitivo del crédito se realiza cobranza.

**Brevemente explique cuáles son las actividades que usted desempeña:**

Mis actividades son la captación colocación y la cobranza.

**¿Qué controles realiza para detectar errores en el otorgamiento de créditos?**

Verificar la información dada por el socio mediante múltiples herramientas, todo es pasado por filtros para que se dé un crédito aprobado o negado.

### **CAPTACION DE NECESIDAD DE CREDITO**

**1. ¿Las capacitaciones recibidas son de utilidad para mejorar el proceso de colocación? ¿Cuántas capacitaciones ha recibido en este año?**

Si y no, si porque da atención al socio y no porque no se da capacitación sobre la otorgación.

**2. ¿Qué aspectos son considerados para la calificación de un riesgo?**

Capacidad de pago 90%

Carácter – Palabra 3%

Capital – Situación Patrimonial del socio 5% depende de la capacidad

Colateral – las Garantías que representa 5%

Condiciones – el clima, el lugar de proyecto –Coherencia 3%

**3. ¿Se otorgan créditos a socios con antecedentes morosos?**

No, porque su mal historial crediticio

**4. ¿Qué información proporciona al socio solicitante de un crédito?**

Se le da asesoría al socio sobre: los tipos de créditos, las tasas de interés, plazos, requisitos necesarios.

**5. ¿Qué tipos de créditos ofrece la Cooperativa? Describir cada uno**

**Microcrédito:** Básicamente sirve para el fortalecimiento o creación de un negocio.

**Consumo:** Para gastos personales o familiares y sus ingresos provienen a través de relación de dependencia.

**6. ¿Cuáles son los requisitos y el proceso para solicitar un crédito emergente?**

Ser socio con un buen historial, capacidad de pago, Copia de la cédula, copia del certificado de votación y como referencia planilla de agua o luz es inmediato.

**7. ¿A quiénes va dirigido un crédito emergente?**

Va a dirigido a socios que tengan una necesidad inmediata y con un buen historial crediticio.

**8. ¿Cómo reconoce usted previamente que el socio puede aplicar para un crédito?**

Se realiza un análisis en base a una serie de preguntas comprobando en páginas como: el SRI, el municipio, la función judicial

**9. ¿Cuál es el monto límite para otorgar un crédito de consumo, microcrédito y emergente, sus tasas de interés y plazos respectivamente?**

**Emergente:** 100 - 1500 USD.

**Consumo:** 45000 USD. Con una tasa de interés del 16%

**Microcréditos:** 20.000 USD. 1000USD. – 3000 USD. Con una tasa de interés 22%, 3001 USD. a 10000USD. Tasa de interés del 20%, 10000 es el 18%

**10. ¿Qué tipos de garantías hay en función de los créditos que ofrecen?**

Garantía prendaria

Garantía hipotecaria

Garantía sobre firmas

Garantía Mixta

**11. ¿Qué documentos debe llenar el socio y el garante en caso de haberlo al solicitar un crédito?**

Solicitud de crédito para el socio y otra para el garante y traer los documentos

**12. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

Si el riesgo de información falsa.

**ANÁLISIS DEL SUJETO DE CRÉDITO**

**13. ¿Qué mecanismos utiliza para verificar la información presentada por el socio?**

A través de un programa Sercobaco, se realiza inspecciones se indaga en páginas como el IEISS, el municipio.

**14. ¿Cuenta con información de un Buro de Créditos para el análisis?**

Sí

**15. ¿En qué casos y cuando se realiza una inspección? Y ¿Cómo se sustenta?**

Se realiza en ciertos créditos dependiendo del monto para verificar la veracidad de la información.

**16. ¿Cómo se realiza el análisis del crédito y como se califica el riesgo crediticio?**

Hay que analizar las cinco C, y se analiza la capacidad de pago, las garantías, se ve si es factible el crédito tanto para el socio como para la cooperativa.

**17. ¿Qué información se ingresa al sistema y quién la verifica?**

Se ingresa toda la documentación presentada por el socio incluida la solicitud esto pasa al jefe de agencia para su análisis se entrega mediante actas.

**18. ¿Qué tipo de informes se obtienen del sistema? Y se verifica la información obtenida del sistema con los registros físicos.**

Hay reportes que no se utilizan, solamente se realizan actas de los créditos aprobados y no aprobados.

**19. ¿En qué casos se realiza la actualización de información del solicitante y del garante?**

Se realiza cada año pero esporádicamente se realiza cuando hay algún cambio en la información del socio o errores en el sistema.

**20. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

El riesgo crediticio que se encuentra inherente, otro riesgo es que no se llegue a verificar en un porcentaje adecuado la información del socio.

**FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLO DEL CRÉDITO**

**21. ¿Cuáles son los documentos que sustentan la formalización del crédito?**

Pagare, tablas de amortización, reglamento de cobranzas.

**22. ¿Qué retenciones se realiza en un crédito?**

Certificado de aportación, encaje, seguro de desgravamen, asistencia social y gastos administrativos.

**23. ¿Cuánto dura el proceso de aprobación de créditos con garantías prendarias e hipotecarias?**

Es un proceso demorado en comparación con otras garantías, ya que no depende de la cooperativa sino del registro de propiedad este proceso dura de 15 a 30 días.

**24. ¿Cómo es el desembolso de un crédito?**

Es inmediatamente a la cuenta del socio solicitante una vez aprobado el crédito.

**25. ¿Cada que tiempo se entrega la información del socio al encargado de los archivos?**

Por lo general cada 15 días.

**26. ¿Cómo se sustenta la entrega de los archivos?**

Mediante una Acta de recepción.

**27. ¿Cómo verifica usted el destino del crédito?**

Mediante un seguimiento.

**28. ¿Cuáles son las consecuencias de un crédito con destino diferente al solicitado?**

No tiene consecuencias.

**29. ¿Con respecto a este subcomponente ha identificado algún riesgo o actividad que retrase el proceso?**

Créditos mal colocados o créditos no desembolsados.

**30. ¿Cuánto dura el proceso de comunicación al socio de su crédito aprobado?**

La comunicación al socio cuando el crédito es aprobado es inmediato

**31. ¿Qué reportes y documentos se generan en todo el proceso de concesión?**

Reporte para el jefe de agencia luego se genera un reporte para la analista y uno definitivo que lo realiza la analista en el que indica la aprobación o la negación de un crédito.

**32. ¿Se utiliza documentos pre numerado para mantener un control de la documentación generada en un crédito?**

Sí, Solicitud de créditos.

**33. ¿En cuánto depende usted de los sistemas computarizados?**

100%

**Nivel de riesgo:** Medio

**Nivel de Confianza:** Moderado

**Conclusión:**

Se constató que el conocimiento de los oficiales de crédito de la Cooperativa está basado más en la experiencia de los créditos concedidos, teniendo ciertas deficiencias en el marco teórico sobre la concesión de créditos.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 13 de octubre de 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 15 de octubre de 2014

## ANEXO N° 20 INFORMACIÓN AL SOCIO



PEIS  
1/3

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Componente Examinado:** SISTEMA DE CRÉDITOS.

**Período:** 2014

**Nombre del papel de Trabajo:** Observación sobre la información proporcionada al socio.

El día 7 de Noviembre del presente año se efectuó la observación a las 09H30 al área de Créditos de la Agencia Monay, fue seleccionada debido a que es una de las agencias de la COAC CREA que más coloca créditos en la ciudad de Cuenca. Mediante esta técnica se pudo examinar aspectos como el flujo de trabajo realizado por los oficiales de Crédito y documentos informativos proporcionados al socio.

### **Flujo de trabajo**

Se pudo observar la atención brindada a cuatro socios que desean solicitar un crédito para lo cual:

El oficial de Crédito saluda amablemente al socio, e interactúa con él quien solicita información sobre cómo acceder a un crédito. El oficial de créditos pregunta aspectos como: el destino del crédito, el monto, ingresos que percibe y los gastos que tiene mensualmente con el fin de determinar la capacidad de pago, el tipo de crédito al que puede acceder y las cuotas que podría pagar.

Mientras el oficial interactúa con el socio lo analiza previamente en el Buro crediticio, en el cual se puede obtener información de los antecedentes y obligaciones con instituciones financieras, comerciales, contractuales, etc. Con el fin de determinar el nivel de endeudamiento y el riesgo crediticio. Este sistema califica el riesgo del socio con una puntuación sobre mil además utiliza colores distintivos como el rojo y el verde para la calificación.

En el caso que sea una renovación de Crédito se deberá revisar que el socio tenga un buen historial crediticio

Luego se le informa al socio si es sujeto a un crédito, posteriormente el socio solicita los requisitos necesarios.

### **Documentos**

El oficial en su entrevista entrega un informativo de los requisitos necesarios para obtener un crédito en la COAC CREA este informativo contiene tanto requisitos del socio deudor y del socio garante en caso de necesitarlos.

Los requisitos solicitados son:

#### **Socio Deudor**

Ser socio de la cooperativa

Copia a color de la cédula de identidad y del certificado de votación

Al menos una copia de cualquiera de las planillas de agua, luz o teléfono

Copia del predio y /o escritura de bienes

Copia de la matrícula del vehículo si lo tuviera

Al menos uno de los siguientes:

Crédito de Consumo

- Certificado de trabajo o ingresos
- Rol de pagos

Microcrédito

- Copia del RUC y/o patente
- Copia de facturas últimas compras
- Copia de las últimas declaraciones del SRI
- Comprobantes de giros

#### **Socio Garante**

Ser socio de la cooperativa

Copia a color de la cédula de identidad y del certificado de votación

Al menos una copia de cualquiera de las planillas de agua, luz o teléfono

Copia del predio y /o escritura de bienes

Copia de la matrícula del vehículo si lo tuviera

Al menos uno de los siguientes:

- Certificado de trabajo o ingresos
- Rol de pagos.
- Copia del RUC y/o patente
- Copia de facturas últimas compras
- Copia de las últimas declaraciones del SRI
- Comprobantes de giros

En caso de no ser socio de la Cooperativa es necesario que apertura la cuenta con la Cedula, certificado de votación y un depósito inicial de 12 USD.

Finalmente la entrevista concluye con la entrega de la solicitud de crédito para el socio en caso de requerirla.

En la agencia Matriz se observó la atención brindada a seis personas, el proceso fue el mismo descrito anteriormente.

### **Conclusión**

De las diez observaciones realizadas a cuatro socios no se les informo adecuadamente sobre los tipos de crédito que ofrece la institución y cuatro socios decidieron llevar la solicitud de crédito, consecuentemente el proceso de información al socio se cumple en un 80%.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario  
Fecha de elaboración: 16 de octubre de 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 17 de octubre de 2014

## ANEXO N° 21 CUESTIONARIO COSO ERM



PECC  
1/25

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Nombre del papel de Trabajo:** CUESTIONARIO DE EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Período:** 2014

SUBCOMPONENTES ELEMENTOS	JEFE DE AGENCIA MATRIZ			Ponderación sobre 5	Observaciones
	SI	NO	N/A		
<b>Ambiente de Control</b>					
¿Existe un código ética?	x			5	
¿Existe un manual de Funciones?	x			5	
¿Existe un manual del proceso de créditos?	x			2	
¿Existe un POA para el sistema de créditos consistente con el presupuesto?		x		0	
¿Existen políticas de crédito definidas?	x			5	
¿Existe un plan de capacitaciones para la área de créditos?		x		0	
¿Existe un manual de gestión de riesgos?	x			4	
¿Posee la cooperativa un manual de control interno?		x		3	
¿Existe un comité de crédito?	x			3	Delgan un analista funciones
¿Se brindan soluciones crediticias con calidad y oportunidad a los socios? ¿Cuáles son?	x			4	Agilidad en el tiempo, costos por digitalización, eficiencia. Los créditos deben ser otorgados en un periodo maximo de 48 horas
¿Existe un organigrama del área de créditos que sea flexible ante cambios? ¿Cuanto personal labora en el área de créditos?		x		3	Existen cuatro personas laborando pero el trabajo realizado es pesado ya que realizan varias funciones como la captación, colocación y cobranza.
¿Cuenta el área de créditos con los recursos humanos, tecnológicos, espacio físico y seguridad?	x			2	Deberia haber un personal que se encargue de la cobranza
¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas.	x			4	Bajo sus funciones
¿Existe rotación de personal en el área de créditos? ¿Con qué frecuencia?	x			3	Si se desea tener al mejor personal en la matriz
¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal a través de seminarios y otros.	x			2	Falta en negocios, cajas y jefaturas para el plan de capacitación (procesos descuidados en RRHH)

Establecimiento de Objetivos					
¿Existen objetivos para el área de créditos? ¿Se cumplen? ¿Cuál es el grado de cumplimiento?	x			2	En la agencia el Monay se cumple con mayor grado a diferencia de las otras agencias en un parametro general se hace 7% en riesgo, batan se quedo, monay llevo con las justas, cumplimiento en riesgo pero no en colocacion, pero hay objetivos fijos
¿Los objetivos del área de créditos están vinculados con la misión de la Cooperativa?	x			2	No hay segmentación fija se otorgan de acuerdo a la necesidad, es difícil cumplir los objetivos ya que de acuerdo con la ubicación de la matriz es difícil conseguir microcréditos, se debe reestructurar la misión, por otro lado falta un plan de difusión, a través de redes sociales con mensajes del trabajo y reformas
¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos a través de indicadores financieros y de gestión?	x			3	No hay indicadores de gestión se evalúa por lógica
¿Existe el informe de cumplimiento de metas y objetivos del área de créditos?	x			4	Reunión mensual, se realizan los informes de riesgos el seguimiento es diario.
Identificación de riesgos					
¿Conoce cuáles son los riesgos relacionados con las operaciones que usted realiza?	x			4	Créditos mal colocados; Consejo de administración y Vigilancia no cumplen con los requisitos; se quita la jerarquía en procesos de créditos vinculados, manejo de varias funciones como el control de la bóveda
¿El consejo de administración o el órgano competente ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías respecto a la administración del riesgo de crédito?	x			3	No son cumplidas las políticas al momento de realizar colocación en créditos vinculados o recomendados
¿Existe una unidad de gestión de riesgos u otra unidad encargada de coordinar la gestión de riesgos?	x			5	
¿La institución ha adquirido o desarrollado un software para la administración del riesgo crediticio?	x			2	Se ha adaptado VIMASYST de acuerdo a las necesidades de la cooperativa. El software se está integrando por el departamento de Riesgos Integrales
¿Existen procedimientos para la identificación de riesgos?	x			3	Existen pautas para detectar el Riesgo Crediticio pero no hay un manual en el que este estructurado.
Evaluación de riesgos					
¿Se han implantado técnicas de evaluación de riesgos? ¿Cuáles son?	x			4	Buros de Créditos, detección de billetes falsos, y creación de comité de salud
¿Se analizan los riesgos identificados en el área de créditos y se toman acciones correctivas?	x			3	Se evalúa mes a mes, socio en mora para mitigar el riesgo, cambiar política de cobranza, mala colocación, no hay departamento de cobranzas recién hay cobradores recién 4 meses
¿Se analiza, evalúa y califica el riesgo crediticio?	x			4	De acuerdo a los que dice el Banco Central; regulaciones de SEPS
Respuesta al Riesgo					
¿Se da seguimiento a los riesgos internos y externos identificados?	X			4	
¿Se observa el costo/beneficio de la respuesta al riesgo?	X			4	
¿Existen informes de mitigación de riesgos prioritarios?	X			3	
¿Se difunde e informa sobre los riesgos identificados y analizados?	X			3	La Difusión es informal; El riesgo de crédito quien evalúa es el de negocios, la contadora envía los balances para identificar como está el riesgo
¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueda afectar al proceso de créditos?		x		0	Disposiciones gerenciales para créditos emergentes

Actividades de Control					
¿Existe controles en su área? ¿Cuáles son?	x			4	Analisis de lo que se ha pasado, informe semanal entre agencia, aveces ya no hay de que hablar, se dan cuenta cuando ya estan hecho mal las cosas
¿Verifica las calificaciones del socio aspirante al crédito en el Buró de Crédito?	x			5	
¿Existe Duplicidad de funciones?	x			2	Director de operaciones y talento humano nunca habido, riesgos integrados y oficial de cumplimiento, antes habia un jefe de cajas hace el jefe de agencia; se deberia activar el call center para que no asuman estos los cajeros
¿Existe activos Fijos innecesarios?		x		5	
¿Existen activos fijos que no estén en funcionamiento?		x		5	
¿Cree usted que existe una tarea improductiva en las actividades que hace? ¿Cuál es? ¿Debería eliminarse?	x			2	Mejorar no alargarlos mas; problemas en la compu redactar lo que les paso enviar a la operadora telefonica, remitir a tic's
¿Existe coordinación con las unidades de crédito entre agencias?	x			3	Se hacen a las 7 am es pesado desmotivan al personal y se renunda en los temas
¿Existe medidores de indicadores para la detección de desvíos en la eficacia y eficiencia operativa?		x		0	Es informal
¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las solicitudes y créditos otorgados?	x			3	Existe una encargada pero existe desorden ya que los procesos no estan basados en la realidad se hacen solo por persepción
¿La documentación sobre transacciones crediticias es completa?		x		2	Unos si otros no, deberian ser mas rigurosos por ejemplo solicitar certificados de trabajo que garanticen la antigüedad
¿Las transacciones de concesión de créditos se registran al momento de ocurrencia?¿cuanto tiempo se demora en la concesión de un crédito?	x			3	Inmediato desde la solicitud es de 48 horas pero hay creditos inmediatos; analista de credito y director de negocio, gerencia no hay respuesta para el proceso
¿Se realizan controles a las carpetas de crédito de los socios? ¿Quién lo realiza?	x			4	Archivo procesos de ellos
¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes esta restringido únicamente para personas autorizadas?	x			4	
¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas necesarias para la concesión? ¿ A cargo de quien esta?	x			4	Filtros Oficiales, analista en caso de no cumplir documentos leves se puede pedir una actualización
¿Se cumple estrictamente con los requisitos para la concesión de créditos?	x			4	
¿La comisión de créditos cumple con informes de gestión?	x			4	Actas entrega a direccion a negocios de creditos que se han otorgado o no se han dado
¿Posee la cooperativa un software para manejar el área de crédito?	x			4	SistemaOracle
¿El sistema detecta errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?		x		0	No los errores se detectan despues de que pasaron por ejemplo al Imprimir un pagare el apellido del conyuge se duplicaba, doble cuenta, no se pasa al ahorro de caja y certificados
¿Todo el personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?	x			4	

Información y Comunicación					
¿Se entrega información como manuales, reglamentos etc. al personal?	x			5	
¿La cooperativa cuenta con un lugar distinta a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?		X		0	
¿Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo sus créditos?		X		0	No hay estadísticas se conoce por la gestión de cobranza se hace diaria
¿Se emiten oportunamente informes sobre el seguimiento del crédito?		x		0	Se habla por inercia
¿Se realizan reuniones periódicas entre la dirección superior y los responsables de las operaciones para informar el avance de la gestión y tomar decisiones oportunas?	x			4	
¿Los sistemas de información operativa satisfacen las necesidades de cada unidad del sistema de créditos?	x			2	El sistema integral SERCOBACO utilizado esta desactualizado hay que acceder a otras paginas para verificar información tales como less certificados si tiene la ultima aportación, registro civil, referencias para inspeccion
¿Se destinan recursos suficientes para mejorar o desarrollar sistemas de información eficaces?	x			4	
¿Son los productos y servicios de la cooperativa informados de forma eficaz en los medios de comunicación?		x		0	Falta comunicación y que conozcan del producto
¿Se informa a los socios de los procesos y requisitos para otorgar un crédito?	x			5	
¿Son informado los socios de la responsabilidad y obligaciones que acatan cuando solicitan y se aprueba el crédito?	x			5	
¿Existen demoras por retraso de información en la función de cada unidad de crédito durante el proceso de otorgación de crédito?	x			3	
¿Tiene una imagen conocida la institución? porque cree que es así? ¿Cómo podría mejorarla?	x			2	Tiene una imagen conocida por lo que era el antiguo CREA mas no como cooperativa se debería hacer inversiones en medios de comunicación tales como Radio la voz del tomebamba
¿Existe la difusión adecuada de los servicios que ofrece el portal web de la cooperativa?	x			4	
Supervisión y Monitoreo					
¿La dirección superior realiza un seguimiento a las políticas y al cumplimiento de los objetivos de gestión en el marco de las estrategias de la cooperativa?	x			4	
¿Los auditores internos y externos emiten informes sobre las deficiencias en los controles que detectan en el desarrollo de la consecución de créditos? ¿Cuáles han sido?	x			3	Gasto innecesario a horas extras, suplementación de cargos, no que el mismo revise, aprueba.

¿Existen autoevaluaciones del Proceso de Control interno cuyos resultados permitan perfeccionar el funcionamiento de los controles y mejorar el nivel de la eficacia de dicho proceso?	x			3	si hay pero creo que esten mal estructurados
¿La UAI realiza seguimiento a las recomendaciones incluidas en sus informes sobre el Proceso de control interno, como también, a las recomendaciones aceptadas que hayan emitido las firmas privadas de auditoria?	x			4	
¿Se supervisa los requisitos, montos, fuentes de pago y destinos de créditos otorgados? ¿A cargo de quien esta La concesión de créditos?	x			4	Oficial de negocios
¿Se pasa por un proceso de formalización y aprobación de créditos ? ¿A cargo de quien esta?	x			4	Oficial de negocios Jefatura y analista
¿Se supervisa el desembolso del crédito? ¿Quien lo hace?	x			3	Solo en los casos en los que se cae en mora
<b>TOTAL</b>	58	14	0	222	

Elaborado por: Auditores Operativos  
Fecha de elaboración: 21-22 de octubre de 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 17 de octubre de 2014

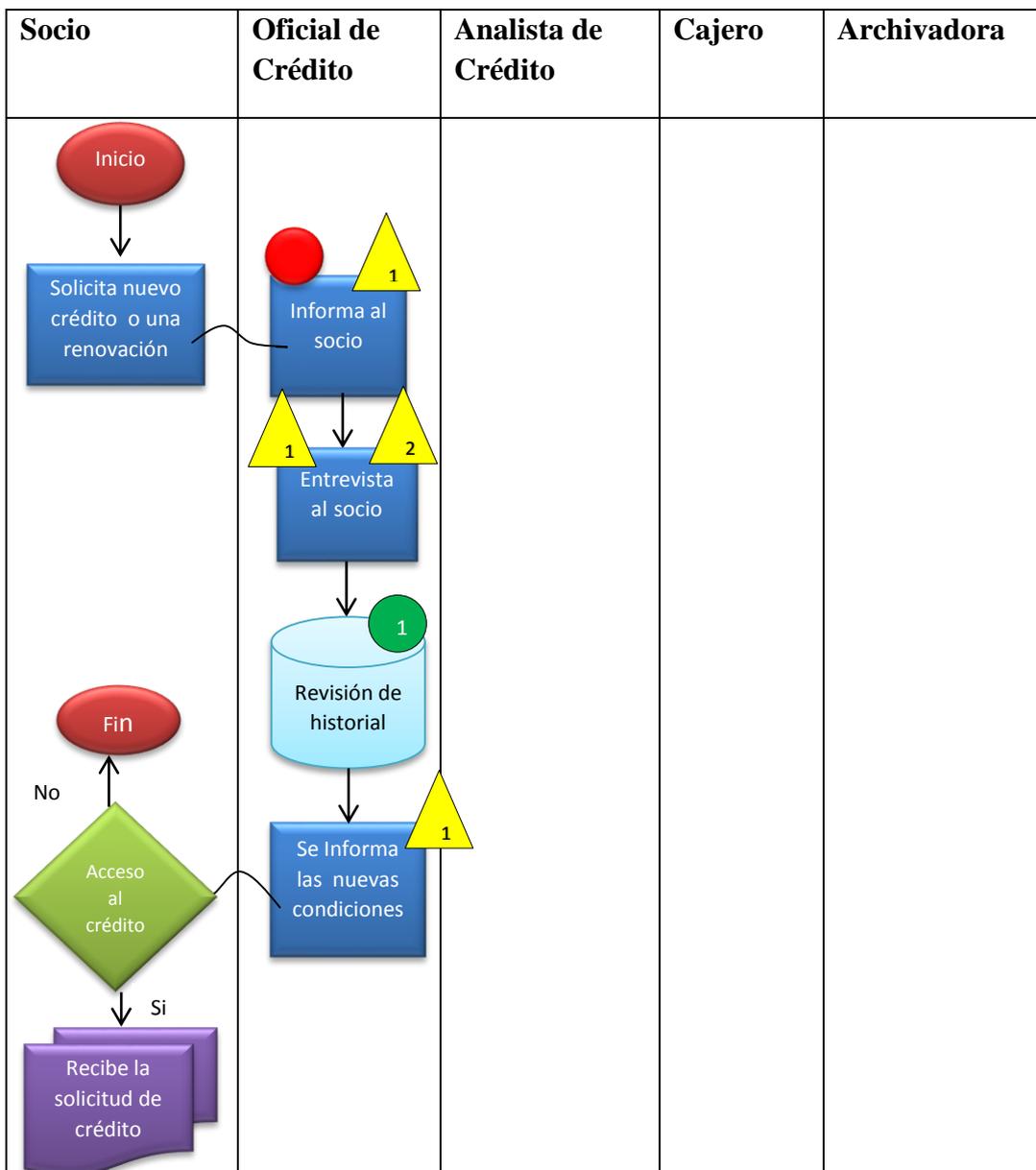
Determinación del Nivel de Confianza		
Nivel de Confianza	62%	Moderado
Riesgo de Control	38%	Moderado

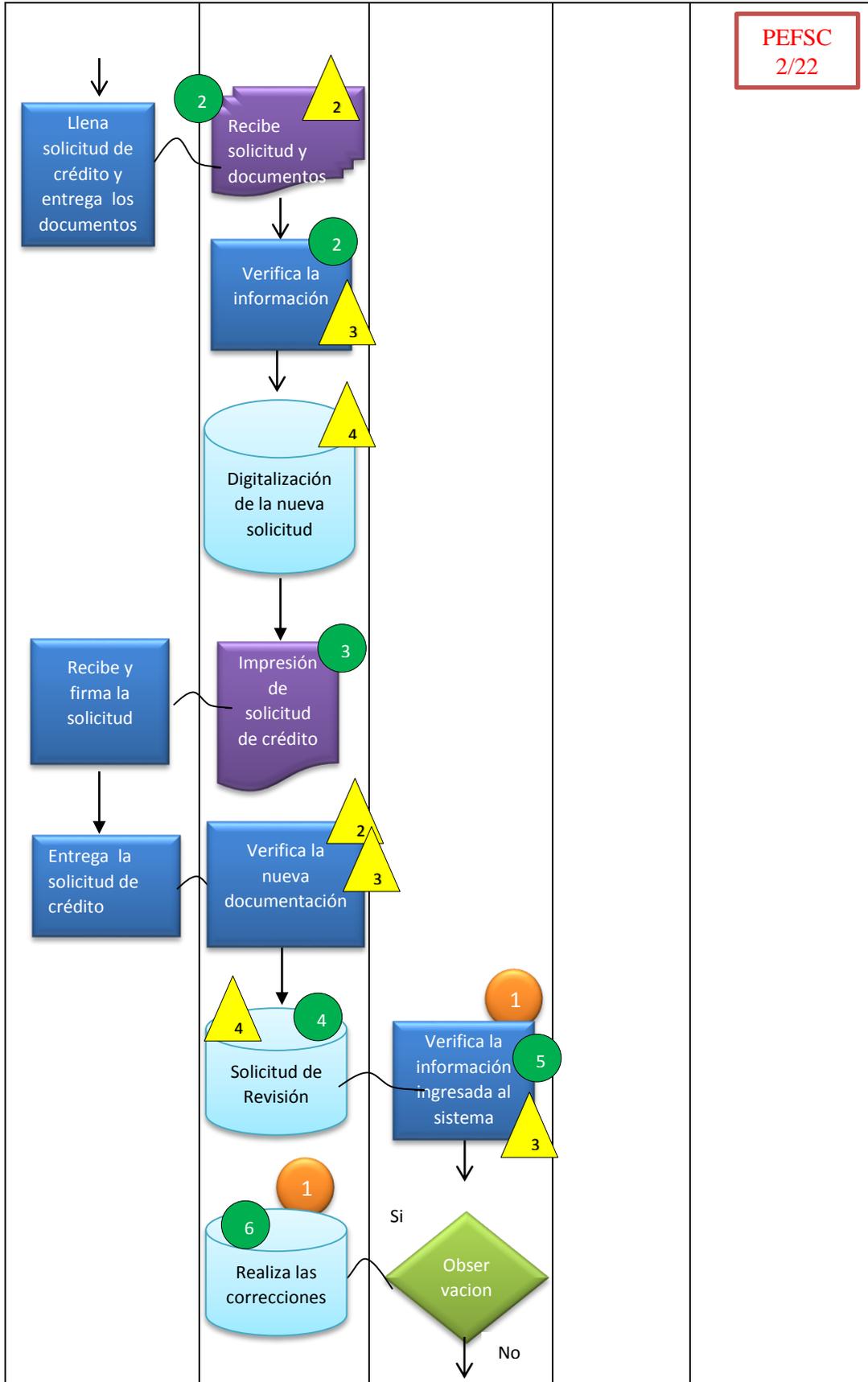
ANEXO N° 22 FLUJOGRAMA 1

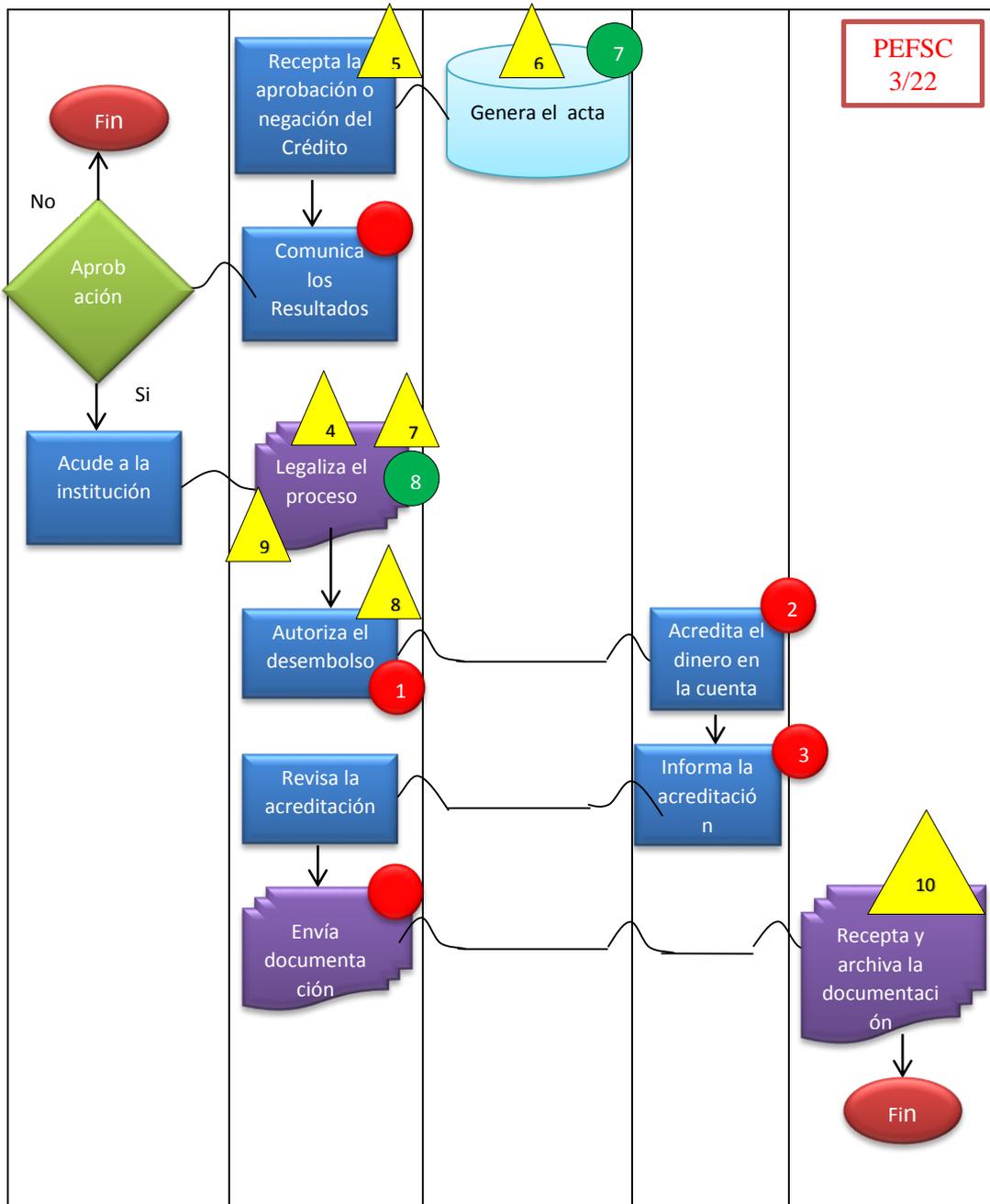


PEFSC  
1/22

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS: Diferido







Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
 Fecha de elaboración: 05 de Noviembre 2014  
 Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
 Fecha de supervisión: 07 de Noviembre 2014



PEFSC  
4/22

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** DESCRIPCION DEL FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS: Diferido.

El proceso de concesión de Créditos diferidos inicia con la necesidad del socio de solicitar un nuevo crédito o una renovación, para lo cual el oficial le informa sobre los créditos accesibles: microcrédito y consumo con tasas y plazos respectivamente. El oficial entrevista al socio y solicita información referente al crédito que el desea, si el socio no acepta las condiciones se acaba el proceso mientras que si el socio acepta brinda al oficial de créditos información sobre su identidad y sobre características de su solicitud de información para lo cual entrega su cédula de identidad, el oficial de crédito ingresa el número de cedula al sistema obtiene información crediticia y consulta el historial de créditos, revisa condiciones y carácter de pago con el objetivo de verificar si el socio cumple con el perfil de renovación, si no es así, el oficial explica las condiciones de crédito actual y las razones por las que no puede renovar, es asesorado sobre nuevas alternativas, en el caso de que cumpla con el perfil, brinda información sobre el destino del crédito a renovar, monto a solicitar, actividad económica y razones de renovación.

El oficial de crédito realiza un análisis rápido de carácter, voluntad de pago, historial de ahorros en CREA, y lógica del monto, destino y actividad económica, consulta en el Buró de Crédito sobre la capacidad de endeudamiento y manejo de deudas, mientras que el socio emite un resumen del nivel de deudas mantenidas en caso de haberlas y monto de los pagos por ellas, esta información es tomada por el oficial de crédito y cruzada con la información observada en el Buró de crédito, a su vez ingresa en las páginas de función judicial y la otorgada por el socio, con esto el oficial forma un criterio para conocer si el socio cumple con un Perfil de Crédito, si el criterio es diferente al esperado el oficial asesora al socio sobre el uso del

crédito y búsqueda de mejores oportunidades acorde a los objetivos, el socio es quien reconsidera las condiciones y características del crédito al que puede aplicar; en caso de ser un resultado favorable, el oficial identifica el tipo de crédito solicitado y solicita el ahorro necesario a mantener o depositar en ahorro encaje; posteriormente revisa el expediente crediticio en la carpeta digitalizada con el fin de corroborar que los documentos soportes sean los necesarios para acceder al nuevo crédito, si no hay la carpeta digitalizada es solicitada al Oficial de Archivo y digitalización, luego de obtener la carpeta se analizan los documentos de prueba; válidos acorde a la situación actual; si se requiere actualizar se le informa al socio y se le entrega los formularios de la misma manera se le entrega el formulario al socio que cumpla con los requisitos y el oficial de crédito explica los datos relevantes a ser llenados.

El socio recibe la información y entrega la documentación, el oficial la recibe y revisa los formularios, comprueba que el croquis, firmas e información relevante este bien llenadas; si estos no son correctos es asesorado y le entrega un nuevo formulario caso contrario revisa la lógica, integridad y veracidad de los documentos tanto del titular como del garante en caso de haberlo. Nuevamente el Oficial revisa el historial y referencia de datos de los participantes en los Buros de Crédito, Sercobaco y Función Judicial; con lo cual corrobora si el socio cumple con el Perfil Apto para el crédito; si no lo es, se busca alternativas y/o regulariza con documentación respectiva y se ejecuta nuevamente el proceso de recepción, si es de la otra forma el oficial corrobora el saldo suficiente en la cuenta de Ahorro Encaje para que sea acorde al monto solicitado, digitaliza los documentos y formularios recibidos. Si existen garantías reales el socio entrega el avalúo de garantías reales por un profesional, si no; ingresa al sistema datos, negociación y graba la solicitud. En los casos de los créditos que requieren una verificación In Situ el oficial sale de la oficina a realizar la gestión; posteriormente se procede a la evaluación de acuerdo al tipo de crédito que se ha identificado: Microcrédito o consumo y se efectúa el respectivo informe con su recomendación.

El Oficial de Crédito envía la solicitud e Análisis Crediticio vía Skype al Analista de crédito quien recibe la solicitud y la prioriza en la base, revisa, analiza y valida la información y documentación de acuerdo al Manual de Negocios, si la información no es correcta es notificada al oficial los errores para que los regularice lo antes posible; de lo contrario primero se realiza un análisis basado en el sentido común y lógica, realiza un cruce de información para revisar su validez y consistencia, valida que la información de prueba, solicitud y recomendación estén acorde a normas, condiciones y políticas del Manual de Negocios que permitan su aprobación, después emite un veredicto de crédito, monto, plazo, número de acta, fecha de aprobación y observaciones a considerar en la correspondiente Acta de Comisión de crédito, la cual es comunicado vía Skype. Cabe recalcar que al fin de la jornada laboral imprime, revisa y firma el acta numerada de Comisión de Crédito la cual es comunicada al Director de Negocios y Gerente General quienes validan la información y dan recomendaciones y respaldan con su firma. El Director de negocios digitaliza el acta y archiva conjuntamente con todas las actas de comisión de crédito, finalmente la custodia.

El Oficial de Crédito recibe el email, inscribe en la parte correspondiente del Formulario de Crédito el veredicto de la Comisión de crédito, los datos solicitados y firma. Coordina requerimientos y fechas para la liquidación del crédito con el titular y/o garante (s). Cuando el crédito es realizado con garantía real, el socio debe entregar al oficial de crédito el original de la minuta inscrita en la Registraduría de Propiedad o la Superintendencia de Compañías para que el oficial de crédito ingrese al sistema revisando consistencia de datos, registros y firmas, la cual es a su vez entregada al asesor jurídico quien revisa la hipoteca y da su criterio y/o punto de visto bueno de aceptación. Si no existe una garantía real el Oficial de Crédito digitaliza crédito, solicitud de crédito y revisa y/o actualiza datos e información del crédito aprobado, genera la Tabla de Amortización acorde a la fecha de liquidación, revisa que sea conforme a lo aprobado en monto, plazos y fechas, agrega comentarios u observaciones finales en el sistema de créditos: Solicitud de Crédito, Informe técnico. Posteriormente revisa que la información de los titulares y

garantes estén actualizados y completos, controla que los garantes y conyugues de ser el caso estén al día de tener créditos.

Por consiguiente el Oficial de crédito imprime el acta de para la Aprobación de la liquidación, a su vez prepara documentos legales y operativos revisando la validez de los mismos: pagares, datos, montos, tasas, fechas, nombres de firmantes, número de cédula, tabla de amortización, y los imprime.

Al llegar el socio y/o garante (s) y/o conyugue en la fecha y hora acordada, el oficial de créditos solicita cédulas originales para confrontar su legalidad, revisando imagen, fechas de nacimiento, emisión y firma, enseguida solicita la firma en los documentos, pagaré, les recepta los documentos y verifica que sus firmas sean iguales a la de las cedulas, digitaliza el pagaré y sube al sistema de acuerdo con el monto aprobado es pasado al Jefe de Agencia y/o Analista de Crédito quien revisa físicamente que el pagaré, monto, plazo, tipo de crédito, tasa de interés, hipoteca, y datos estén correctamente llenados y firmados, estos son sumillados con lápiz, luego aprueba la liquidación del crédito en el sistema.

El Oficial de crédito firma los documentos de crédito en la parte correspondiente, los dobla y deposita en sobre para la entrega al socio, ingresa al sistema caja, estado de cuenta revisa los datos y liquida el crédito, posteriormente indica los depósitos a realizar y descuentos sobre el crédito efectuado; direcciona al socio a caja para retiro y depósito de certificados de aportación, el socio se dirige a caja y efectúa las transacciones en su cuenta de certificados de aportación a lo cual recibe su comprobante y acude nuevamente al oficial de crédito, quien le entrega la Tabla de amortización y Detalle de crédito, copia de tarifario de cobranzas prejudicial e incentiva a su pago puntual, finalmente el socio puede retirar su dinero.

El Oficial de Crédito organiza los documentos en orden:

1. Tabla de amortización
2. Detalle de Crédito
3. Autorización y solicitud de Reporte de Buros

4. Informe técnico y de Inspección
5. Formulario de crédito
6. Documentos y pruebas de soporte de titulares y garantes.

Los documentos son recibidos por el responsable de archivo quien ubica la carpeta del socio, archiva todos los documentos en su expediente individual y entrega al oficial de créditos el comprobante de ingreso de documentos en archivo y deja constancia en el acta de recepción, el Oficial de créditos obtiene el reporte de créditos liquidados, acorde a las políticas establecidas de tiempo, y elabora el acta de ingreso de pagarés e hipotecas a custodia en bóveda; con base al mismo reporte elabora acta de entrega de formularios de seguro de desgravamen, valida las actas, pagares, formularios de seguro de desgravamen y se los entrega al responsable de custodio de documentos de valor, quien revisa la integridad y validez de la información los recibe y firma actas de recepción, por ultimo ingresa los pagarés e hipotecas a la bóveda de custodia inmediatamente y vela por su conservación y cuidado, custodia los seguros de desgravamen los organiza y reúne para entregarlos al analista de riesgos.

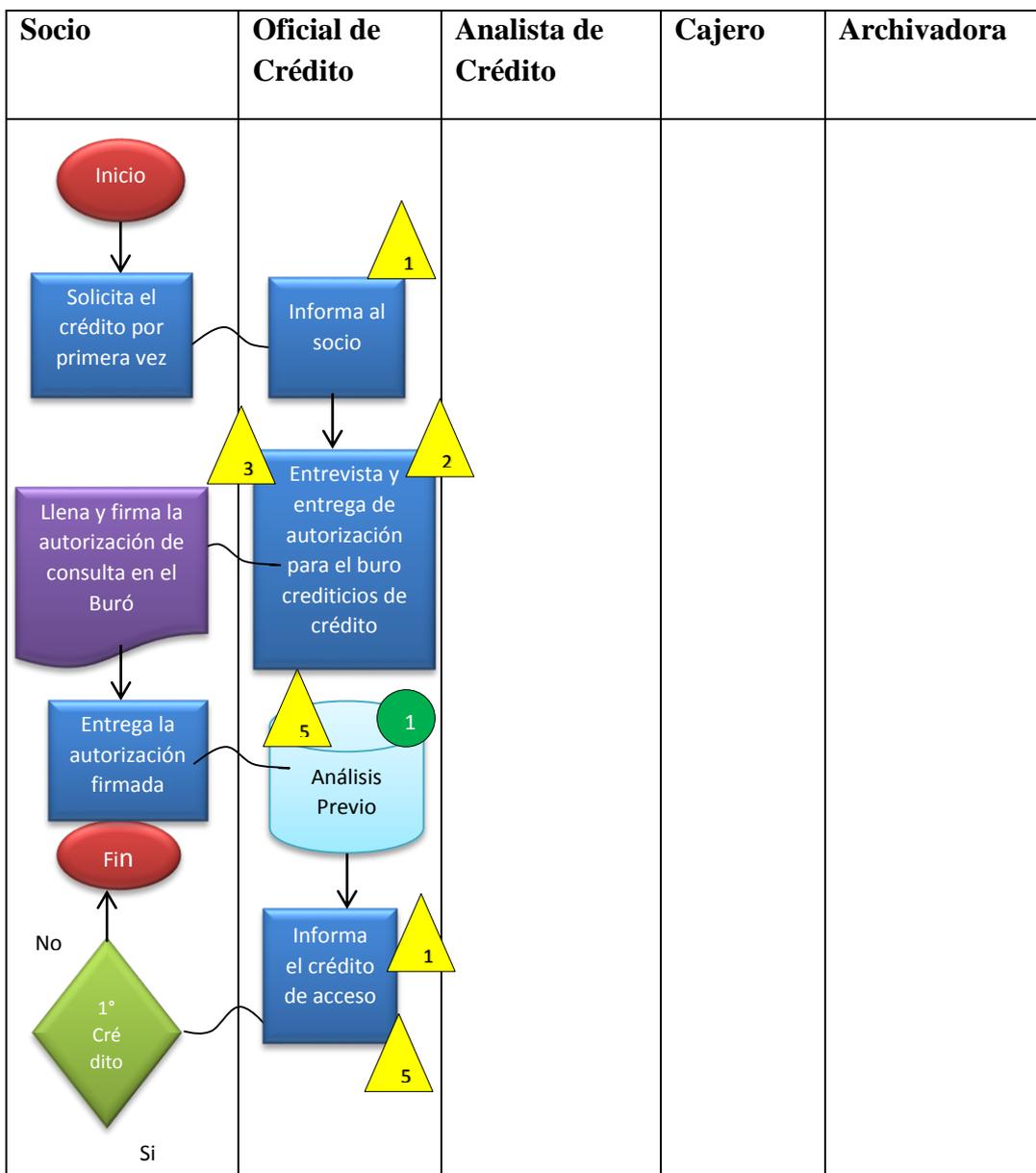
### **Conclusión:**

El proceso de concesión de créditos: Diferido, se diferencia de los demás créditos que ofrece la cooperativa porque existe un historial del socio, por lo que se omiten ciertas etapas como la inspección y la petición de algunos documentos en algunos casos. Tiene una gran influencia en el Riesgo de Transparencia de la Información debido a la confianza depositada en los socios con buen historial por lo que no se realiza un análisis profundo, sin embargo se pudo observar que existe cierto desconocimiento de los oficiales de crédito en los límites de los montos de créditos que ofrece la cooperativa.

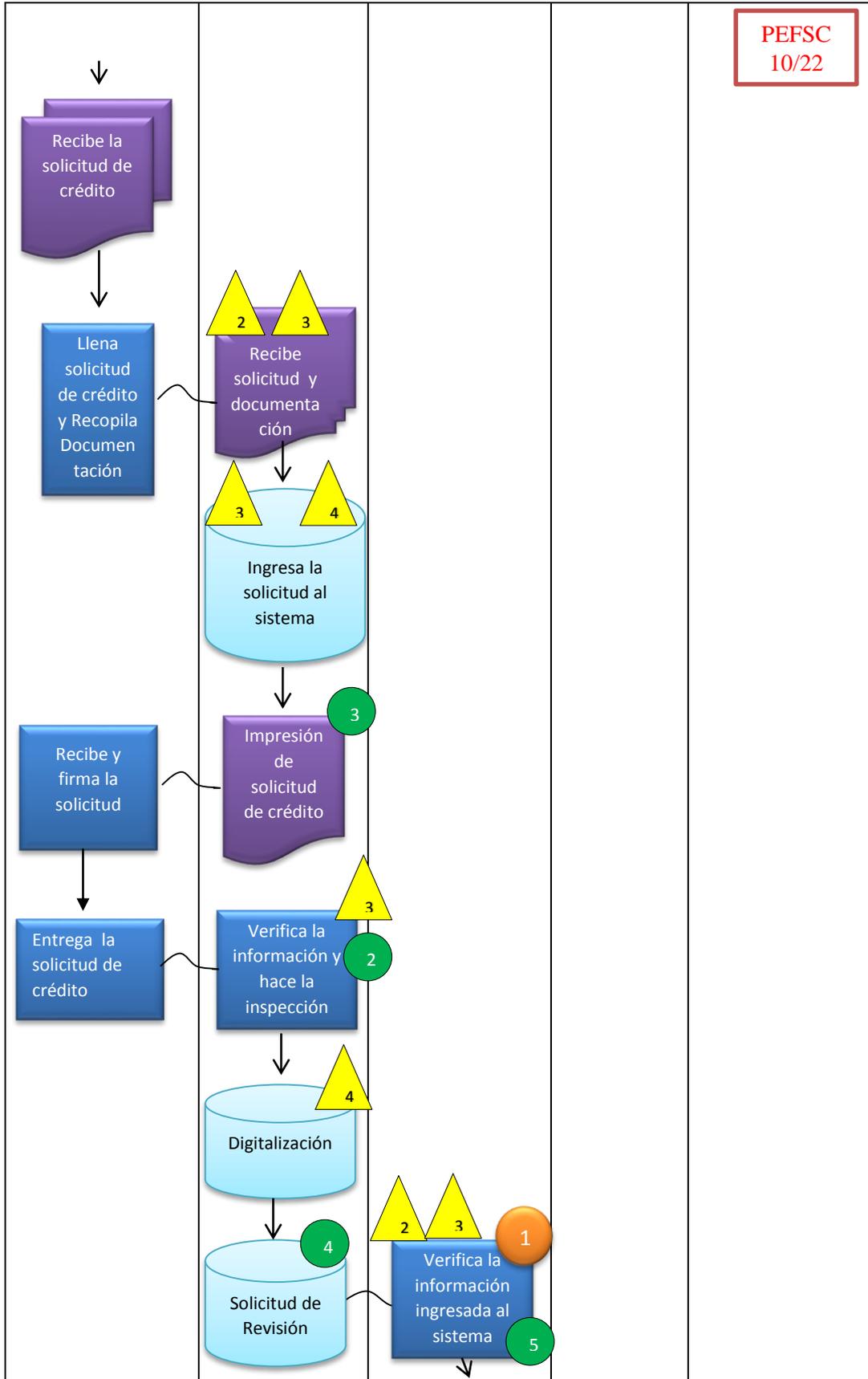
Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 05 de Noviembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 07 de Noviembre 2014

## ANEXO N° 23 FLUJOGRAMA 2

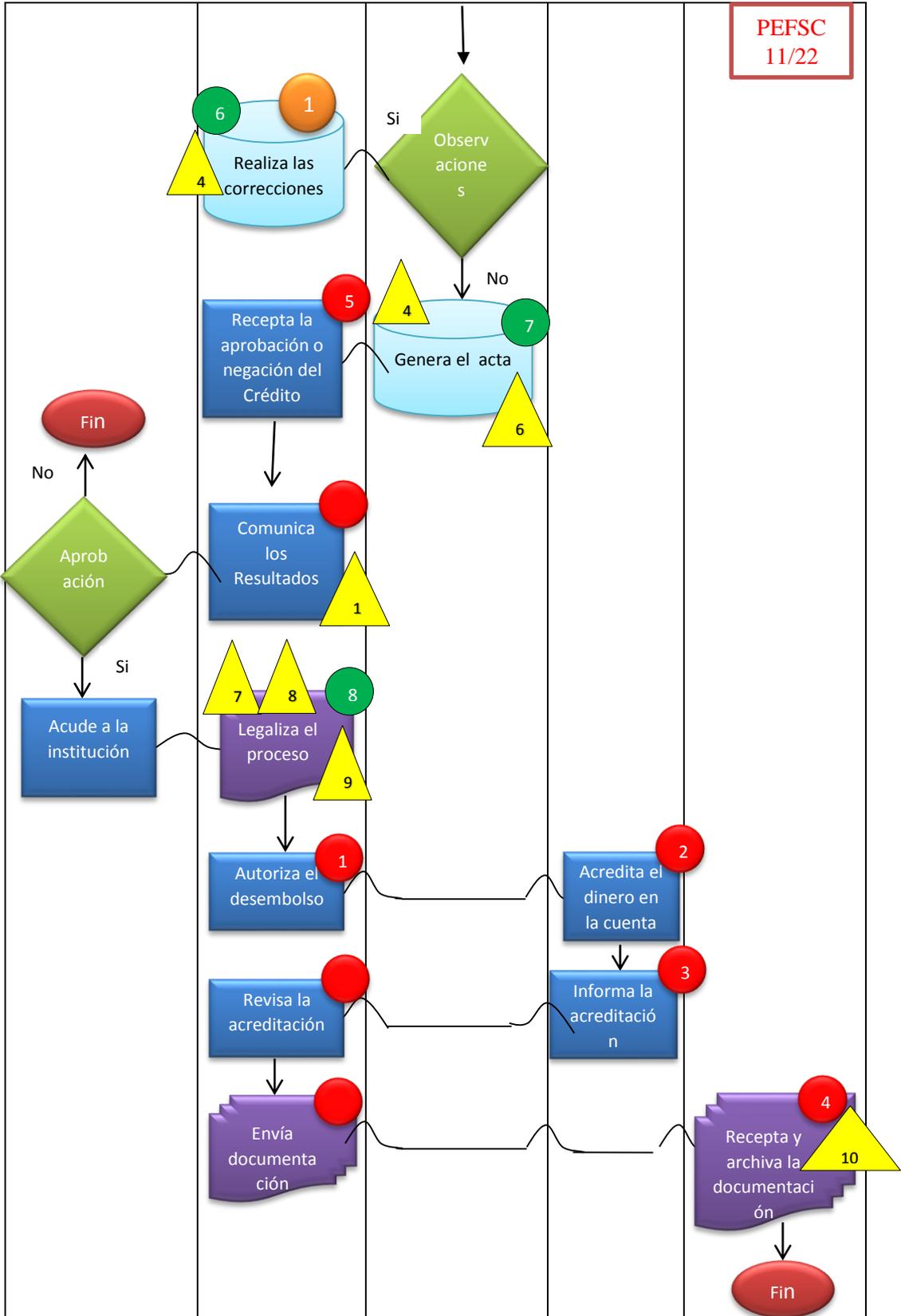
 <p style="font-size: small;"> <b>ASOCIADOS M&amp;M</b>          Av. Loja y Av. 12 de Abril          Email: asociados.mym@hotmail.com          Tel #: 2386878 / 0990995488       </p>	<p style="color: red; font-weight: bold; margin: 0;">PEFSC</p> <p style="color: red; font-weight: bold; margin: 0;">9/22</p>
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA</p> <p><b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p><b>Periodo:</b> 2014</p> <p><b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE CRÉDITO: Ordinario</p>	



PEFSC  
10/22



PEFSC  
11/22





PEFSC  
12/22

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** DESCRIPCION DEL FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS: Ordinario

El proceso de concesión de Créditos Ordinarios inicia con la necesidad del socio de solicitar un crédito por primera vez, para lo cual el oficial le informa sobre los créditos accesibles: microcrédito y consumo con tasas y plazos respectivamente.

El oficial entrevista al socio solicitándole la cédula de identidad e información básica con el fin de conocer el destino del crédito a solicitar, el socio interesado entrega la cédula y brinda toda la información solicitada el oficial ingresa al sistema, revisa el historial que mantiene el socio con la Cooperativa le hace firmar al socio una autorización para poder acceder al buró crediticio individual del socio, en el que se obtiene información capacidad de pago del socio, carácter de pago, el capital, colateral y condiciones de pago.

La revisión se realizara en el Buro crediticio así como también en otras fuentes como el SRI, la función judicial, el municipio, etc. Una vez realizado el análisis previo se obtiene el perfil de crédito del socio si no aplica para el crédito solicitado o para ningún crédito se le asesora al socio sobre nuevas oportunidades a futuro, pero si aplica para un crédito se le informa sobre los requisitos del deudor y el colateral en el caso de haberlo, se le entrega la solicitud de Crédito a ser llenada.

El socio recopila toda la información solicitada y es entregada en la cooperativa al oficial de negocios quién receipta la documentación, verifica que la solicitud este llenada adecuadamente y que los documentos estén completos en caso de no ser correctos se indica lo que este mal de no haber soluciones se da por terminado el proceso, caso contrario se inicia con el proceso de validación de documentación se digitaliza los documentos se determinan garantías en caso de ser garantías reales se

realiza un avalúo del bien por un profesional si no es garantía real se procede directamente al ingreso en el sistema de la solicitud determina la necesidad de la verificación in situ en este proceso se identifica de todas las maneras posibles el lugar en donde vive el socio en caso de ser un microcrédito se acude también al lugar en donde se desarrolla la actividad económica, se observa muy bien todo lo que está al alrededor como tiendas, casas, se levanta respaldo visual fotográfico de vivienda, negocio y de ser posible muebles y enceres. Lo mismo se realiza con el socio garante al final se elabora el informe de visita, adjuntando respaldo fotográfico, GPS, y observaciones importantes de análisis y consideración para el crédito.

Luego se procede a realizar la evaluación del crédito dependiendo si es microcrédito o consumo se refiere a un conjunto de actividades para validar la información presentada por socio da como resultado un informe técnico que también debe ser digitalizado.

Seguidamente se procede a enviar una solicitud de análisis crediticio vía Skype para la analista de créditos quien es el siguiente filtro recibe la solicitud del oficial y prioriza de acuerdo al orden de llegada de las solicitudes se encarga de revisar, validar y analizar la documentación e información proporcionada por el socio realiza observaciones en caso de haberlas para ser corregida por el oficial de no haberlas continúa con el análisis realizando un cruce de información para determinar su validez y consistencia al finalizar su análisis emite su veredicto en la correspondiente acta de comisión de créditos y procede a comunicar al oficial de negocios por vía Skype.

Recibe el veredicto y lo ubica en el formulario en donde corresponde adjuntar la decisión y se comunica la decisión al socio en caso de no ser aprobado el crédito se le informa las razones por las que no fue aprobado y si no hay alternativas se termina ahí el proceso en ambos casos se solicita la presencia del socio, el socio acude en la fecha determinada con los garantes se efectúa la constitución de las garantías en caso de haber una garantía real se entrega al asesor jurídico la minuta

debidamente inscrita, el asesor la revisara que esté de acuerdo a las condiciones y la digitalizara, el oficial ingresa al sistema y envía el crédito para la liquidación luego prepara documentos legales y operativos para la liquidación, pagares, datos, montos, tasas, fechas, nombres de firmantes, número de cédula, tabla de amortización, y los imprime y entrega al socio y garante para las firmas correspondientes para lo cual solicita cédulas originales para confrontar su legalidad, revisando imagen, fechas de nacimiento, emisión y firma, enseguida solicita la firma en los documentos, pagaré, les receipta los documentos y verifica que sus firmas sean iguales a la de las cedulas, por consiguiente el oficial de negocios indica los documentos firmados al jefe de agencia para que valide la igualdad de firmas y aprueba la liquidación del crédito en el sistema. El oficial de crédito firma los documentos de crédito en la parte correspondiente, los dobla y deposita en sobre para la entrega al socio.

El oficial de negocios revisa la aprobación en el sistema le comunica al socio la disponibilidad del dinero en su cuenta y le entrega la tabla de amortización respectiva entrega el informativo de cobranzas, copia de tarifario de cobranzas prejudicial e incentiva a su pago puntual, el socio puede retirar su dinero.

Finalmente, el oficial de negocios organiza los documentos generados en la colocación:

1. Tabla de amortización
2. Detalle de Crédito
3. Autorización y solicitud de Reporte de Buros
4. Informe técnico y de Inspección
5. Formulario de crédito
6. Documentos y pruebas de soporte de titulares y garantes.

Los cuales se entregan al custodio de archivos los recibe y los archiva de acuerdo al socio entrega como evidencia un comprobante de ingreso de documentos el

oficial lo recibe y lo archiva como su sustento y obtiene el reporte de créditos liquidados, con base al mismo reporte elabora acta de entrega de formularios de seguro de desgravamen, valida las actas, pagares, formularios de seguro de desgravamen y se los entrega al responsable de custodia de documentos de valor, quien revisa la integridad y validez de la información los recibe y firma actas de recepción, por ultimo ingresa los pagarés e hipotecas a la bóveda de custodia inmediatamente y vela por su conservación y cuidado, custodia los seguros de desgravamen los organiza y reúne para entregarlos al analista de riesgos, es aquí donde termina la concesión de un crédito ordinario

**Conclusión:**

El Crédito Ordinario, requiere de más tiempo para su análisis ya que son créditos que se otorgan por primera vez al socio. Tiene un mayor grado de Riesgo de créditos mal colocados debido a que no se cuenta con un historial del solicitante, sin embargo se pudo observar que existe cierto desconocimiento de los oficiales de crédito en los límites de los montos de créditos que ofrece la cooperativa.

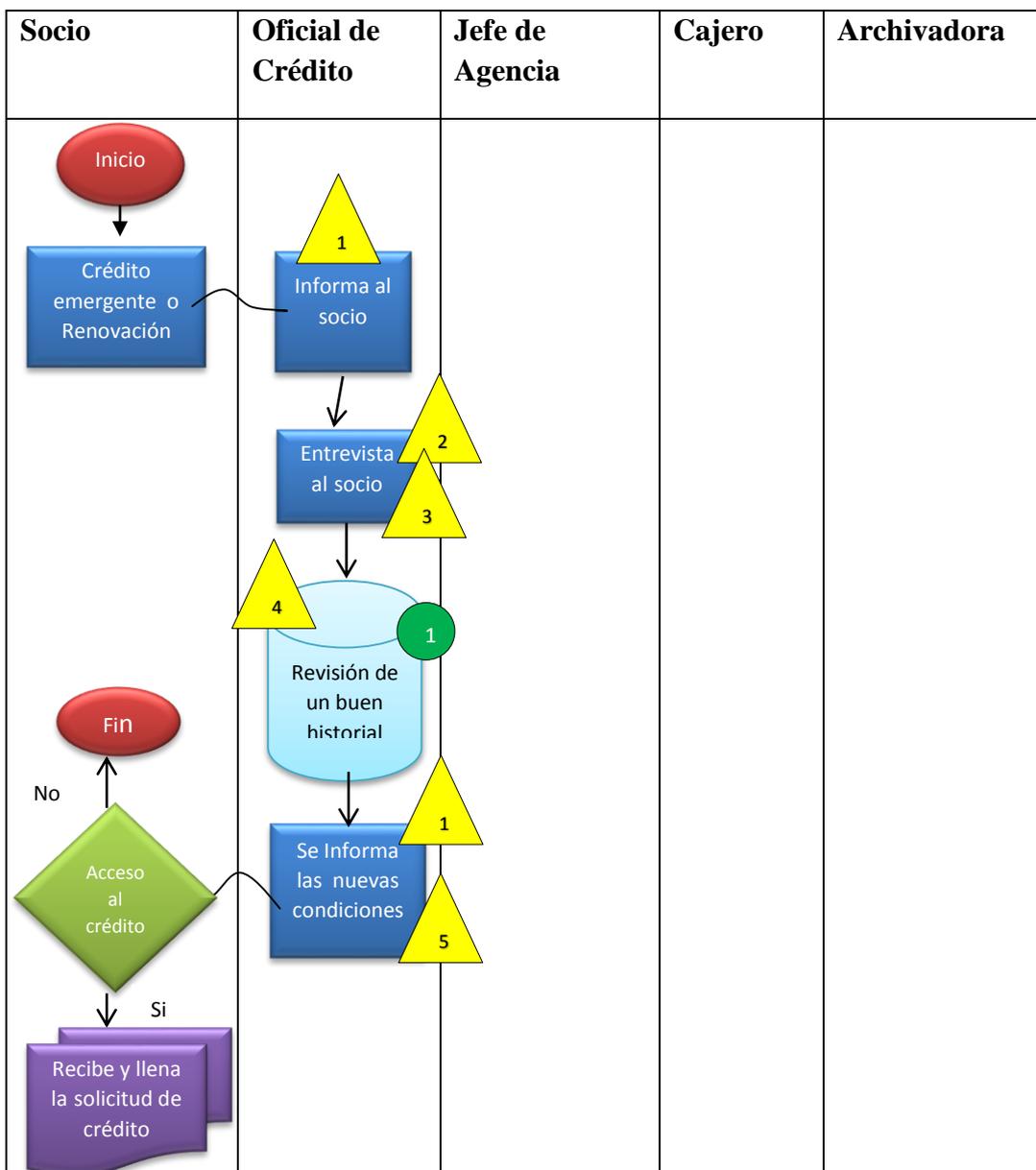
Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario  
Fecha de elaboración: 05 de Noviembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 07 de Noviembre 2014

ANEXO N° 24 FLUJOGRAMA 3

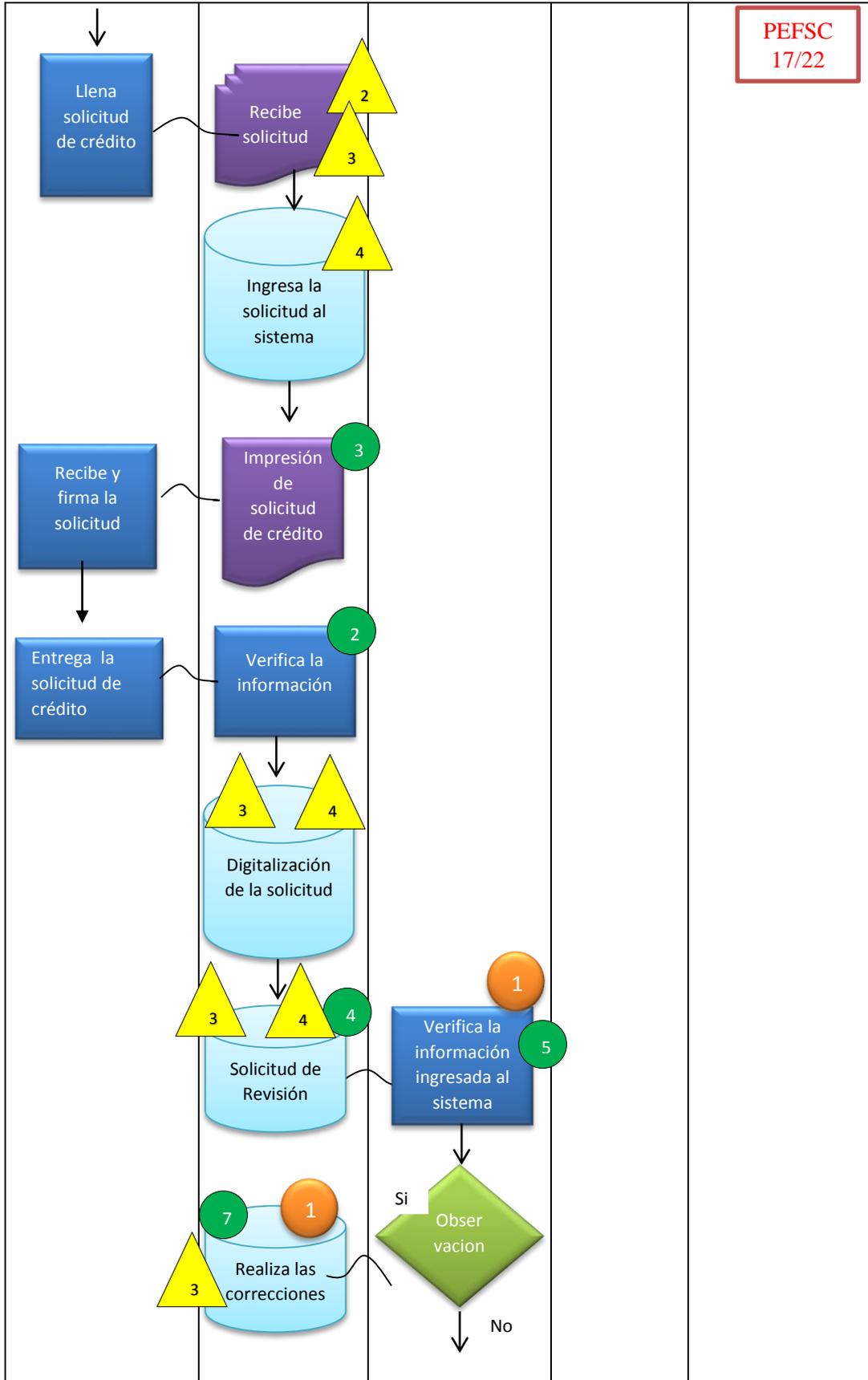


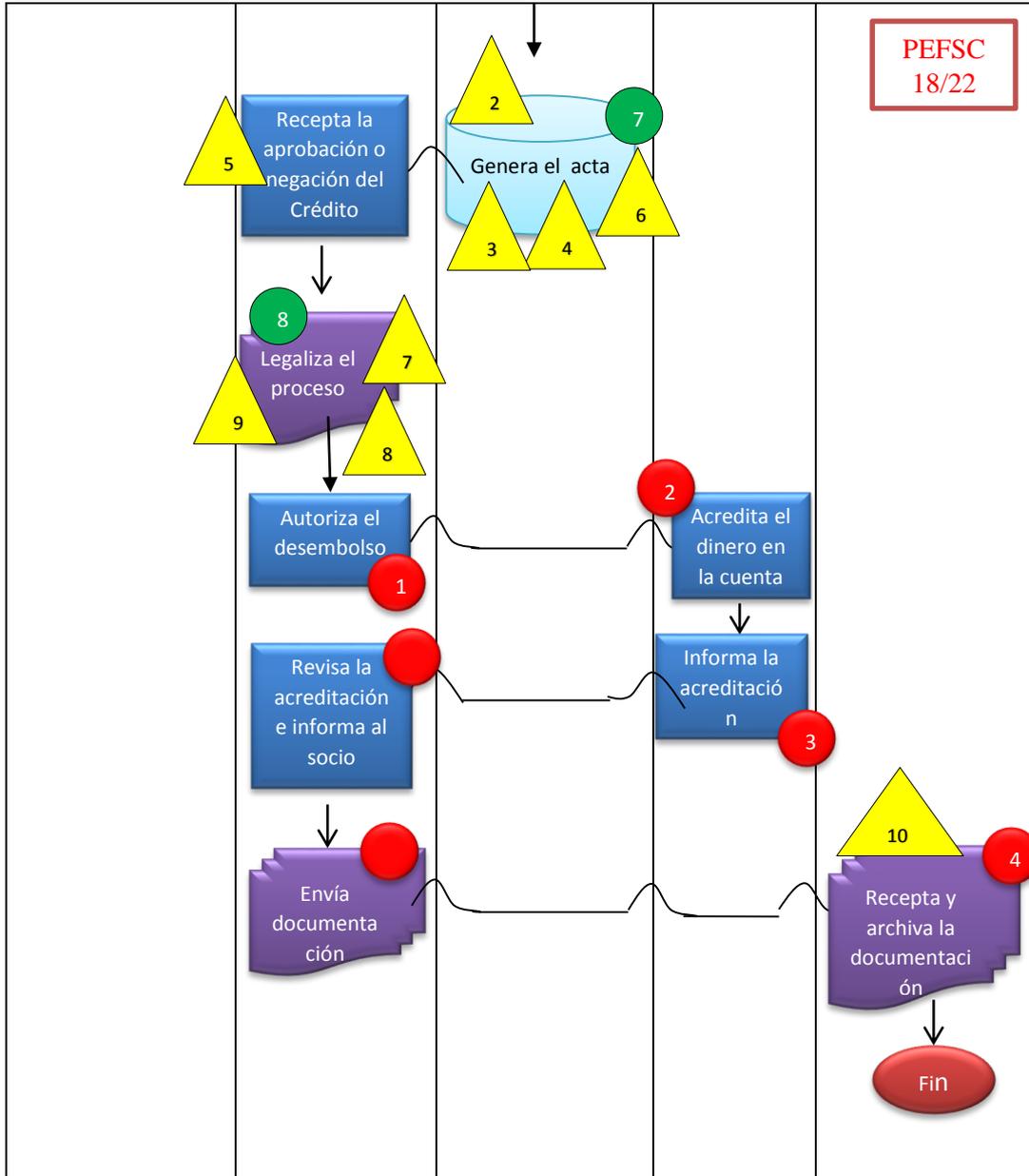
PEFSC  
16/22

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS: Emergente



PEFSC  
17/22





Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
 Fecha de elaboración: 06 de Noviembre 2014  
 Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
 Fecha de supervisión: 07 de Noviembre 2014



PEFSC  
19/22

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** DESCRIPCION DEL FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS: Emergente

El proceso de concesión de Créditos Emergente inicia con la necesidad del socio de solicitar un crédito emergente o una renovación. El oficial entrega información referente a este tipo de crédito el socio decide si desea el crédito que se le ofrece si no desea se termina el proceso pero si desea el oficial entrevista al socio solicita la cédula e ingresa al sistema para ver el historial del socio con el fin de conocer el destino del crédito a solicitar, y realiza un análisis previo: en el que es necesario que el socio tenga un buen historial de pagos, en caso de renovación que se haya pagado el 50% en número de cuotas del crédito existente.

Se cruza la información obtenida con lo mencionado por el socio se analiza la información observada, consulta nuevamente sobre el destino del dinero y junto con el socio se revisa la idoneidad y razonabilidad del crédito. El socio brinda todo tipo de información en cuanto a capacidad de pago, entre otros. Se estructura el perfil de crédito si no aplica al crédito el socio examina las alternativas que se le ofrece si no las acepta se termina el proceso de concesión, pero si aplica para el crédito se continúa con la entrevista y se solicita al socio como requisito que tenga el ahorro encaje disponible en su cuenta.

Se revisa la carpeta digitalizada del socio se analiza si requiere o no algún tipo de actualización luego se entrega la solicitud de crédito para que sea llenada por el socio en caso de no poder llenarla puede ser asesorada por el oficial de negocios una vez llenada la entrega junto con los requisitos solicitados el oficial revisa la documentación de acuerdo a la lógica y la veracidad de la misma.

Se determina si es o no sujeto a crédito; si no lo es comunica al socio y renegocia el crédito; caso contrario el Oficial de Crédito digitaliza la nueva información y la solicitud envía la solicitud e Análisis Crediticio vía Skype al Jefe de agencia quien recibe la solicitud y la prioriza en la base, revisa, analiza y valida la información y documentación de acuerdo al Manual de Negocios, si la información no es correcta es notificada al oficial los errores para que los regularice lo antes posible; de lo contrario primero se realiza un análisis basado en el sentido común y lógica, realiza un cruce de información para revisar su validez y consistencia, valida que la información de prueba, solicitud y recomendación estén acorde a normas, condiciones y políticas del Manual de Negocios que permitan su aprobación, después emite su veredicto vía Skype al Oficial de crédito si es aprobado, inscribe en la parte correspondiente del Formulario de Crédito el veredicto. Coordina requerimientos y fechas para la liquidación del crédito con el titular, el Oficial de Crédito digitaliza crédito, solicitud de crédito y revisa y/o actualiza datos e información del crédito aprobado, genera la Tabla de Amortización acorde a la fecha de liquidación, revisa que sea conforme a lo aprobado en monto, plazos y fechas, agrega comentarios u observaciones finales en el sistema.

Por consiguiente el Oficial de crédito imprime el acta de para la Aprobación de la liquidación, a su vez prepara documentos legales y operativos revisando la validez de los mismos: pagares, datos, montos, tasas, fechas, nombres de firmantes, número de cédula, tabla de amortización, y los imprime, solicita al socio cédula original para confrontar su legalidad, revisando imagen, fechas de nacimiento, emisión y firma, enseguida solicita la firma en los documentos, pagaré, les receipta los documentos y verifica que sus firmas sean iguales a la de las cedulas, digitaliza el pagaré y sube al sistema de acuerdo con el monto aprobado es pasado al Jefe de Agencia quien revisa físicamente que el pagaré, monto, plazo, tipo de crédito, tasa de interés, hipoteca, y datos estén correctamente llenados y firmados, estos son sumillados con lápiz, luego aprueba la liquidación del crédito en el sistema.

El Oficial de crédito firma los documentos de crédito en la parte correspondiente, los dobla y deposita en sobre para la entrega al socio, ingresa al sistema caja, estado

de cuenta revisa los datos y liquida el crédito, posteriormente indica los depósitos a realizar y descuentos sobre el crédito efectuado; direcciona al socio a caja para retiro y depósito de certificados de aportación, el socio se dirige a caja y efectúa las transacciones en su cuenta de certificados de aportación a lo cual recibe su comprobante y acude nuevamente al oficial de crédito, quien le entrega la Tabla de amortización y Detalle de crédito, copia de tarifario de cobranzas prejudicial e incentiva a su pago puntual, finalmente el socio puede retirar su dinero.

El Oficial de Crédito organiza los documentos en orden:

1. Tabla de amortización
2. Detalle de Crédito
3. Autorización y solicitud de Reporte de Buros
4. Informe técnico y de Inspección
5. Formulario de crédito
6. Documentos y pruebas de soporte de titulares y garantes.

Los documentos son recibidos por el responsable de archivo quien ubica la carpeta del socio, archiva todos los documentos en su expediente individual y entrega al oficial de créditos el comprobante de ingreso de documentos en archivo y deja constancia en el acta de recepción, el Oficial de créditos obtiene el reporte de créditos liquidados, acorde a las políticas establecidas de tiempo, y elabora el acta de ingreso de pagarés e hipotecas a custodia en bóveda; con base al mismo reporte elabora acta de entrega de formularios de seguro de desgravamen, valida las actas, pagares, formularios de seguro de desgravamen y se los entrega al responsable de custodio de documentos de valor, quien revisa la integridad y validez de la información los recibe y firma actas de recepción, por ultimo ingresa los pagarés e hipotecas a la bóveda de custodia inmediatamente y vela por su conservación y cuidado, custodia los seguros de desgravamen los organiza y reúne para entregarlos al analista de riesgos.

### Conclusión:

Es el crédito con menor grado de riesgo ya que es otorgado a socios que cuentan con un buen historial y por un monto no mayor a 1500 USD; sin embargo se pudo observar que existe cierto desconocimiento de los oficiales de crédito en los límites de los montos de créditos que ofrece la cooperativa

### Leyenda:



Inicio / Fin



Proceso



Base de datos



Decisión



Documentos

### Conectores

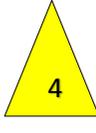


Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 06 de Noviembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 07 de Noviembre 2014

## ANEXO N° 25 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

PEID  
1/5

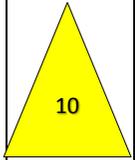
Actividad	ID riesgo	Riesgo	ID control	Control	Tipo de Control	Observaciones
<b>Captación de Necesidad de crédito</b>						
Información al Socio		Que no se entregue información suficiente y correcta		No existe control	-	Utilización de los calificadores Touch
Entrevista y análisis previo		Riego de que la información no sea verdadera		Se revisa los datos del socio en el sistema	P - S	Sin observaciones
		Riesgo de no detectar la información falsa proporcionada por el socio				
		Riesgo incumplimiento del manual de negocios.				

Recepción de solicitud y documentos		Riesgo de que la información no sea verdadera		Documento generado denominado reporte de tiempos	P - M - S	Existe firmas tanto del socio como del oficial al momento de generación del reporte
		Riesgo de no detectar la información falsa proporcionada por el socio				
		Errores de digitalización				
<b>Análisis del Sujeto de Crédito</b>						
Verificación de la información e inspección.		Riesgo de no detectar la información falsa proporcionada por el socio		Verifica la información proporcionada en diferentes fuentes	D - M - S	Sin observaciones
Digitalización		Errores de digitalización				Esto será controlado por el siguiente filtro.

PEID  
2/5

Recomendación para el siguiente Filtro				Solicitud de revisión de archivo digitalizado	D – S	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red;"> <b>PEIR</b> 3/5         </div> El oficial de créditos envía una recomendación previa
<b>Aprobación</b>						
Análisis y decisión de solicitud	  	<p>Riego de que la información no sea verdadera</p> <p>Riesgo de no detectar la información falsa proporcionada por el socio</p> <p>Errores de digitalización</p>	 	<p>Se realiza la verificación de la información ingresada al sistema.</p> <p>Se identifica y corrige observaciones</p>	P – D- S	El control es débil ya que no hay el sustento adecuado ya que solo se da por Skype
Elaboración de actas	 	<p>Errores de digitalización</p> <p>Que no consten todos los créditos a ser analizados</p>		Se da la generación de actas, tanto de créditos aprobados como negados.	S	Si no consta se pierde créditos o se retrasa el proceso de concesión.

						PEIR 4/5
Comunicación de Resultados		Que no se entregue información suficiente y correcta		No hay adecuada supervisión sobre si se informó al socio de la aprobación o negación del crédito.		
<b>Formalización y Desembolso</b>						
Legalización de documentos	  	<p>Que las garantías no sean suficientes para cubrir el Crédito.</p> <p>Se puede generar la mala colocación de un crédito.</p> <p>Se asume el riesgo Crediticio.</p>		Se obtiene documentación legal y autorizada tanto por el socio deudor así como por parte de los colaterales.	P – M - S	Sinn observaciones
Desembolso			 	<p>No se da una adecuado autorización del desembolso.</p> <p>No hay respaldo de la acreditación de la cuenta</p>		

				No se informa la acreditación No hay revisión de la acreditación		<b>PEIR</b> 5/5
Custodia de Archivos		Perdida de documentación		No hay supervisión adecuada de la Recepción y archivo de la documentación		

LEYENDA:



Corresponde a la identificación de un riesgo.



Indica un control que se encuentra funcionando adecuadamente.



Este símbolo con numeración se refiere a un control que está débil o

Que no está funcionando adecuadamente.



Indica la inexistencia de control.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario  
Fecha de elaboración: 10 de Noviembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 11 de Noviembre 2014

## ANEXO N° 26 MATRIZ ESPECÍFICA DE RIESGOS



**PEMR**  
1/6

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** MATRIZ ESPECÍFICA DE RIESGOS

SUBCOMPONENTES	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
<b>Captación de necesidad de crédito</b>				
Información al socio	<b>Riesgo Inherente: Bajo</b> No todos los socios asesorados deciden solicitar un préstamo. Ámbito regulatorio al que esta sujeto la cooperativa <b>Riesgo de Control: Bajo</b> No hay supervisión adecuada al momento de proporcionar información al socio sobre los créditos.	Manual de Negocios Reportes generados por los calificadoros Touch	1. Verificar que se entregue material informativo para acceder a un crédito mediante la técnica de la observación durante una semana por cada agencia	1. Verificar la satisfacción proporcionada al socio a través del calificador touch.

	<p><b>Riesgo de Detección: Alto</b> La presencia de los auditores influye en el comportamiento del oficial de créditos hacia el socio.</p>			
Entrevista y Análisis previo	<p><b>Riesgo Inherente: Medio</b> No se detecta al cien por ciento la veracidad de la información</p> <p><b>Riesgo de Control: Medio</b> Se realiza la verificación de la información proporcionada por el socio.</p> <p><b>Riesgo de detección: Medio</b> Medios alternativos de fácil acceso para corroborar la información.</p>	Buró crediticio y demás páginas de consulta	1. Mediante la técnica de la observación ver que se cumpla con el análisis previo.	
Recepción de solicitud y documentos para el crédito de socios y garantes	<p><b>Riesgo Inherente: Medio</b> La Información entregada por algunos socios no es la verdadera.</p> <p><b>Riesgo de Control: Medio</b> A través de la solicitud impresa se controla el tiempo que durará el proceso de concesión.</p> <p><b>Riesgo de detección: Medio</b> El resultado de la muestra no detecte las solicitudes de crédito que no cumplen con los requisitos.</p>	Manual de negocios	1. Revisar mediante muestreo que los créditos se hayan otorgado a socios con buen historial crediticio.	<p>1. Verificar mediante muestreo aleatorio que las solicitudes de crédito se encuentren llenadas correctamente, firmadas y con sus respectivos respaldos.</p> <p>2. Verificar mediante muestreo aleatorio la integridad de los requisitos para acceder a un crédito.</p>

Análisis del sujeto de crédito				
Verificación de información e inspección	<p><b>Riesgo Inherente: Medio</b> Complejidad en la identificación de información falsa proporcionada por ciertos socios.</p> <p><b>Riesgo de Control: Medio</b> Falta de supervisión en la realización de inspecciones.</p> <p><b>Riesgo de Detección: Medio</b> Debido a limitaciones impuestas por la Cooperativa no se detecten factores de riesgo.</p>	Informes técnico y de inspección.	<p>1. De acuerdo a una revisión selectiva determinar si los créditos otorgados cumplen con el informe de inspección.</p> <p>2. Verificar que el informe técnico se realice a créditos de Montos mayores a 1500 USD</p>	1. Verificar la existencia de la supervisión en las actividades de inspección.
Digitalización de documentos	<p><b>Riesgo Inherente: Bajo</b> Errores de digitalización</p> <p><b>Riesgo de Control: Bajo.</b> Supervisión de todos los documentos necesarios digitalizados.</p> <p><b>Riesgo de detección: Alto</b> Limitación por parte de la Cooperativa para ingresar al sistema</p>	Reportes generados en el sistema		1. Verificar que el archivo digitalizado del socio contenga el Check list, el reporte del Buró de crédito y cualquier otro que justifique que es un buen socio
Recomendación para el siguiente filtro	<p><b>Riesgo Inherente: Bajo</b> Recomendación basada en la verificación de la información y las inspecciones realizadas.</p> <p><b>Riesgo de Control: Bajo</b> Informes generados bajo supervisión.</p> <p><b>Riesgo de Detección: Alto</b> Debido a la complejidad y tamaño de las operaciones.</p>	Mensajes en el Skype	1. Verificar el cumplimiento del mensaje vía Skype de las solicitudes de Crédito en la recomendación para el siguiente filtro.	

Aprobación				
Análisis y decisión de solicitud de crédito	<p><b>Riesgo Inherente: Bajo</b> Decisión sobre créditos en base a antecedentes del socio.</p> <p><b>Riesgo de Control: Alto</b> No hay segregación de funciones.</p> <p><b>Riesgo de Detección: Medio</b> Por la complejidad del proceso, los auditores no lleguen a cumplir con todos los parámetros de análisis de créditos.</p>	Flujograma del Proceso de Evaluación Microcrédito y crédito de consumo		1. Verificar que la Analista de créditos ejecute la integridad en los créditos tomando en cuenta las 5 c del crédito
Elaboración de actas	<p><b>Riesgo Inherente: Bajo</b> Aprobación de créditos no viables y el riesgo de no aprobar un crédito viable.</p> <p><b>Riesgo de Control: Bajo</b> Firmas de responsabilidad en la elaboración de actas de créditos aprobados y negados</p> <p><b>Riesgo de Detección: Alto</b> Supervisiones dadas en este proceso.</p>	Actas de créditos aprobados y negados	<p>1. Verificar mediante muestreo aleatorio los criterios con los que se elaboraron las actas; estableciendo su aprobación o negación.</p> <p>2. Solicitar las actas realizadas para verificar las firmas de responsabilidad.</p>	1. Observar la oportunidad de las actas en la aprobación o negación del crédito

<p>Comunicación de resultados al oficial y al socio</p>	<p><b>Riesgo Inherente: Bajo</b> Pérdida de socios de créditos que fueron negados. <b>Riesgo de Control: Medio</b> No hay adecuada supervisión sobre si se informó al socio de la aprobación o negación del crédito. <b>Riesgo de Detección: Alto</b> No hay evidencia suficiente que respalde la comunicación al socio</p>	<p>Llamadas telefónicas al socio</p>	<p>1. Realizar indagaciones a socios que han solicitado créditos para verificar el cumplimiento de notificación de aprobación o negación de créditos por parte de la cooperativa.</p>	
<b>Formalización y desembolso</b>				
<p>Formalización y legalización de documentos</p>	<p><b>Riesgo Inherente: Medio</b> Créditos mal colocados <b>Riesgo de Control: Medio</b> Se obtiene documentación estandarizada tanto por el socio deudor así como por parte de los colaterales. <b>Riesgo de Detección: Medio</b> El tamaño de la muestra no detecte factores significativos.</p>	<p>Pagaré, Tabla de Amortización e Informativo de cobranza</p>	<p>1. Verificar mediante muestreo que en el pagaré los créditos otorgados se encuentren justificados con garantías. 2. Verificar que en los documentos generados se encuentren las firmas del deudor, del garante y cónyuges en caso de haberlos.</p>	<p>1. Mediante la técnica de la observación verificar que el proceso de Formalización sea completo.</p>

Desembolso	<p><b>Riesgo Inherente: Medio</b> Con el desembolso se asume el riesgo crediticio generado en la colocación.</p> <p><b>Riesgo de Control: Medio</b> No hay supervisión adecuada de la acreditación.</p> <p><b>Riesgo de Detección: Medio</b> No poder determinar actividades que alarguen el proceso de aprobación</p>	Aprobación de desembolso por parte del oficial de créditos	Verificar las firmas de responsabilidad en la aprobación del desembolso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un recalcule de las retenciones realizadas mediante muestreo a los créditos concedidos en el segundo semestre .</li> <li>2. Mediante la técnica de la observación verificar la integridad del proceso de desembolso.</li> </ol>
Custodia de Archivos	<p><b>Riesgo Inherente: Bajo</b> Pérdida de Documentos por eventualidades.</p> <p><b>Riesgo de Control: Bajo</b> Los archivos se encuentran ordenados y clasificados.</p> <p><b>Riesgo de Detección: Alto</b> Medidas de seguridad y clasificación adecuada que poseen las carpetas de los socios</p>	Carpetas ordenadas y archivos digitalizados		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la clasificación e integridad de los archivos físicos</li> </ol>

Elaborado por: CPA. Paulina Cabrera  
Fecha de elaboración: 24 de noviembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 25 de noviembre 2014

## ANEXO N° 27 REPORTE DE PLANIFICACIÓN



PERP  
1/14

**Nombre de la Institución Financiera:** Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda.

**Nombre de la Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Periodo:** 2014

**Nombre del papel de trabajo:** Reporte de Planificación Preliminar

**Requerimiento de la Auditoría:** Informe de Auditoría de Gestión

<b>Cronograma</b>	<b>Fecha estimada</b>
- Orden de Trabajo	05 de agosto del 2014
- Planificación Preliminar	13 de agosto -25 de septiembre de 2014
- Inicio del trabajo en el campo	26 de septiembre de 2014
- Finalización del trabajo en el campo	25 de noviembre de 2014
- Discusión del borrador del informe	22 de enero de 2015
- Emisión del informe final	23 de enero de 2015
- Presentación del informe aprobado al Gerente, Consejo de Administración (Comité de Auditoría)	26 de enero de 2015
<b>Equipo de auditoría</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>
- Auditor General	C.P.A. Margarita Susana Astudillo Fajardo
- Supervisor	C.P.A Fabián Orando Ayabaca
- Jefe de Equipo	C.P.A Bertha Paulina Cabrera Sinchi
- Auditor Operativo 1	C.P.A Jéssica Marcela Calle Abril
- Auditor Operativo 2	C.P.A. Miriam Elizabeth Guamantario Buele
<b>Días presupuestados</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 Días, distribuidos en las siguientes fases:</li> <li>- FASE I, Planificación Preliminar 20 días</li> <li>- FASE II, Planificación Específica: 25 días</li> <li>- FASE III, Ejecución: 45 días</li> <li>- FASE IV, Comunicación de Resultados: 5 días</li> </ul>	

**Recursos**

PERP  
2/14

- Materiales:

Equipos:	Materiales
2 Laptops	Papel A4
2 Memory Flash	Esferos
1 Impresora	Cartuchos para impresora
	Carpetas

- Financieros:

Detalle	Total
Viáticos y pasajes	280,00 USD
Internet	120,00 USD

**Enfoque de la auditoria:**

**1. Información General de la Institución**

La Cooperativa De Ahorro y Crédito CREA Ltda. Fue constituida el 31 de diciembre de 1964 tras acuerdo ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de reconversión económica para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA), por la iniciativa de un grupo de empleados y trabajadores que deciden conformar una cooperativa de ahorro y crédito que les permita disponer de servicios financieros con mayor facilidad.

El 10 de abril del 2008, a través de una Reforma Estatutaria de la Asamblea General de Socios, CREA abre sus servicios al público en general, constituyéndose en una empresa social financiera privada. Actualmente la institución se encuentra regulada por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Se encuentra conformada por la Asamblea General por representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Crédito y personal administrativo y operativo para su buen funcionamiento.

**Base legal:**

- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Banco Central del Ecuador

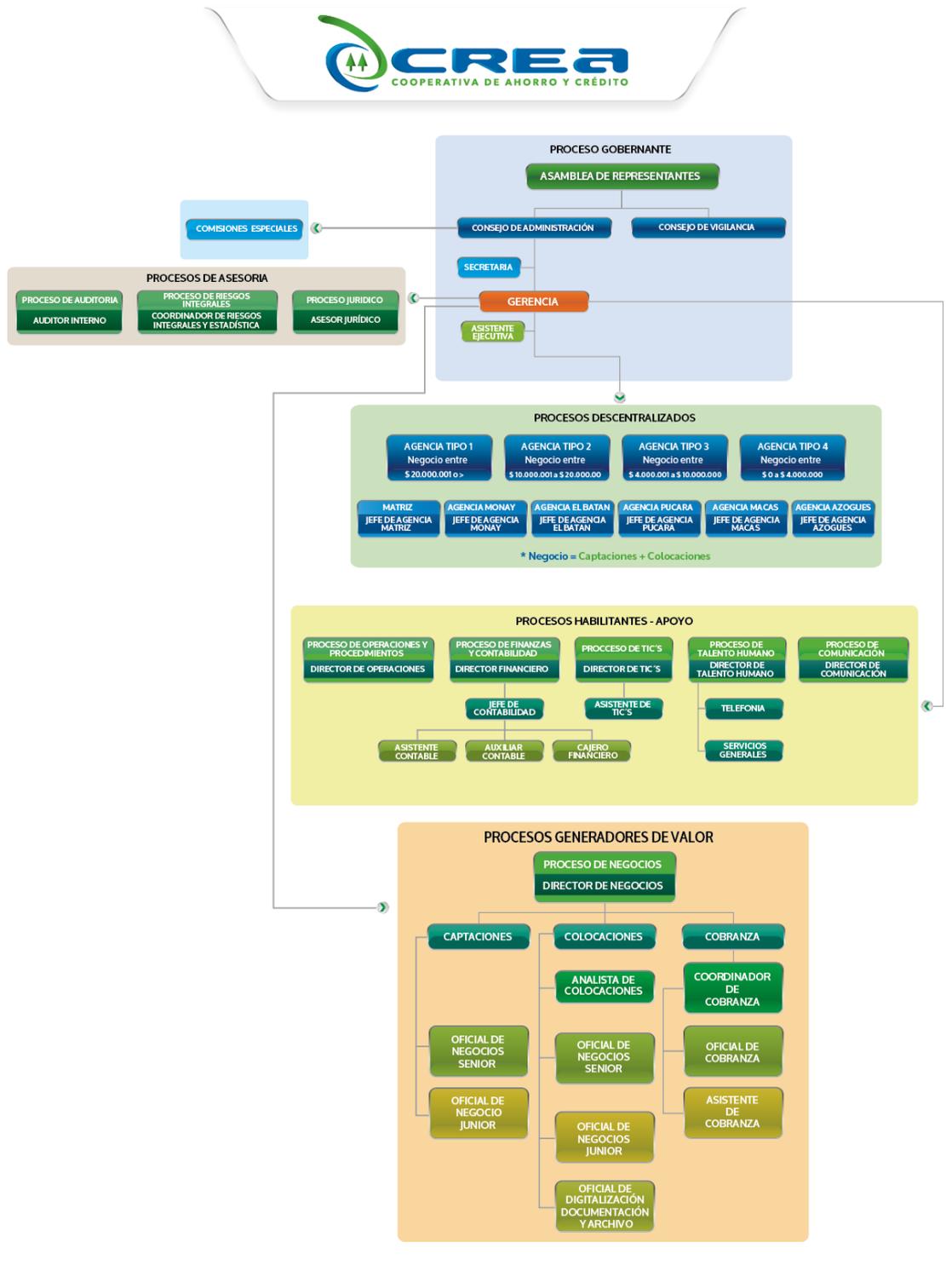
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)
- Reglamento general de la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Código del Trabajo

**Normativa interna:**

- Manual para Calidad en el servicio
- Manual Interno para la prevención de lavado de activos
- Manual de Negocios
- Reglamento de Asistencia Social
- Plan de contingencia Informática
- Manual de Funciones
- Reglamento de Caja Chica
- Reglamento Interno de Trabajo
- Código de Ética
- **Misión:** La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. es ser una cooperativa solidaria que fomenta el ahorro y brinda soluciones crediticias con calidad y oportunidad a los socios interesados.
- **Visión:** Su visión es ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la región Austral.
- **Objetivos estratégicos:**
  - Posicionar la marca
  - Mejorar la satisfacción del socio
  - Incrementar la cobertura en el Austro
  - Fortalecer el proceso de negocios
  - Mejorar la calidad en el servicio
  - Innovar los productos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los socios.

- Contar con tecnología adecuada
- Lograr una estructura organizacional enfocada en la calidad
- Contar con personal competente y comprometido.
- **Valores**
  - **Solidaridad:** Creciendo Juntos
  - **Compromiso:** Ven, participa y construyamos nuestro futuro.
  - **Calidad:** Buscando la excelencia en nuestros productos y servicios
  - **Respeto:** Seamos recíprocos en el buen trato.
  - **Responsabilidad Social:** Cumpliendo nuestras obligaciones con la Cooperativa y la Comunidad.
  - **Liderazgo:** Todos hacia el mismo objetivo.
  - **Pro actividad:** Innovación constante, un paso adelante
- **Principios:**
  - **Primer principio:** Membresía abierta y voluntaria.
  - **Segundo principio:** Control democrático de los socios
  - **Tercer principio:** Participación económica de los socios.
  - **Cuarto principio:** Autonomía e independencia.
  - **Quinto principio:** Educación, entrenamiento e información.
  - **Sexto principio:** Cooperación entre cooperativas.
  - **Séptimo principio:** Compromiso con la comunidad.
- **Actividades principales:** Actividades de Intermediación monetaria realizada por Cooperativas

• Estructura orgánica:



- **Recursos Analizados:**

Tipo de Crédito	Valor 2014	Valor 2013
Consumo	\$ 3.222.875,63	\$ 2.695.003,08
Microcrédito	\$ 3.129.318,01	\$ 2.616.394,40
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.352.193,64</b>	<b>\$ 5.311.397,48</b>

PERP  
6/14

- **Matriz FODA: Ver ANEXO N° 11**

- **Productos:**

**Ahorros**

- **Ahorros a la vista:** Son ahorros de disponibilidad inmediata que generan un rendimiento financiero de acuerdo al tiempo y valor ahorrado.
- **Ahorro Infantil:** Son ahorros de disponibilidad inmediata que generan un rendimiento financiero de acuerdo al tiempo y valor ahorrado.
- **Depósitos a plazo fijo:** Son ahorros inmovilizados con un periodo determinado que no debe ser inferior a 30 días con un monto mínimo de 100 USD., su rendimiento se genera de acuerdo al tiempo y valor, su respaldo físico son certificados de depósitos avalados por gerencia o personal autorizado.
- **Ahorro programado:** Se realiza un contrato previo en el cual se detallan los depósitos mensuales de igual valor, el monto mínimo de ahorro será de 10 USD. Mensuales, al igual que el periodo los intereses se pactaran al inicio del contrato y se acreditaran en la cuenta de ahorros del socio al finalizar los aportes pactados.
- **Ahorro de encaje:** Es el ahorro en el que se retiene el 6% del capital del crédito solicitado y aprobado, estará disponible cuando se cancele la obligación o como parte de las últimas cuotas del crédito. (CREA, Captaciones, 2014)

**Créditos:**

- **Crédito de Consumo:** Es el crédito para uso personal o familiar de sus socios, para gastos, compras o pagos; en este caso, el socio debe tener un ingreso proveniente del salario o sueldo generado por una actividad de dependencia.
- **Microcrédito:** Es el crédito para el fortalecimiento económico personal o familiar, para adquisiciones del emprendimiento o fortalecimiento de un

negocio de propiedad de los socios y la fuente para el pago de las cuotas del crédito, constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la institución del sistema financiero.

- **Créditos emergentes:** Son créditos rápidos y fáciles de acceder; es una operación personal o corporativa que cubre cualquier necesidad urgente del socio están fluctúan entre 100 USD A 1500 USD, y 3500 USD a 5000 USD respectivamente.
- **Requisitos para acceder a un crédito:**
  - Tener una edad mínima de 18 años de edad con capacidad legal de contratar y ser contratado.
  - Ser ecuatorianos de nacimiento; con cedula de identidad no caducada o perforada.
  - En casos de extranjeros, se exigirá la documentación del socio y la de su cónyuge debidamente legalizada en el país.
  - Ser socio activo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREA”.
  - Estar al día con todas las obligaciones contraídas ya sea con la Cooperativa u otras instituciones financieras, ya sea como titular o garante, además de no haber mantenido un promedio de atraso mayor a 15 días, en los últimos 12 pagos de crédito.
  - Acreditar capacidad de endeudamiento y de pago.
  - No ser garante de socio en mora en la Cooperativa.
  - Mantener referencias personales, comerciales o bancarias intachables.
  - Incrementar los certificados de aportación de acuerdo a la política establecida.
  - Proporcionar al funcionario responsable la solicitud de crédito y documentación de soporte sin alteraciones u omisiones de información socioeconómica y financiera del deudor, garantes y cónyuges, respectivamente.

- **Documentos utilizados para controlar los créditos.**

Solicitud de crédito Socio deudor y/o Garante

Reportes generados por el sistema en la digitalización de documentos

Actas de aprobación

Pagares legalizados

Tablas de amortización

Informativo de cobranzas.

## 2. Enfoque de la auditoria de gestión:

Está orientada a examinar el Sistema de Créditos de la cooperativa, hacia la efectividad, eficiencia y efectividad de las operaciones en el logro de los objetivos y actividades.

## 3. Objetivo:

- **Objetivo General:** Verificar que el Sistema de Crédito de la COAC CREA “Cuenca”, brinda satisfacción a los socios, bajo la normativa establecida, de tal manera que permita determinar falencias e identificar oportunidades de mejora con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz a través de la aplicación de indicadores de gestión que contribuyan a generar una propuesta de mejoramiento.

### - Objetivos Específicos:

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen para el manejo de créditos.
- Comprobar que los procedimientos facilitan la concesión de los créditos.
- Comprobar si existe un control Interno en el área de crédito con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas.
- Evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la utilización y aprovechamiento de los recursos a través del uso de los indicadores de gestión.

- Establecer conclusiones y recomendaciones para el área analizada mediante la entrega de un informe de auditoría de gestión.

#### 4. Alcance:

En la auditoría al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de las agencias de Cuenca estudiaremos la captación de necesidad de crédito, el análisis del sujeto de crédito, la aprobación, la formalización y el desembolso.

#### 5. Indicadores de Gestión: Ver ANEXO N° 6

#### 6. Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno:

- Incumplimiento en la Estructura Organizacional
- Falta de Indicadores de Gestión
- Carencia de Mecanismos para la Identificación de Riesgos
- Sobrecarga de actividades para el personal del Sistema de Créditos
- Desconocimiento de Límites para la aprobación de Créditos

#### 7. Calificación de los Factores de Riesgo de Auditoría:

<b>A. <u>RIESGO INHERENTE – FACTORES QUE AFECTAN A LA INSTITUCION COMO UN TODO</u></b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>
<b>I. Ambiente General de los Negocios</b>			
➤ Naturaleza del negocio.		x	
➤ El efecto del clima económico general dentro del sector financiero en el que opera la institución.		x	
➤ Cambios en la tecnología.			x
➤ Si existe un número normal de fallas en el negocio dentro del sector.			x
➤ Estabilidad en el mercado incluyendo:			
• La probabilidad de eventos adversos en el sector.			
• Los riesgos asociados con el método de producción de la institución			x
• Si la entidad toma en cuenta los cambios en el clima económico y el ambiente legal y regulatorio.			x
➤ Las relaciones de la entidad con las autoridades reguladoras.			x

		<b>PERP 10/14</b>
<b>2. Posición en la Industria</b>		
➤ Competidores significativos y la posición de la institución en el mercado.	X	
➤ Si el desempeño de la entidad ha diferido significativamente del promedio de la industria sin una razón adecuada.		X
➤ Si las políticas contables de la entidad difieren de las adoptadas generalmente en la industria.		X
<b>3. Propiedad del negocio</b>		
➤ La identidad e involucración de los propietarios o socios en el negocio.		X
➤ Las relaciones entre los propietarios o socios, entre los directivos y la administración.		X
<b>4. Administración del negocio</b>		
➤ La experiencia de la gerencia.		X
➤ La dirección mantiene:		
• Independencia de la gerencia ejecutiva.		x
• Una alta rotación de los directivos.		x
• Juntas de consejo y administración poco frecuente.		x
➤ Si la administración tiene los conocimientos apropiados del negocio y el ambiente en que opera la entidad, incluyendo los nuevos sectores que se han desarrollado.		x
➤ Intereses personales de la gerencia, incluyendo:		
• Remuneración mediante comisiones / bonos basados en el desempeño.		x
• Su aparente situación financiera personal y estándar de vida superiores al nivel de sus ganancias.		x
➤ Cualquier información (por ejemplo, una condena o sanción de un organismo regulador) que ponga en duda la integridad de la gerencia o que cuestione el grado de confiabilidad que se puede colocar en las declaraciones de la misma.		x
➤ Perspectiva del negocio por parte de la gerencia – ¿Parece prudente o con excesiva confianza? Se debe determinar si la administración puede estar en dificultades debido al establecimiento de objetivos poco realistas, en particular, si la administración toma altos riesgos con relación a:		
• Proyectos de Capital.		x

			PERP 11/14
• Investigación y desarrollo.			x
• Obligaciones legales y contractuales.			x
• Finanzas generales y a largo plazo.			x
<b>5. Empresa en marcha</b>			
➤ Una revisión de los resultados anteriores y promedios de la industria, incluyendo:			
• Un alto punto de equilibrio.			x
• Márgenes restringidos.			x
➤ Variedad de productos:			
• Cuando los esfuerzos se concentran en unos pocos productos o líneas de servicio rentables, importantes.			x
• Si existe una dependencia excesiva en un nuevo producto con potencial incierto.			x
➤ Si existe dependencia en unos cuantos socios o proveedores.			x
➤ La planeación a largo plazo de la entidad tomando en consideración:			
• Presupuestos a largo plazo.			x
• Futuro potencial del mercado.			x
• Los cambios proyectados en la demanda.			x
• El desarrollo de nuevas líneas de servicio.			x
• La futura estrategia financiera y de capital.			x
<b>6. Otros signos de problemas de empresa en marcha</b>			
➤ Una historia (o pronóstico) de severas pérdidas de operación o disminución de rentabilidad.			x
➤ Compromisos que no sean de orden económico de largo plazo, incluyendo una inversión sustancial en un nuevo producto o investigación y desarrollo que aún no hayan probado ser exitosos.			x
➤ Excederse de manera persistente en el límite de sobregiro y/o deterioro en la relación con los bancos.			x
➤ Problemas en el pago inoportuno del socio deudor		x	
➤ Litigios importantes, sanciones legales o por regulaciones que pudieran afectar las operaciones.			x

			PERP 12/14
➤ Pérdidas potenciales en bienes poseídos por la Entidad.			x
➤ Pérdidas potenciales en créditos otorgados.		x	
<b><u>B. RIESGO INHERENTE – FACTORES QUE AFECTAN LA MAYOR PARTE DE LAS ÁREAS DE UNA AUDITORÍA</u></b>			
<b>1. Antecedentes</b>			
➤ Debilidades encontradas por auditorías anteriores		x	
<b>2. La naturaleza de los saldos contables / clases de transacciones</b>			
➤ Disponibilidad de la documentación de soporte.		x	
➤ Recorte y acumulaciones:			
• Si se negocian bajo presión de tiempo.		x	
<b>3. Activos susceptibles</b>			
➤ Si los créditos se pueden convertir fácilmente en efectivo.		x	
<b>4. Personal</b>			
➤ La identidad y cambios en el personal clave.			x
➤ La fortaleza de la estructura organizacional, tomando en cuenta:			
• Líneas de responsabilidad.		x	
• Definición de obligaciones.			x
• Coordinación de actividades.		x	
➤ Tratamiento del personal, tomando en cuenta:			
• Pago y prestaciones, incluyendo planes de incentivos.		x	
• Promociones.			x
• Signos de rotación o ausentismo excesivo de personal.			x
• Signos de carga de trabajo excesiva.	x		
➤ Las habilidades y experiencia del personal considerando sus:			

		PERP 13/14	
•	Habilidades.		x
•	Experiencia.		x
•	Competencia.	x	
•	Programas de capacitación.	x	
➤	La confiabilidad del personal, tomando en cuenta:		
•	La verificación de sus referencias.		x
•	Cualquier remuneración o desempeño juzgado por sus resultados.		x
•	Los conflictos de intereses.		x
➤	Posición financiera aparente a nivel personal – cualquier indicación de que el personal tiene un estándar de vida superior al que corresponde a sus ingresos.		x

### 8. Trabajo a realizar en la fase de Ejecución:

1. Captación de necesidad de crédito
  - a. Información al socio
  - b. Entrevista y análisis previo
  - c. Recepción de solicitud y documentos para el crédito de socios y garantes
  
2. Análisis del sujeto de crédito
  - a. Verificación de información e inspección
  - b. Digitalización de documentos
  - c. Recomendación para el siguiente filtro
  
3. Aprobación
  - a. Análisis y decisión de solicitud de crédito
  - b. Elaboración de actas
  - c. Comunicación de resultados al oficial y al socio

4. Formalización y desembolso
  - a. Formalización y legalización de documentos
  - b. Desembolso
  - c. Custodia de Archivos

Elaborado por: CPA. Paulina Cabrera  
Fecha de elaboración: 25 de Noviembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 26 de Noviembre 2014

## ANEXO N° 28 ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril mail: asociados.mym@hotmail.com Tel: 2386878 / 0990995480</p>	EJPT 1/102
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN  <b>Periodo:</b> 2014  <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO</p>	

Verificar que se cumpla con el literal a. Oficiales de Negocios del Manual de funciones y el Procedimiento descrito en el Flujograma de Información Inicial referente a la entrega de folletería y publicidad, mediante la técnica de la observación durante una semana en las Agencias Matriz, Monay y Batán.

AGENCIA MATRIZ						
Tipo de material	Catálogo de Productos	Requisitos para ser socio	Requisitos para socio deudor	Requisitos para socio garante	Horarios de atención	TOTAL DE SOCIOS ATENDIDOS
Día 1	2	1	4	1	Δ	4 *
Día 2	Δ	Δ	2	2	1	2 *
Día 3	1	2	4	3	Δ	4 *
Día 4	3	2	5	3	Δ	5 *
Día 5	1	1	4	3	2	4 *
AGENCIA MONAY						
Tipo de material	Catálogo de Productos	Requisitos para ser socio	Requisitos para socio deudor	Requisitos para socio garante	Horarios de atención	TOTAL DE SOCIOS ATENDIDOS
Día 1	Δ	1	2	1	Δ	2 *
Día 2	1	1	3	2	1	3 *
Día 3	Δ	5	3	2	Δ	5 *
Día 4	Δ	2	2	1	2	2 *
Día 5	3	1	4	1	1	4 *
AGENCIA BATAN						
Tipo de material	Catálogo de Productos	Requisitos para ser socio	Requisitos para socio deudor	Requisitos para socio garante	Horarios de atención	TOTAL DE SOCIOS ATENDIDOS
Día 1	3	1	2	1	Δ	3 *
Día 2	Δ	2	2	2	Δ	2 *

Día 3	1	2	2	1	Δ	2	*
Día 4	Δ	4	2	2	1	4	*
Día 5	2	3	3	2	2	3	*

**Leyenda:**

Δ Incumplimiento de Normativa

\* Observado

**Observaciones**

La semana comprendida entre el 26 de Noviembre al 1 de Diciembre del 2014 se realizó la visita a la Agencia Matriz, se pudo observar un total de 19 personas solicitantes de un crédito, distribuidas de la siguiente manera: el primer día un total de cuatro personas atendidas de las cuales a ninguna se le otorgo el Horario de atención puesto que el material se había acabado sin embargo fueron informadas sobre el temas, en el segundo día se atendieron dos personas ya catalogadas como socias por lo que a ninguna se le entrego el material de los requisitos para ser un Socio CREA; sin embargo tampoco se les fue entregado el catálogo de productos, el tercer día se atendió un total de cuatro personas y el cuarto día cinco personas tampoco se les entrego el material de Horarios de atención por el mismo motivo expuesto ya anteriormente, el último día fueron atendidas cuatro personas y el material de horario de atención se les fue entregado a los Oficiales de Crédito sin embargo al momento de la distribución solo se les fue otorgado a dos.

La semana comprendida entre el 2 de Diciembre al 6 de diciembre del 2014 se realizó la visita a la Agencia Monay, se pudo observar un total de 16 personas solicitantes de un crédito, distribuidas de la siguiente manera: El primer día un total de dos personas atendidas de las cuales a ninguna se le entrego el material de Horarios de atención y el catálogo de productos debido a que no había el material

disponible, sin embargo los oficiales informaron sobre estos aspectos, el segundo día un total de tres personas atendidas todos cumplieron con la entrega de los materiales, el tercer día fueron atendidos 5 personas a las cuales no se les entregó el catálogo de productos y el horario de atención producto del descuido de los Oficiales de Crédito, el cuarto día fueron atendidas dos personas a las que no se les entregó el catálogo de productos debido a que los socios ya conocían sobre los productos ofertantes de la CREA, el último día se atendió a cuatro personas en las que los Oficiales de Crédito cumplieron con la entrega total y respectiva del material.

La semana comprendida entre el 8 de diciembre al 12 de diciembre del 2014 se realizó la visita a la Agencia El Batán, se pudo observar un total de 14 personas solicitantes de un crédito, distribuidas de la siguiente manera: Al igual que las otras agencias no contaba con el material de Horario de atención durante los tres primeros días de la visita, en el segundo y cuarto día no se entregó el material de catálogo de productos debido al descuido de los Oficiales y el quinto día cumplieron con toda la entrega.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 13 de Diciembre de 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 15 de Diciembre de 2014

## ANEXO N° 29 SATISFACCIÓN AL SOCIO



EJPT  
4/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Periodo:** 2014

**Nombre del Papel de Trabajo:** SATISFACCIÓN AL SOCIO

Verificar la satisfacción proporcionada al socio a través del calificador touch, para medir la calidad en el servicio brindado.

AGENCIA MATRIZ					
Mes	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Mayo	92,46%	7,06%	0,29%	0,19%	✓
Junio	89%	10,7%	0,3%	0	✓
Julio	89,86%	9,42%	0,72%	0	✓
Agosto	90,91%	9,09%	0	0	✓

Septiembre	0	0	0	0	
PROMEDIO	90,56%	7,25%	0,25%	0,19%	Σ
<b>AGENCIA MONAY</b>					
<b>Mes</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	
Mayo	87,22%	11,78%	0,55%	0,44%	✓
Junio	88,8%	10,6%	0,3%	0,3%	✓
Julio	84,62%	13,46%	0,96%	0,96%	✓
Agosto	88,09%	10,74%	0,17%	1,01%	✓
Septiembre	92,46%	6,84%	0%	0,7%	✓
PROMEDIO	88,24%	10,68%	0,40%	0,68%	Σ

AGENCIA EL BATAN					
Mes	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Mayo	95,2%	4,21%	0,29%	0,29%	✓
Junio	88,3%	10,4%	0,8%	0,5%	✓
Julio	86,73%	11,76%	0,38%	1,13%	✓
Agosto	86,57%	11,53%	1,11%	0,79%	✓
Septiembre	89,58%	9,04%	0,65%	0,72%	✓
PROMEDIO	88,24%	10,68%	0,40%	0,68%	Σ

**Leyenda:**

- ✓ verificado
- Σ Cálculos
- ▣ Nota

## Indicadores:

### Agencia Matriz

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio Agencia Matriz}}{\text{Satisfacción de socioa planificada}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{90,56}{100} = 90,56\%$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Número de meses de calificación ejecutado}}{\text{Numero de meses de calificación planificada}}$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{4}{12} = 33,33\%$$

### Agencia Monay

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio Agencia Matriz}}{\text{Satisfacción de socioa planificada}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{88,24}{100} = 88,24\%$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Número de meses de calificación ejecutado}}{\text{Numero de meses de calificación planificada}}$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{5}{12} = 41,66\%$$

### Agencia El Batán

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio Agencia Matriz}}{\text{Satisfacción de socioa planificada}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{88,24}{100} = 88,24\%$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Número de meses de calificación ejecutado}}{\text{Numero de meses de calificación planificada}}$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{5}{12} = 41,66\%$$

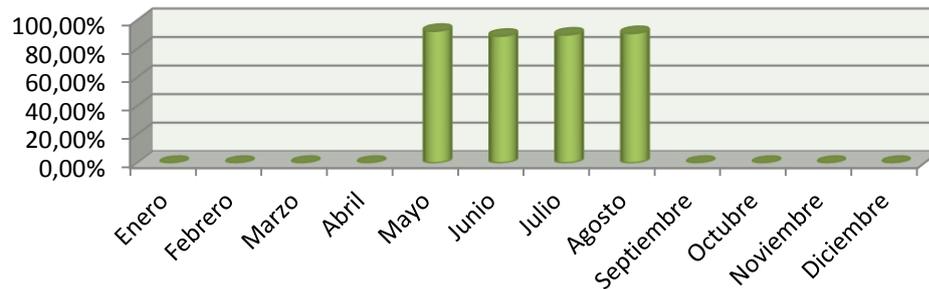
**Indicador de economía**

RESPONSABLE	MES	INFORMES REALIZADOS				GASTO GENERADO			
		MATRIZ	MONAY	BATÁN	TOTAL	MATRIZ	MONAY	BATÁN	TOTAL GASTO
<b>DIRECTOR DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS</b>	Enero	0	0	0	0	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 34,23
	Febrero	0	0	0	0	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 34,23
	Marzo	0	0	0	0	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 34,23
	Abril	0	0	0	0	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 11,41	\$ 34,23
<b>DIRECTOR DE COMUNICACIÓN</b>	Mayo	1	1	1	3	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Junio	1	1	1	3	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Julio	1	1	1	3	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Agosto	1	1	1	3	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Septiembre	0	1	1	2	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Octubre	0	0	0	0	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Noviembre	0	0	0	0	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70
	Diciembre	0	0	0	0	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 4,90	\$ 14,70

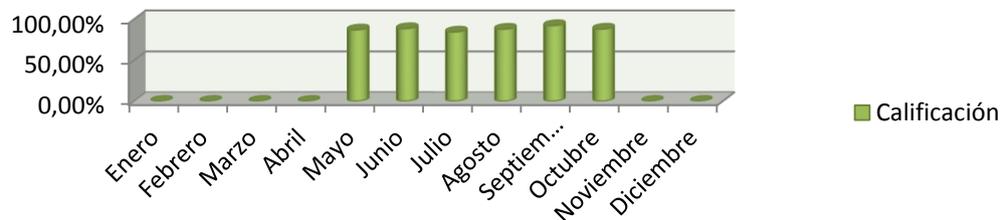
De Enero a Abril el encargado de realizar los reportes fue el director de operaciones y procedimientos de los cuales no se obtuvo ningún resultado, realizando un gasto de 136,92 USD, posteriormente esta responsabilidad fue asignada al director de comunicación cumpliendo eficazmente de Mayo a Agosto, pagándose 58,80 USD, mientras que el mes de septiembre se contó solo con los reportes de la agencia Monay y Batan se realizó un pago de 14,70 USD, finalmente de los meses de Octubre a Diciembre no se realizó ningún informe y se canceló un total

de 45,10 USD. El costo asumido por la Cooperativa fue de 254,52 USD por estas actividades cuando debió ser de 68,60USD dando un total de pago en exceso de 185,92 para el año 2014.

### SATISFACCIÓN PROPORCIONADA AGENCIA MATRIZ



### SATISFACCIÓN PROPORCIONADA AGENCIA MONAY



### SATISFACCIÓN PROPORCIONADA AGENCIA BATÁN



La Cooperativa no cumplió su objetivo de alcanzar el 100% en la satisfacción de los socios establecido en el POA en el literal 1.4.1 estudios de mercado en un 10,99%; el resultado de mayor eficacia está representada por la agencia Matriz, que alcanzó un nivel satisfacción del 90,56% promedio; es decir -9,44% de lo planificado, con un máximo de satisfacción en el mes de Septiembre del 7,54%, seguido de las Agencias Monay y Batán cuyo nivel de satisfacción alcanzaron 88,24% promedio; es decir 11,76% de lo deseado, resultado de mayor eficacia en los meses de Septiembre con un 92,46% y Mayo con el 95,20% respectivamente.

El resultado obtenido en la satisfacción del socio representa el 89,01% promedio de las Agencia de la ciudad de Cuenca de la COAC CREA, resultado arrojado producto del análisis llevado a cabo por el 33,33% para la agencia matriz y 41,66% para las agencias Monay y Batán del año 2014; es decir la cooperativa alcanzó ese nivel de satisfacción en el tiempo de análisis promedio del 38,89% de los meses analizados; consecuencia de una eficiencia alcanzada en -61,11% de lo planeado.

De Enero a Abril el encargado de realizar los reportes fue el director de operaciones y procedimientos de los cuales no se obtuvo ningún resultado, realizando un gasto de 136,92 USD, posteriormente esta responsabilidad fue asignada al director de comunicación cumpliendo eficazmente de Mayo a Agosto y pagándose un total dese 58,80 USD, mientras que el mes de septiembre se contó solo con los reportes de la agencia Monay y Batan se realizó un pago de 14,70 USD, finalmente de los meses de Octubre a Diciembre no se realizó ningún informe y se canceló un total de 45,10 USD. El costo asumido por la Cooperativa fue de 254,52 USD por estas actividades cuando debió ser de 68,60 USD dando un total de pago en exceso de 185,92 para el año 2014

### **Observaciones:**

Los datos analizados fueron proporcionados por el Director de Comunicación quién nos entregó únicamente los datos obtenidos por el calificador touch de los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre nos informó que de los primeros meses no posee debido que el empezó a cargo de estos reportes a partir del mes de mayo,

además por la sobrecarga de actividades que tiene no ha sacado los reportes de los meses de octubre, noviembre y diciembre.

✓ Por tanto los datos fueron tomados de los reportes realizados por el Director de comunicación, dichos datos son resumidos en una tabla que engloba en porcentajes las calificaciones de Excelente, bueno, regular y malo, puntajes que obtuvieron las respectivas agencias por parte de los socios que calificaron al oficial por la atención brindada.

Σ Se obtuvo un promedio de satisfacción del socio de los datos obtenidos en los cinco meses de las agencias de Cuenca, dando como resultado que la agencia matriz tiene mejor rendimiento, luego la agencia Monay y la agencia El Batán del cual se obtuvo el siguiente gráfico:

▣ En el mes de septiembre la Agencia Matriz no generó ningún reporte touch para que el Director de Comunicación realice el cuadro de satisfacción al socio.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 28 de Noviembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 01 de Diciembre 2014

## ANEXO N° 30 ANÁLISIS PREVIO

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril tel: asociados.mym@hotmail.com Tel: 0366878 / 0990905488</p> <p><b>AUDITORIA</b></p>	<p>EJPT 12/102</p>
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN <b>Periodo:</b> 2014 <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> ANALISIS PREVIO</p>	

Mediante la técnica de la observación ver que se cumpla con el análisis previo  
Para dar cumplimiento al programa de trabajo de auditoría se aplicó la técnica de la observación en las tres agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crea Ltda. Para verificar que se dé cumplimiento a los procesos definidos en los Flujo gramas denominados “entrevista primer crédito y entrevista renovación de crédito elaborados por el Director de operaciones y procedimientos con aprobación de gerencia”. La observación se realizó durante tres semanas en las respectivas agencias ubicadas en la ciudad de Cuenca de la siguiente manera:

Agencia Matriz: Se observó desde el día 29 de Noviembre .hasta el día 4 de Diciembre de 2014, Agencia Monay: Se observó desde el día 5 de diciembre hasta el día 10 de diciembre del 2014 y en la Agencia el Batán: Se observó desde el día 13 de diciembre hasta el día 16 de diciembre del 2014

En la aplicación de esta técnica se tuvo en cuenta los principales elementos que debe tener el proceso de análisis previo se obtuvo los siguientes resultados:

AGENCIA MATRIZ

EJPT  
13/102

	Revisión del historial del socio	Ingresos	Firma para autorización de buró	Revisión en el buró	Revisión en el SRI	Otras fuentes	Total de personas en el día	observaciones
Día 1	4*	4*	3*	4*	1*	2*	4	No le hizo firmar nada porque ya ha firmado anteriormente. A una persona no se les reviso porque dieron a conocer que tenían demandas
Día 2	3*	4*	4*	3*	0	0	4	No se le reviso el historial porque desea un primer crédito. A una persona no se le reviso en el buró porque era un socio que requería de un crédito emergente. Se revisa en el SRI cuando son créditos mayores
Día 3	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2	
Día 4	2*	3*	2*	2*	2*	0	3	El oficial de negocios se olvidó de revisar el historial. El socio no quiso firmar porque ya no deseaba conocer más sobre el crédito

Día 5	4*	4*	4*	4*	0	1*	4	No hubo necesidad de revisar en el SRI Se revisó en la página del municipio ya que tenía deudas pendientes.
-------	----	----	----	----	---	----	---	---

AGENCIA MONAY							Total de personas en el día	observaciones
	Revisión del historial del socio	Ingresos	Firma para autorización de buró	Revisión en el buró	Revisión en el SRI	Otras fuentes		
Día 1	2*	2*	2*	2*	0	0	2	Al tratarse de créditos de montos menores no se necesita de muchas fuentes de análisis
Día 2	3*	3*	1*	1*	1*	1*	3	Solo una persona estuvo realmente interesada en obtener el crédito y se revisó en el municipio como otra fuente
Día 3	1*	2*	2*	2*	2*	0	2	A una persona no se le reviso porque es primer crédito y no posee historial, no fue necesario averiguar en otras fuentes.

Día 4	4*	4*	4*	4*	2*	0	4	Fue necesario solo revisar a dos personas en la fuente del SRI
Día 5	3*	3*	3*	3*	3*	3*	3	

AGENCIA EL BATAN							Total de personas en el día	observaciones
Parámetros de Análisis	Revisión del historial del socio	Ingresos	Firma para autorización de buró	Revisión en el buró	Revisión en el SRI	Otras fuentes		
Día 1	2*	2*	2*	2*	2*	1*	2	Una persona se le reviso en otras fuentes porque comento que tenía una demanda de alimentos
Día 2	2*	2*	1*	1*	0	0	2	Solo una persona firmo la autorización la otra persona ya tenía no era necesario
Día 3	3*	2*	3*	3*	1*	0	3	A una persona no le revisaron los ingresos porque es una socia con excelente patrimonio
Día 4	2*	2*	2*	2*	0	0	2	
Día 5	3*	3*	3*	3*	2*	0	3	La revisión en el SRI se hizo para estas dos personas porque solicitan

**Leyenda:**

\* Observado

**Observación:**

\* El análisis previo que se realizó a los socios fue de acuerdo a la normativa de la cooperativa, se pudo observar el tipo de trato que el personal encargado de la colocación de créditos brinda a los socios, los procedimientos están de acuerdo a lo que se exige, el análisis de la capacidad de pago de los socios si fue la adecuada en las respectivas agencias.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 17 de diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 18 de diciembre 2014

## ANEXO N° 31 REVISIÓN DE HISTORIAL

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril Mail: asociados.mym@hotmail.com Tel: 2386878 / 0990995488</p>	<b>EJPT</b> 17/102
	<b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA
	<b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN
	<b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> REVISIÓN DE HISTORIAL.

Revisar mediante muestreo que los créditos se hayan otorgado a socios con buen historial crediticio.

Para verificar que los créditos fueron concedidos a socios con un buen historial crediticio se revisó tanto los archivos físicos como digitales de los socios de la cooperativa que adquirieron créditos en el año 2014, para verificar que se cumpla con el manual de negocios dentro de su Art. 45 y Art. 46 en la tabla denominada “Requisitos y condiciones para los créditos de consumo y microcréditos” se encuentra que para otorgar a un socio un crédito diferido o una renovación como condición se deberá revisar que el historial crediticio sin haber caído en riesgo en los últimos doce meses.

N° de socio	Agencia		Tipo de Crédito	Historial	
12882	Batan	R	Microcrédito		✘
1177	Batan	R	Microcrédito		✘
14009	Batan	O	Microcrédito	Buen Historial	✔
6593	Monay	R	consumo – emergente		✘
1211	Matriz	R	Consumo	cultura de pago excelente	✔
3602	Batán	R	Microcrédito	buenas referencias	✔
13866	Monay	O	Microcrédito	buenas referencias	✔
13534	Matriz	O	Consumo	socio con patrimonio, cultura y capacidad de pago buenas	✔

9281	Monay	O	Consumo	Socio con buenas referencias	✓
11008	Matriz	R	Microcrédito	Buen Historial	✓
38	Monay	R	Microcrédito	Socia con excelente historial y buen patrimonio	✓
14333	Monay	O	Microcrédito	Socia con buen historial	✓
7685	Matriz	R	Microcrédito	Solicita crédito en las mismas condiciones	✓
10662	Monay	R	Microcrédito	Socio con pagos al día	✓
5853	Monay	R	Microcrédito	Socio con muy buenas referencias y patrimonio	✓
1875	Monay	R	consumo emergente	Socia con buen patrimonio	✓
989	Monay	R	microcrédito	Socio con una buena cultura de pago	✓
14358	Monay	O	microcrédito	Socio con estabilidad laboral	✓
889	Matriz	O	consumo emergente	Socia mantiene hipoteca abierta como garantía.	✓
12078	Monay	O	Microcrédito		✗
12834	Monay	O	Consumo	Buenas Referencias	✓
13036	Matriz	R	Microcrédito	Excelente Cultura de Pago	✓
12777	Matriz	R	Consumo – emergente	Buen Historial crediticio	✓
1060	Matriz	R	Consumo – emergente	Buen Historial crediticio	✓
10739	Monay	R	Consumo	Buenas Referencias	✓
1028	Matriz	O	Consumo	Socio con estabilidad Laboral	✓

5555	Matriz	O	Microcrédito	Excelente Historial	✓
5614	Monay	O	Consumo	Socio con buena referencia	✓
11573	Monay	R	Consumo		✗
12689	Matriz	R	microcrédito	No posee	!
8676	Matriz	R	Microcrédito	Socia con muy buenas referencias personales	✓
13813	Monay	R	Consumo		✗
97	Matriz	R	Consumo		✗
11063	Matriz	R	Microcrédito	Buen Historial	✓
2047	Monay	R	Consumo		✗
90	Matriz	R	Microcrédito	cultura de pago excelente	✓
13923	Batan	O	Microcrédito	buenas referencias	✓

**Leyenda:**

✗ Inexistencia de revisión

! Requisito incompleto

✓ Tomado y/o verificado

**Observaciones:**

Se puede determinar que de la muestra seleccionada la mayoría de los créditos concedidos en el año 2014 se dieron a socios con un buen historial crediticio, tomando en cuenta criterios del socio deudor como: la estabilidad laboral, cultura de pago, referencias, patrimonio y tomando en cuenta el comportamiento del socio con préstamos anteriores concedidos por la cooperativa u otras instituciones.

¡El socio 11573 no posee comentario sobre el historial para la concesión del préstamo, el mismo se encuentra aprobado por el jefe de agencia de la Matriz.

¥ Los socios que poseen este signo no contienen un comentario sobre su historial crediticio.

√ Las recomendaciones del historial fueron verificadas con los respectivos respaldos físicos y con los documentos cargados en el sistema.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 19 de diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 22 de Diciembre 2014

## ANEXO N° 32 VERIFICACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO



EJPT  
21/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** VERIFICACION DE SOLICITUD DE CRÉDITO

Verificar mediante muestreo aleatorio que las solicitudes de crédito se encuentren llenadas correctamente, firmadas y con sus respectivos respaldos. De acuerdo a la distribución de Poisson se delimitó una muestra de 36 créditos colocados, a distintos socios escogidos de manera aleatoria. Para verificar el cumplimiento con el Art. 45 del manual de negocios que expresa que se deben verificar la documentación recibida del socio.

### Documentos del Socio deudor

N° de socio	Tipo de Crédito	Solicitud		Certificado de votación		Certificado de Ingresos		Planilla de servicios básicos		Copia de Predio		matricula de carro	
12882	Microcrédito	Correcta	∅	x	∅	X	∅	X	∅	No	∅	x	∅

1177	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	∅
14009	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	No	∅	no	∅
6593	consumo - emergente	Correcta	∅	X	i	x	∅	X	∅	No	∅	no	∅
1211	consumo	Correcta	∅	X	∅	x	i	X	∅	X	∅	no	∅
3602	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	X	X	∅	No	∅	no	∅
13866	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	X	∅	no	∅
13534	consumo	Correcta	∅	X	A	x	∅	X	∅	X	∅	no	∅
9281	consumo	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	X	∅	x	∅
11008	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	X	X	∅	No	∅	no	∅
38	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	i	X	∅	x	∅
14333	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	No	∅	no	∅
7685	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	X	∅	no	∅
10662	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	X	∅	no	∅

5853	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	i	X	∅	no	∅	x	∅
1875	consumo emergente	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	x	∅	no	∅
989	microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	x	∅	x	∅
14358	microcrédito	Correcta	∅	X	i	x	∅	X	∅	x	∅	no	∅
889	consumo emergente	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	x	∅	x	∅
12078	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	No	∅	x	∅
12834	Consumo	Correcta	∅	X	∅	no	∅	X	∅	No	∅	x	∅
13036	Microcrédito	Con errores	€	X	∅	x	∅	X	∅	No	∅	no	∅
12777	Consumo - emergente	Correcta	∅	X	X	x	∅	X	∅	No	∅	no	∅
1060	Consumo - emergente	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	No	∅	x	∅
9150	Consumo	Irregularidad	X	No	∅	x	∅	X	∅	No	∅	no	∅

1028	Consumo	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	No	∅	no	∅
5555	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	No	∅	no	∅
5614	Consumo	Correcta	∅	X	∅	no	i	X	∅	x	∅	x	∅
11573	Consumo	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	no	∅	no	∅
12689	microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	x	∅
8676	Microcrédito	Correcta	∅	X	i	X	∅	X	i	X	∅	x	∅
13813	consumo	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	X	∅	X	∅
7709	consumo	Correcta	X	X	∅	x	i	X	∅	x	∅	X	∅
11063	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	x	∅	X	∅	X	∅	No	∅
9375	Consumo	Correcta	∅	X	∅	x	A	X	∅	no	∅	No	∅

Documentos del Socio garante

N° de socio	Tipo de Crédito	Solicitud		Certificado de votación		Certificado de Ingresos		Planilla de servicios básicos		Copia de Predio		matricula de carro	
12882	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	No	-
1177	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	No	-
14009	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	No	-
6593	consumo - emergente	-	∅	No	∅	No	∅	No	∅	no	∅	No	∅
1211	consumo	Correcta	∅	No	i	X	∅	X	∅	no	-	No	-
3602	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	No	-
13866	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	No	-
13534	consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	No	-
9281	consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	No	-
11008	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	No	-
38	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	X	∅

14333	Microcrédito	Correcta	∅	No	!	X	∅	X	∅	no	-	No	-
7685	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	No	-
10662	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	No	-
5853	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	No	-
1875	consumo emergente	-	☒	No	☒	No	☒	X	∅	no	☒	No	☒
989	microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	X	∅
14358	microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	No	-
889	consumo emergente	-	☒	No	☒								
12078	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	∅	X	∅
12834	Consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	∅	No	∅
13036	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	∅	No	∅
12777	Consumo - emergente	-	☒	No	☒								

1060	Consumo - emergente	-	∅	No	∅								
9150	Consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	no	-
1028	Consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	no	-
5555	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	no	-
5614	Consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	no	-
11573	Consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	no	-
12689	microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	x	∅	no	-
8676	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	no	-
13813	consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	no	-
7709	consumo	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	no	-
11063	Microcrédito	Correcta	∅	X	∅	X	∅	X	∅	no	-	no	-
9375	Consumo	Correcta	∅	No	!								

**Leyenda:**

- ∅ Verificación Física
- ¡ Requisito incompleto
- X Irregularidad
- € Error
- A No autorizado / No confirmado
- Requisito no necesario
- ▣ Nota

**Indicadores:**

Indicador de eficacia socio deudor

$$= \frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente socio}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{35}{36} = 97,22\%$$

Indicador de eficacia socio garante

$$= \frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente socio}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{36}{36} = 100\%$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{\text{Número de solicitudes firmadas}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{35}{36} = 97,22\%$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{\text{Número de solicitudes con respaldos del titular}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{23}{36} = 63,89\%$$

Indicador de eficacia =  $\frac{\text{Número de solicitudes con respaldos del socio garante}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$

Indicador de eficacia =  $\frac{33}{36} = 91,67\%$

El proceso de Recepción de solicitud y documentos para un crédito de socios y garantes arrojó el 91,20% promedio de Eficacia, resultado obtenido del análisis de las solicitudes llenadas correctamente, alcanzado en un 1,39% producto del 97,22% en el socio deudor y el 100% en los garantes, las solicitudes con respaldo con un 22,22% de eficacia, obtenido del producto en el titular del 63,89% y el 91,67% del garante finalmente las solicitudes firmadas en un 2,78% de eficacia.

#### **Observaciones:**

Todos los socios analizados en la muestra son mayores de edad, ecuatorianos, con cedula de identidad y poseen la autorización firmada para la revisión en el buro.

Ø Se dio la respectiva verificación física de los documentos tanto de los socios deudores como de los garantes. Además se revisó las solicitudes de crédito tanto físicas, como las que se encuentran en el archivo digital.

¡ De algunos socios tanto deudores como de garantes se encontró que faltaba ya sea el certificado de ingresos o el de votación, o se puso como requisito incompleto debido a que el certificado de votación se encontraba desactualizado.

En el caso del socio N° 9375 no se encontró la documentación ni en físico ni en digital de la socia garante Martha Buestan.

X Existe algunas irregularidades en estos socios como en el socio N° 9150 en el cual no se encuentra la firma de recibí conforme en la tabla de amortización. Por otro lado el socio N° 3602 no tenía los documentos cargados en el sistema, pero al preguntar por este archivo, ya lo subieron. El socio N° 11008 no posee la firma de aprobación por parte del Jefe de Agencia de igual forma con el socio N° 12777.

€ En la revisión de la carpeta digitalizada del socio 13036 se encontró errores de digitalización con respecto al número de la solicitud de crédito, por otro lado tampoco se encontró la documentación del garante en la carpeta digital.

⚠ El certificado de ingresos del socio deudor N° 9375 no se encuentra confirmado con la fuente respectiva.

- No es necesario contener todos los requisitos como la matrícula de carro o el predio.

📌 Los socios con estas marcas han solicitado créditos emergentes o convenio en estos créditos no es necesario tener garante.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 23 de diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 26 de Diciembre 2014

### ANEXO N°33 CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS



EJPT  
30/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

Seleccionar aleatoriamente 36 créditos concedidos y verifique que se dé el cumplimiento del art. 22 del Manual de Negocios: Sujetos de Crédito con el fin de analizar la integridad del proceso.

N° Socio	Agencia	Tipo	Edad	C.I.	Capacidad legal	Ecuatoriano/ Extranjero	Socio CREA	Buró Crédito	Capacidad de endeu.
1197	Batán	M	ME ✓	Actual ✓	Vigente ✓	Ecuatoriano ✓	Activo ✓	Autorizado ✓	Aprobada ✓
7695	Batán	M	ME ✓	Actual ✓	Vigente ✓	Ecuatoriano ✓	Activo ✓	Autorizado ✓	Aprobada ✓
1028	Batán	C	ME ✓	Actual ✓	Vigente ✓	Extranjero ✓	Activo ✓	Autorizado ✓	Aprobada ✓
8450	Batán	C	ME ✓	Actual ✓	Vigente ✓	Ecuatoriano ✓	Activo ✓	Autorizado ✓	Aprobada ✓
5493	Batán	M	ME ✓	Actual ✓	Vigente ✓	Ecuatoriano ✓	Activo ✓	Autorizado ✓	Aprobada ✓
315	Batán	C	ME ✓	Actual ✓	Vigente ✓	Ecuatoriano ✓	Activo ✓	Autorizado ✓	Aprobada ✓

3602	Batán	M	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
1375	Batán	M	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
13904	Batán	M	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
980	Matriz	CE	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
13039	Matriz	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
40	Matriz	CE	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
13813	Matriz	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
13811	Matriz	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
13723	Matriz	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
12660	Matriz	M	ME	✓	Actual	✓	Desactualizado	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
14075	Matriz	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
11311	Matriz	C	ME	✓	Actual	✓	Desactualizado	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
11042	Matriz	CE	ME	✓	Actual	✓	Desactualizado	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
13653	Matriz	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
12592	Matriz	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
90	Matriz	C	ME	✓	No existe	✓	No existe	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
6493	Monay	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
13866	Monay	M	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
9281	Monay	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
10662	Monay	M	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
5853	Monay	M	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓

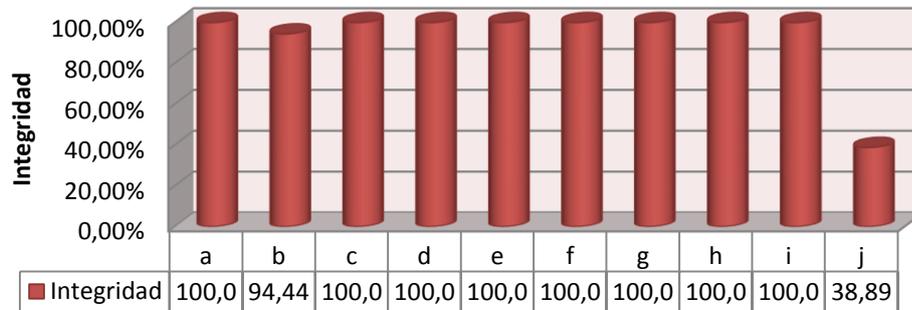
12689	Monay	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
13579	Monay	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
5549	Monay	M	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
12833	Monay	M	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
7540	Monay	CE	ME	✓	Actual	✓	Desactualizado	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
2892	Monay	M	ME	✓	Desactualizado	✓	Desactualizado	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
1577	Monay	C	ME	✓	Actual	✓	Desactualizado	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
8404	Monay	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓
7709	Monay	C	ME	✓	Actual	✓	Vigente	✓	Ecuatoriano	✓	Activo	✓	Autorizado	✓	Aprobada	✓

Capacidad de pago		Garante socio mora		Incremento Cer.Apor.		Documentación de respaldo sin alteraciones	
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ

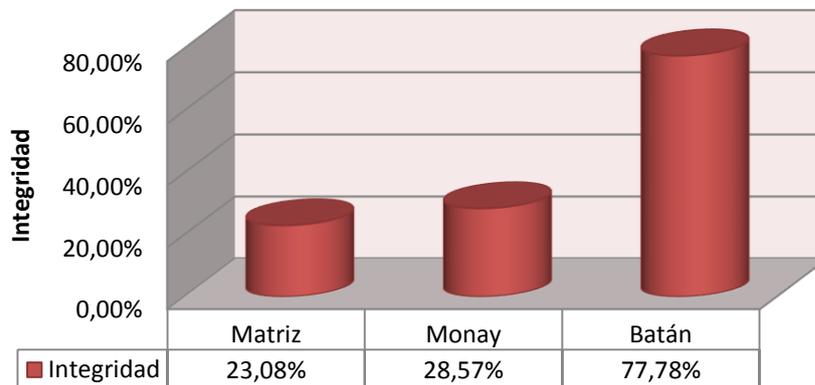
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	φ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante Incompletos	φ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	φ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	No existe documentación del garante físicamente y digital	φ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	φ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos	φ i ④
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante completos	φ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante Incompletos	φ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante Incompletos	φ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor completos, Requisitos del Garante Incompletos	φ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante completos	φ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	No existe documentación del digital del deudor	φ X
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante completos	φ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	φ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	No existe documentación física ni digital	φ X
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	φ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor completa, Requisitos del Garante Incompletos	φ i

Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor completa, Requisitos del Garante Incompletos	ϕ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante completos	ϕ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante completos	ϕ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante completos	ϕ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Completa	ϕ
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor completos, Requisitos del Garante Incompletos	ϕ i
Aprobada	✓	No	✓	Si	✓	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante Incompletos	ϕ i ∞

### ART. 22 DEL MANUAL DE NEGOCIOS



### ART. 22 DEL MANUAL DE NEGOCIOS POR AGENCIA



#### Leyenda

- ¡ Requisito incompleto    ✓ Verificado
- ✓ Tomado y/o Verificado
- ∅ Verificación Física
- ✗ Irregularidad
- ▣ Nota

## Indicadores:

Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con los requisitos}}{\text{Número de socios analizados}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{14}{36} = 38,89\%$$

El indicador arrojó en los requisitos para acceder a un crédito como parte del proceso de Recepción de solicitud y documentos el 38,89% de eficacia situación presentada por el incumplimiento de la agencias en 43,14% promedio de los parámetros establecidos en el Art. 22 de la Manual de Negocios; representados de manera descendente por el 76,92% en la agencia Matriz, 71,43% en la agencia Monay y el 22,22% en la agencia él Batán; los literales que no se han cumplido eficazmente son el b y el j con el 5,56% y 61,11% respectivamente.

## Observación

De los 36 créditos escogidos aleatoriamente para dar cumplimiento al Art. 22 del Manual de Negocios Trece corresponden a la Agencia Matriz, catorce de la Agencia del Monay y nueve a la Agencia El Batán; veinte y seis corresponden a créditos de consumo y diez a microcréditos, dichos valores fueron calculados de acuerdo con la distribución de Poisson se y se obtuvo los siguientes resultados:

∅ Los treinta y seis créditos escogidos aleatoriamente fueron revisados mediante la verificación física de los archivos.

✓ Requisitos como Edad mínima, Socio CREA, Buró de Créditos, fueron tomados del archivo físico y verificados con el archivo digital de la encargada de archivo y digitalización de la misma manera la capacidad de endeudamiento y capacidad de pago fueron tomados del archivo físico y verificados con el sistema de la Analista de Créditos.

✓ Se ejecutó la verificación de la cédula de Identidad no caducada o perforada, certificado de votación que abaliza la capacidad de ser contratado y contratar, el requisito de ser ecuatoriano de nacimiento o un extranjero con legalización en el país con el archivo físico, consecuentemente una cédula se encuentra desactualizada

y de otra no existe la documentación, veinte y nueve certificados de votación se encuentran actualizados, seis desactualizados y de uno no existe la documentación, por último treinta y cinco socios son ecuatorianos de nacimiento y uno es extranjero con legalización en el país.

¡ Al realizar la verificación se observó que quince de los treinta y seis socios que han solicitado un crédito no cumplen con los requisitos establecidos en cuanto a documentación de socio titular deudor y/o socio garante deudor.

✗ El socio N° 11042 de la matriz solicitante de un crédito emergente y el socio N° 90 de la agencia matriz solicitante de un crédito de consumo presentan irregularidades puesto que Firmas registradas en los documentos de créditos no son iguales al de la cédula y Establece una garantía quirografaria; pero no existe un garante respectivamente

▣ Al observar el archivo físico y verificarlo con el sistema digitalizado se obtuvo que el socio N° 7709 de la agencia Monay solicitante de un crédito de consumo y el socio N° 13813 de la agencia Matriz solicitante de un crédito de consumo no tienen una base de datos.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 18 de diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 19 de diciembre 2014

## ANEXO N° 34 EXAMEN DE INSPECCIÓN



**EJPT**  
38/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** EXAMEN DE INSPECCIÓN

Seleccionar aleatoriamente 36 créditos concedidos y de acuerdo a una revisión selectiva determinar el cumplimiento del informe de inspección sustentado en el artículo 45 literal c y el artículo 46 del Manual de Negocios

N° Socio	N° Solicitud	Agencia	Tipo de Crédito	Ordinario Renovación	Monto	Garantía	Informe de Inspección
13534	18804	Matriz	Consumo ✓	O ✓	\$ 22.230,00 ✓	real - hipoteca - Quirografaria ✓	x ✓
14322	20242	Matriz	Consumo ✓	O ✓	\$ 29.393,00 ✓	real – Hipoteca ✓	x ✓
315	19142	Batán	Consumo ✓	R ✓	\$ 18.050,00 ✓	Hipotecaria ✓	x ✓
14103	19267	Matriz	Consumo ✓	O ✓	\$ 20.000,00 ✓	Hipotecaria ✓	x ✓
38	17145	Monay	Microcrédito ✓	R ✓	\$ 16.667,00 ✓	real - hipoteca - Quirografaria ✓	x ✓
11543	20726	Batán	Microcrédito ✓	R ✓	\$ 20.000,00 ✓	real – hipoteca ✓	x ✓
3191	20385	Matriz	Microcrédito ✓	R ✓	\$ 10.000,00 ✓	real – hipoteca ✓	x ✓
1879	20248	Matriz	Microcrédito ✓	R ✓	\$ 20.000,00 ✓	real – Hipoteca ✓	x ✓

7247	18619	Matriz	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 5.997,50	✓	Hipotecaria	✓	x	✓
5549	19188	Monay	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 1.667,00	✓	posee una hipoteca	✓	no	✓Δ
1948	19019	Monay	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 2.000,00	✓	Hipoteca abierta	✓	x	✓
7939	17331	Batan	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 17.755,00	✓	Real – Hipoteca	✓	x	✓
430	20773	Matriz	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 5.010,00	✓	Real – Hipoteca	✓	x	✓
14046	15575	Monay	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 1.112,00	✓	Real – Hipoteca	✓	no	✓Δ
12083	20679	Batan	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 2.000,00	✓	Quirografaria	✓	no	✓Δ
5593	4768	Matriz	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 1.500,00	✓	No	✓	no	✓Δ
14398	20483	Monay	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 3.334,00	✓	Quirografaria	✓	no	✓Δ
13923	19298	Matriz	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 2.225,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
12096	18971	Matriz	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 6.667,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
13391	18646	Monay	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 11.113,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
13036	11442	Matriz	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 1.620,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓€
13866	19184	Monay	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 2.000,00	✓	Quirografaria	✓	no	✓Δ
11580	29286	Batan	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 3.500,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
12920	17803	Matriz	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 2.000,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
14327	19907	Matriz	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 1.500,00	✓	Quirografaria	✓	no	✓Δ
12646	18267	Matriz	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 2.225,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
12873	16659	Batán	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 3.500,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
8061	18624	Matriz	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 2.223,00	✓	No	✓	x	✓
12660	15826	Matriz	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 25.000,00	✓	Hipotecaria	✓	no	✓Δ

13904	19543	Batán	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 1.778,00	✓	Quirografaria	✓	no	✓Δ
8458	18652	Monay	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 15.000,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
9229	20829	Matriz	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 5.550,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
10662	20138	Monay	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 9.990,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓
11008	16785	Matriz	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 2.000,00	✓	Quirografaria	✓	no	✓
11292	20162	Monay	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 10.200,00	✓	Quirografaria (2)	✓	x	✓
13856	19878	Monay	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 6.667,00	✓	Quirografaria	✓	x	✓

**Leyenda:**

✓ Tomado y/o verificado con

€ Error

Δ Incumplimiento de la normativa

**Observación:**

✓ Se tomó de la solicitud de crédito: el Tipo de crédito, la frecuencia de crédito, el monto, el tipo de Garantía y el documento físico de los archivos correspondiente al informe de inspección y se verificó con el sistema digitalizado VIMASYSF de cada uno de los Oficiales de Crédito.

€ Del crédito n° 11442 de la Agencia Matriz se pudo Observar errores de digitalización de un crédito de 1620 a un crédito de 1520; y el mismo se verificó la no existencia de documentación digitalizada del garante.

△ De los 36 créditos analizados nueve no cumplen con la normativa en cuanto a tener el Informe de inspección.

Elaborado por: CPA .Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 22 de diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 23 de diciembre 2014

## ANEXO N° 35 INFORME TÉCNICO

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril Email: asociados.mym@hotmail.com Tel: 2386878 / 0990995488</p>	<p>EJPT 42/102</p>
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN  <b>Periodo:</b> 2014  <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> INFORME TECNICO</p>	

Verificar que el informe técnico se realiza a créditos de montos mayores a 1500USD para determinar que se den los procesos definidos en los Flujo gramas elaborados por el Director de operaciones y procedimientos con aprobación de gerencia en su página dos de evaluación al crédito.

Para determinar que se haya realizado el informe técnico se tomó una muestra de 36 socios este número se determinó en base a la distribución de Poisson. Los informes Técnicos que se encontraron en los archivos digitalizados de los socios que adquirieron créditos en el periodo 2014 recopilan información minuciosa sobre la capacidad de pago o el patrimonio que posee el socio deudor. Este informe se realiza para socios que adquieren obligaciones con la Cooperativa.

N° de socio	Tipo de Crédito	Monto	Informe Técnico	
11063	Consumo	3.780,00	X	⊘
2047	Microcrédito	3.583,00	X	✓
90	Consumo	2.085,00	X	⊘
13923	Microcrédito	2.225,00	X	✓
3191	Microcrédito	10.000,00	X	✓
9375	Consumo	2.000,00	X	✓
3299	Consumo	6.115,00	X	✓
193	Consumo	43.000,00	X	✓

5236	Microcrédito	1.670,00	X	☒
4715	Consumo	1.500,00	X	✓
193	Consumo	43.000,00	X	✓
13898	Microcrédito	3.900,00	X	☒
2877	Microcrédito	15.935,00	X	✓
13711	Consumo	1.780,00	X	☒
8594	Microcrédito	2.583,00	X	✓
12859	Consumo	2.085,00	X	✓
3467	Microcrédito	2.225,00	X	✓
11530	Microcrédito	10.000,00	X	✓
159	Consumo	2.000,00	X	✓
13415	Consumo	6.115,00	X	✓
7538	Consumo	11.112,00	X	✓
13875	Consumo	8.000,00	X	✓
13653	Consumo	6.115,00	X	✓
13508	Consumo	2.200,00	X	✓
12646	Microcrédito	2.225,00	X	✓
8404	Consumo	2.778,00	X	✓
13391	Microcrédito	11.113,00	X	✓
9229	Microcrédito	5.550,00	X	✓
11222	Consumo	7.800,00	X	✓
14103	Consumo	20.000,00	X	✓
12592	Consumo	4.444,50	X	✓

3721	Consumo	1.600,00	X	✓
12920	Microcrédito	2.000,00	X	✓

**Leyenda:**

✓ Tomado y/o verificado

Ⓜ Nota

**Observaciones:**

✓ Tomado y verificado con los archivos digitales de la cooperativa, el informe técnico se realizó a socios que pidieron montos mayores a 1.500,00 USD.

Ⓜ Los socios con este símbolo poseen los informes técnicos solo en el archivo digital en los archivos físicos no se encontró estos informes.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 26 de Diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 29 de Diciembre 2014

### ANEXO N° 36 EXISTENCIA DE SUPERVISIÓN



EJPT  
45/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Periodo:** 2014

**Nombre del Papel de Trabajo:** EXISTENCIA DE SUPERVICION

Mediante la técnica de Observación verificar la existencia de la supervisión en las actividades de inspección de acuerdo con el literal s; Jefaturas de Agencia del Manual de Funciones por una semana en cada una de las agencias.

AGENCIA MATRIZ												
N° Solicitud	Tipo de Crédito		Ordinario Renovación		Monto		Garantía		Informe de Inspección		Supervisión	
20123	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 5.010,00	✓	Hipotecaria	✓	X	✓	No	*
20555	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 10.000,00	✓	Hipotecaria	✓	X	✓	No	*
20237	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 20.000,00	✓	Hipotecaria	✓	x	✓	No	*
18909	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 5.997,50	✓	Hipotecaria	✓	x	✓	No	*

AGENCIA MONAY												
N° Solicitud	Tipo de Crédito	Ordinario Renovación			Monto	Garantía	Informe de Inspección			Supervisión		
		✓	R	✓			✓	x	✓	No	*	
17345	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 16.667,00	✓	Hipotecaria	✓	x	✓	No	*
19778	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 1.667,00	✓	Hipotecaria	✓	no	✓ Δ	No	*
19009	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 2.000,00	✓	Hipotecaria	✓	x	✓	No	*
15583	Microcrédito	✓	O	✓	\$ 1.112,00	✓	Hipotecaria	✓	no	✓ Δ	No	*

AGENCIA EL BATÁN												
N° Solicitud	Tipo de Crédito	Ordinario Renovación			Monto	Garantía	Informe de Inspección			Supervisión		
		✓	R	✓			✓	x	✓	No	*	
20356	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 20.000,00	✓	Hipotecaria	✓	x	✓	No	*
17571	Microcrédito	✓	R	✓	\$ 17.755,00	✓	Hipotecaria	✓	x	✓	No	*

**Leyenda:**

- ✓ Tomado y/o verificado
- \* Observación realizada
- △ Incumplimiento de la normativa

EJPT  
47/102

**Observación**

Durante la primera semana se realizó la visita a cuatro Hogares de los socios con los Oficiales de Negocios de la Agencia Matriz, de igual forma en la Agencia Monay en la segunda semana y dos de la Agencia el Batán en la tercera semana. Se obtuvieron los siguientes resultados:

✓ Se tomó de la solicitud de crédito: el Tipo de crédito, la frecuencia de crédito, el monto, el tipo de Garantía y el documento físico de los archivos correspondiente al informe de inspección y se verifico con el sistema digitalizado VIMASYSF de cada uno de los Oficiales de Crédito.

\* De las diez vistas realizadas ninguna contó con supervisión.

△ Dos créditos de la Agencia Monay no cumplieron con la normativa al no realizar la inspección correspondiente, los datos del informe fueron llenados vía telefónica.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 17 de Enero 2015  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 19 de Enero 2015

## ANEXO N° 37 REPORTES DE DIGITALIZACIÓN

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril Email: asociados.mym@hotmail.com Tel: 2386878 / 0990995488</p>	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">EJPT 48/102</div>
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN  <b>Periodo:</b> 2014  <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> REPORTES DE DIGITALIZACION</p>	

Seleccione aleatoriamente 30 Créditos concedidos con el fin de verificar la existencia en el archivo digitalizado de: Check list, Reporte del Buró de crédito y cualquier otro que justifique que es un buen socio.

Mes	Reportes de buró	Check list	Historial			
Abril	Si ✓	Si ✓	Excelentes referencias ✓			
Octubre	Si ✓	No ✓	Socio con patrimonio y nivel de endeudamiento ✓			
Junio	Si ✓	Si ✓	Excelentes referencias ✓			
Abril	Si ✓	No ✓	Socio solvente ✓			
Septiembre	Si ✓	No ✓	Excelentes referencias, crédito viable. ✓			
Agosto	Si ✓	No ✓	Buenas referencias ✓			

Octubre	Si	✓	Si	✓	Socio ex crea con buen comportamiento de pago	✓ ✗ U
Septiembre	Si	✓	Si	✓	Conyugue mantiene hipoteca con CREA, refinanciamiento para compra de mercadería	✓
Enero	Si	✓	Si	✓	Socia con un buen patrimonio	✓
Febrero	Si	✓	No	✓	Buenas Referencias	✓
Mayo	Si	✓	Si	✓	Buen Socio	✓
Mayo	Si	✓	No	✓	Socio con buenos ingresos y patrimonio	✓
Agosto	Si	✓	No	✓	Socio con demanda Vigente por Crédito, declarado insolvente	✓ ✗ U
Junio	Si	✓	Si	✓	Excelente	✓
Agosto	Si	✓	No	✓	Socia con baja calidad en el buro crediticio x mora se recomienda dar montos bajos	✓
Septiembre	Si	✓	No	✓	Socia con buena cultura de pago	✓
Mayo	Si	✓	No	✓	Socia con cultura y capacidad de pago	✓
Octubre	Si	✓	Si	✓	Excelentes referencias de núcleo familiar	✓
Noviembre	Si	✓	No	✓	buenas referencias	✓
Agosto	Si	✓	Si	✓	Socio con solvencia patrimonial, crédito con garantía hipotecaria	✓
Julio	Si	✓	No	✓	Socio con Buen Historial	✓
Septiembre	Si	✓	No	✓	Socia con buena capacidad de pago	✓
Noviembre	Si	✓	No	✓	Socio con visto bueno de Gerencia	✓
Abril	Si	✓	No	✓	Socia solicita crédito sin historial, buenas referencias	✓

Marzo	Si	✓	Si	✓	Excelente	✓
Mayo	Si	✓	No	✓	Socio con buenas referencias	✓
Julio	Si	✓	Si	✓	Buen Historial	✓
Marzo	Si	✓	No	✓	Socio solicita segundo crédito, buena cultura de pago	✓
Enero	Si	✓	No	✓	Socia con cultura de pago excelentes referencias	✓
Abril	Si	✓	No	✓	Socia con excelentes referencias	✓

### Leyenda

✓ Tomado y/o verificado con

✓ Verificado

✗ Irregularidad

▣ Nota

## Indicadores

Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Número de socios con buen historial crediticio}}{\text{Número de socios analizados}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{29}{30} = 96,67\%$$

Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Número de socios con Check List}}{\text{Número de socios analizados}}$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{11}{30} = 36,67\%$$

Como parte del proceso de Digitalización en cuanto Check List, Reporte del Buró de crédito y cualquier otro que justifique que es un buen socio, el indicador arrojó el 96,67% de eficacia como parte de se cumpla con un buen historial para la concesión de un crédito, el resultado es positivo que muestra el compromiso financiero de los socios para con la institución para que ésta no se desestabilice.

## Observaciones

✓ El reporte de Buró de Créditos fue tomado de los archivos físicos de cada socio y verificado con el sistema del Jefe de Agencia se constató que los treinta socios analizados cuentan con el documento

✓ Se verifico el Check List a través del sistema digitalizado de la encargada de archivo y digitalización en la que se constató que diecinueve de los treinta créditos a analizados no cuentan con la revisión Check list dicho evento se da debido a que esta orden fue tomada en el Mes de Abril sin embargo no es obligatoria su utilización.

✗ El socio N° 159 En su recomendación señala es que no se le dé el crédito, sin embargo el crédito es liquidado la responsable es Patricia Reyes y el socio N° 3467 en su crédito existe una observación en el dictamen de comisión de crédito, que dice: con conocimiento y Autorización del Director de Negocios Econ. Pablo Álvarez; sin embargo no existe su firma de respaldo.

▣ No existen los pagarés en el sistema de archivo y digitalización sin embargo estos se encuentran custodiados por el Director de negocios mismos que no se nos fue hacer efectiva su verificación debido a la restricción puesto por el mismo.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 19 de Enero 2015  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 20 de Enero 2015

### ANEXO N° 38 MENSAJE VIA SKYPE

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril mail: asociados.mym@hotmail.com Tel: 2386878 / 0990995488</p>	<p>EJPT 53/102</p>
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN  <b>Periodo:</b> 2014  <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> MENSAJES VIA SKYPE</p>	

Seleccione aleatoriamente 30 Solicitudes de Crédito y verifique el cumplimiento del mensaje vía Skype de las solicitudes de Crédito en la recomendación para el siguiente filtro como lo establece el Flujoograma de Procesos de Evaluación de Microcréditos y consumo.

N° Socio	Agencia	N° Solicitud	Monto	Solicitud de revisión mediante Skype.	
14103	Matriz	19267	\$ 20.000,00	Recibido	✓
11772	Matriz	5225	\$ 1.900,00	Recibido	✓
2892	Monay	20142	\$ 1.334,00	Recibido	✓
9577	Matriz	18596	\$ 2.350,00	Recibido	✓
1378	Matriz	20783	\$ 518,00	Recibido	✓
11330	Batán	20086	\$ 3.500,00	Recibido	✓
159	Monay	19824	\$ 5.556,00	Recibido	✓
4705	Batán	5264	\$ 1.500,00	Recibido	✓
12646	Matriz	18267	\$ 2.225,00	Recibido	✓
8594	Monay	4771	\$ 585,00	Recibido	✓
11502	Matriz	18750	\$ 800,00	Recibido	✓
13053	Matriz	16742	\$ 1.974,00	Recibido	✓ €
5509	Batán	19177	1.667,00	Recibido	✓
7603	Batán	19870	1.500,00	Recibido	✓
1052	Matriz	7403	800,00	Recibido	✓
7540	Monay	4517	\$ 556,00	Recibido	✓
14075	Matriz	19756	1.000,00	Recibido	✓
11242	Matriz	3352	1.500,00	Recibido	✓
8066	Batán	19266	2.000,00	Recibido	✓
7538	Monay	18723	\$11.112,00	Recibido	✓

9375	Monay	16701	\$ 2.000,00	Recibido	✓
7884	Matriz	5670	\$ 800,00	Recibido	✓
3299	Monay	19764	\$ 6.115,00	Recibido	✓
1278	Monay	4788	\$ 1.112,00	Recibido	✓
14046	Monay	15575	\$ 1.112,00	Recibido	✓
2877	Matriz	20252	15.935,00	Recibido	✓
14322	Matriz	20242	29.393,00	Recibido	✓
14138	Matriz	19784	\$ 5.560,00	Recibido	✓
12096	Matriz	18971	\$ 6.667,00	Recibido	✓
13898	Matriz	19312	\$ 3.900,00	Recibido	✓

#### Leyenda

✓ Tomado y/o verificado con

€ Error

#### Observación:

✓ De las observaciones realizadas se pudo verificar que el oficial de negocios solicita vía Skype al siguiente filtro de aprobación la revisión del crédito, el mensaje contiene también una recomendación del socio.

€ El socio N° 13053 presenta un error de digitalización con una diferencia de 120 dólares.

Elaborado por: Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 15 de Diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 16 de Diciembre 2014

## ANEXO N° 39 ANÁLISIS DE APROBACIÓN



EJPT  
55/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** ANALISIS DE APROBACIÓN

Observar que la analista de créditos ejecute la integridad en el análisis de los créditos tomando en cuenta, carácter, capacidad, capital, colateral y condición,

Garantía	Formulario de Crédito Titular															Formulario de Crédito Garante	Informe Técnico	Informe de Inspección	Documentos de Respaldo titular	Documentos de Respaldo Garante	Buen Historial	Firma de respaldo			
	N°	Información solicitante		Actividad económica		Información financiera y económica		Croquis de referencia		Detalle de propiedades		Declaración		Calificación del crédito											
Q	✓	20138	✓	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	no *	X *	x *	x *	x *	x *	completos *	Incompleto *;	X *	X *	JA *	*Δ
H	✓	20226	✓	x *	x *	x *	x *	x *	No *;	no *;	no *;	no *;	No *;	No *;	x *	x *	x *	x *	completos *		*;	X *	X *	no *	*Δ
Q	✓	17086	✓	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	no *;	no *;	X *	X *	x *	x *	x *	x *	Incompleto *;	completos *	*;	X *	X *	Si *	*
H	✓	20385	✓	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	No *;	no *;	no *;	x *	x *	x *	x *	completos *		*;	X *	X *	no *	*Δ
Q	✓	19764	✓	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	x *	X *	X *	x *	x *	x *	x *	completos *	completos *	*;	X *	X *	no *	*Δ

H	✓	20468	✓	x	*	x	*	x	*	x	*	No	¡	no	¡	no	¡	no	¡	x	*	x	*	completos	*		*	X	*	no	*
H	✓	20248	✓	x	*	x	*	X	*	x	*	no	¡	no	¡	no	¡	no	¡	x	*	x	*	completos	*		*	X	*	no	*
H	✓	19142	✓	x	*	x	*	X	*	x	*	x	*	x	*	no	¡	x	*	x	*	x	*	completos	*		*	X	*	JA	* Δ
Q	✓	19543	✓	x	*	x	*	X	*	x	*	x	*	no	¡	no	¡	X	*	no	¡	no	¡	Incompleto	¡	Incompleto	¡	X	*	no	*
Q	✓	18971	✓	x	*	x	*	X	*	x	*	x	*	x	*	no	¡	X	*	x	*	x	*	completos	*	completos	*	X	*	no	*
Q	✓	19263	✓	x	*	x	*	X	*	no	¡	x	*	x	*	no	¡	X	*	x	*	x	*	completos	*	completos	*	X	*	no	*

### Leyenda

✓ Verificado

▣ Nota

Δ Incumplimiento de la normativa

¡ Requisito incompleto

\* Observación

Indicadores:

EJPT  
57/102

<b>CARÁCTER</b>	<b>72,73%</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CUMPLEN</b>	<b>EFICACIA</b>
Información Solicitante	11	100,00%
Declaración	6	54,55%
Calificación del Crédito	2	18,18%
Respaldo Titular	9	81,82%
Respaldo Garante	9	81,82%
Historial	11	100,00%

<b>CAPACIDAD</b>	<b>95,45%</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CUMPLEN</b>	<b>EFICACIA</b>
Información Finan. y Econ.	11	100,00%
Información Técnica	10	90,91%

<b>CAPITAL</b>	<b>81,82%</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CUMPLEN</b>	<b>EFICACIA</b>
Detalle de la propiedad	9	81,82%

<b>COLATERAL</b>	<b>100,00%</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CUMPLEN</b>	<b>EFICACIA</b>
Garantía	11	100,00%
Formalización de Garantía	11	100,00%

<b>CONDICIÓN</b>	<b>93,94%</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CUMPLEN</b>	<b>EFICACIA</b>
Actividad económica	11	100,00%
Croquis	10	90,91%
Inspección	10	90,91%

Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición carácter}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

Indicador de eficacia = 72,73%

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición de capacidad}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

Indicador de eficacia = 95,45%

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición capital}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

Indicador de eficacia = 81,82%

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición colateral}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

Indicador de eficacia = 100%

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición}}{\text{Número solicitudes analizados}}$$

Indicador de eficacia = 93,94%

De acuerdo al POA de la Cooperativa se debe cumplir con un 100% de análisis crediticio bajo las 5 C en las solicitudes de crédito, los indicadores: para el criterio de Carácter arrojaron un 72,73% de eficacia, este criterio fue analizado tomando en cuenta todos los parámetros necesarios para evaluar la forma en la que el socio va a responder al crédito, es decir cuál es su actitud de pago.

El indicador de eficacia de capacidad indica que la mayoría de los socios que solicitaron los créditos si poseen capacidad de pago de acuerdo a los niveles de ingreso que presentaron de igual forma se analizó a los socios garantes, por tanto su nivel de eficacia representa un 95,45%.

El criterio de capital obtuvo un nivel de eficacia del 81,82% es decir que los socios que representan este porcentaje si poseen un buen patrimonio o cualquier otra fuente que represente ingresos para poder responder al crédito.

Los colaterales es decir las garantías que respaldan los créditos solicitados representan un 100% de cumplimiento, dando un nivel de seguridad crediticia mayor.

El último criterio analizado son las condiciones externas a las que se expone el socio el 93,94% de los socios cumplen con este parámetro de acuerdo al análisis llevado a cabo por la analista de riesgos.

Por tanto si se analizó a los socios que solicitaron créditos tomando en cuenta los parámetros mencionados anteriormente, esto ayudará a que los créditos colocados cuenten con un nivel de riesgo crediticio menor.

### **Observación**

✓ El tipo de garantía y el Número del formulario fueron verificados de acuerdo al número de solicitud de Crédito.

\* La información del solicitante, actividad económica información financiera y económica, el croquis de referencia, el detalle de la propiedad, declaración de autorización a revisión a CREA, Formulario de Crédito del Garante, Informe Técnico, Informe de Inspección, documentos de respaldo del titular, documentos de respaldo del garante, buen historial y Firmas de respaldo fueron observadas durante el Análisis realizado por la Responsable.

¡ De los once créditos observados solo dos tuvieron un Formulario de Crédito Titular completo y seis un formulario de Crédito del Garante, de la misma forma dos no cumplían con los documentos de respaldo del titular deudor y garante sin embargo los créditos fueron aprobados debido al buen historial que mantienen los socios en la cooperativa.

△ El número de Solicitud de Crédito 19543 de la Agencia el Batán no cumple con la normativa puesto que es un crédito Ordinario que sobrepasa los 1500 USD y no tiene un informe técnico ni de inspección, consecuentemente el Crédito N° 20138 otorgado en la Agencia Monay sobrepasa los 3500 USD y sin embargo fue

aprobado por la Jefe de Agencia, por último una de las once solicitudes tuvo firma de responsabilidad por parte de los Oficiales de Negocios.

▣ El Crédito N° 19142 otorgado en la Agencia el Batán es realizado y aprobado por la misma Jefa de Agencia además que sobrepasa el monto de los 3500 USD.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 20 de Diciembre 2015  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 22 de Diciembre 2015

## ANEXO N° 40 INDAGACIÓN DE NOTIFICACIONES



EJPT  
61/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** INDAGACION DE NOTIFICACIONES

Realizar indagaciones a socios que han solicitado créditos para verificar el cumplimiento de notificación de aprobación o negación de créditos por parte de la cooperativa para verificar que de acuerdo al flujograma denominado comunicación de decisión elaborado por el Director de Operaciones y Procedimientos en su primera página el oficial de negocios contactará al socio vía telefónica sobre la decisión de su crédito.

N°	Código	Notificación	Satisfacción				Observación
			Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	
1	123	Aprobado	4 				La comunicación fue inmediata
2	745	Aprobado		3 			La información comunicada no fue la correcta
3	2035	Aprobado		3 			La comunicación fue con mucha amabilidad
4	234	Aprobado			2 		Le dejaron esperando en la Línea
5	5678	Aprobado					No recuerda como fue esa comunicación

6	12456	Aprobado				☒	No contestó
7	1134	Aprobado				☒	No quizá dar información
8	789	Aprobado			2 ☒		La comunicación no fue muy amable
9	4777	Aprobado				☒	No dio información
10	3218	Aprobado				1 ☒	Le dieron información equivocada
11	78	Aprobado	4 ☒				Le avisaron de forma inmediata
12	11356	Aprobado				☒	Numero incorrecto
13	3489	Aprobado		3 ☒			La comunicación fue adecuada
14	8537	Aprobado			2 ☒		No recuerda con exactitud, fue buena
15	9537	Aprobado	4 ☒				La información se dio de forma correcta
16	643	Aprobado				☒	No quizá dar información
17	9553	Aprobado				☒	No quizá dar información
18	4322	Aprobado				☒	No contestó
19	1490	Aprobado	4 ☒				Comunicación adecuada
20	5790	Aprobado	4 ☒				La comunicación fue amabilidad
21	534	Aprobado	4 ☒				Buena comunicación
22	892	Aprobado		3 ☒			Buena pero me hicieron esperar en la línea
23	1172	Aprobado				☒	Número Incorrecto
24	386	Aprobado				1 ☒	No me informaron de todos los documentos
25	980	Aprobado				☒	No quiso dar información
26	10345	Aprobado		3 ☒			Buena comunicación
27	12188	Aprobado	4 ☒		2 ☒		No le entendía al Oficial de Crédito
28	925	Aprobado	4 ☒				Buena comunicación

29	262	Aprobado				☒	No contestó
30	9265	Aprobado			2 ☒		La Información comunicada no fue la correcta
31	8362	Aprobado	4 ☒				Buena comunicación
32	473	Aprobado				☒	No quiso dar información
33	3622	Aprobado	4 ☒				Buena comunicación
34	8463	Aprobado	4 ☒				Buena comunicación
35	9722	Aprobado	4 ☒				Buena comunicación
36	3722	Aprobado		3 ☒			Buena comunicación
37	9473	Aprobado		3 ☒			Buena comunicación
38	3836	Aprobado	4 ☒				Buena comunicación
39	7393	Aprobado	4 ☒				Buena comunicación
40	9573	Aprobado	4 ☒				Comunicación eficiente
			15	7	4	2	
Otras			12				

**Leyenda:**  
☒ Confirmado    ☒ Nota



**Observaciones:**

☞ Se realizó cuarenta llamadas a socios que adquirieron créditos en el periodo 2014, se le preguntó sobre la notificación realizada por la cooperativa al momento de ser aprobado o negado el crédito, de las llamadas realizadas unas 22 personas contestaron diciendo que la comunicación dada por la institución es excelente y buena representada esta cantidad por el 55%, el 10% de llamadas que dicen que la comunicación es mala y el 5% que dicen haber recibido una notificación regular por diversos aspectos.

☞ Los socios que poseen esta marca significa que las llamadas se realizaron pero no hubo ninguna respuesta favorable acerca de lo que se cuestionaba. Estas llamadas representan un 30% ya sea porque el número no era el correcto, porque no se acordaban o simplemente por la falta de colaboración.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 2 de Enero 2015  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 5 de Enero 2015

## ANEXO N° 41 VERIFICACIÓN DE GARANTÍAS



ASOCIADOS M&M  
Av. Loja y Av. 12 de Abril  
E-mail: asociados.mym@hotmail.com  
Tel: 2386678 / 0990995488

EJPT  
65/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** VERIFICACIÓN DE GARANTIAS

Verificar mediante muestreo que los créditos otorgados se encuentren justificados con garantías y que cumplan con el manual de negocios de la cooperativa el Art. 45 y 46 en la tabla denominada Requisitos y condiciones para los créditos de consumo y microcréditos expresa: el número de garantías se debe poseer de acuerdo al monto solicitado.

N° de socio	Agencia	Tipo de Crédito	Monto	Tipo de Garantía	N° de garantes	
1729	Matriz	Microcrédito	6.700,00	Quirografaria	2	✓
13039	Matriz	Consumo	5.000,00	Quirografaria	2	✓
12882	Batan	Microcrédito	11.435,00	Quirografaria	2	✓
1177	Batan	Microcrédito	12.000,00	Quirografaria	2	✓

1211	Matriz	Consumo	45.000,00	real - hipoteca		Đ
3602	Batán	Consumo	42.000,00	real - hipoteca		Đ
13534	Matriz	Consumo	22.230,00	real - hipoteca - Quirografaria		Đ
9281	Monay	Consumo	5.556,00	Quirografaria	2	√
38	Monay	Microcrédito	16.667,00	real - hipoteca - Quirografaria		Đ
10662	Monay	Microcrédito	9.990,00	Quirografaria	2	√
989	Monay	microcrédito	20.000,00	real - hipoteca – Quirografaria		Đ
12834	Monay	Consumo	7.778,00	Quirografaria	2	√
10739	Matriz	microcrédito	5.555,00	Quirografaria	2	√
11573	Matriz	Microcrédito	20.000,00	real - hipoteca		Đ
12689	Monay	Consumo	25.000,00	Real - hipoteca		Đ
3191	Matriz	Microcrédito	10.000,00	real - hipoteca		Đ
3299	Monay	Consumo	6.115,00	Quirografaria	2	√

2877	Matriz	Microcrédito	15.935,00	Quirografaria	2	√
14322	Matriz	Consumo	29.393,00	real - Hipoteca		⊘
13711	Monay	Consumo	6.667,00	Quirografaria	1	√
1879	Matriz	Microcrédito	20.000,00	real - Hipoteca		⊘
11530	Matriz	Microcrédito	3.500,00	Quirografaria	1	√
159	Monay	Microcrédito	5.556,00	Quirografaria	2	√
13415	Matriz	Consumo	3.334,00	Quirografaria	1	√
13811	Matriz	Consumo	11.115,00	Quirografaria	2	√
8458	Monay	Microcrédito	15.000,00	Quirografaria	2	√
277	Matriz	Microcrédito	7.780,00	Quirografaria	2	√
12833	Monay	Microcrédito	3.500,00	Quirografaria	1	√
14138	Matriz	Consumo	5.560,00	Quirografaria	2	√
11292	Monay	Microcrédito	10.200,00	Quirografaria	2	√

12660	Matriz	Microcrédito	25.000,00	Hipotecaria		Đ
11311	Matriz	Consumo	6.690,00	Quirografaria	2	√
2911	Consumo	Consumo	5.000,00	Quirografaria	2	√
315	Batán	Consumo	18.050,00	Hipotecaria		Đ
7247	Matriz	Microcrédito	5.997,50	Hipotecaria		Đ
13904	Batán	Microcrédito	1.778,00	Quirografaria	1	√

**Leyenda:**

√ Tomado y/o verificado

Đ Documentación de sustento

**Observaciones:**

Las garantías necesarias para obtener un crédito varían de acuerdo al monto a solicitar por parte del socio, en algunos casos se prescinde de algunas garantías debido a que el socio cumple con otras condiciones para poder acceder al crédito.

✓ Las garantías fueron verificadas en los archivos físicos y digitales de los socios y comparados con lo que establece el manual de negocios de la cooperativa, la mayoría de socios solicitan cantidades pequeñas para lo cual se necesita de uno o dos garantes dependiendo del monto del crédito a solicitar.

Ⓓ Todos los créditos concedidos bajo hipoteca real, poseen los documentos de sustento de los bienes hipotecados registrados en el registro mercantil o el registro de la propiedad a nombre de la Cooperativa. Luego estos documentos son custodiados en una caja fuerte por parte de un custodio, para que en el caso de que se de irregularidades se pueda tomar las medidas correctivas

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 3 de Enero 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 5 de Enero 2014

### ANEXO N° 42 FIRMAS DE RESPLADO EN DOCUMENTOS



EJPT  
70/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** FIRMAS DE RESPALDO EN DOCUMENTOS

Verificar que en los documentos generados se encuentren las firmas del deudor, del garante y cónyuges en caso de haberlos para verificar que se cumpla con el flujograma denominado liquidación de crédito elaborado por el Director de Operaciones y Procedimientos en su página 6 dice que el oficial de negocios es el encargado de digitalizar el pagaré y subirlo al sistema.

Para legalizar el proceso de colocación es indispensable que se cuente con las firmas de responsabilidad de las dos partes de la cooperativa como del socio deudor y garante. Para lo cual se escogió aleatoriamente 36 carpetas de socios para verificar que las firmas correspondientes se encuentren en los documentos.

N° de socio	Tipo de Crédito	Tabla de Amortización		Autorización de Desembolso		Pagaré		Informativo de cobranza	
234	Microcrédito	Deudor, Cónyuge, garante	Ø	Deudor, Cónyuge, garante	Ø	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
7890	Microcrédito	Deudor, garante	Ø	Deudor, garante	Ø	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ

5678	Microcrédito	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅						
3456	Microcrédito	Deudor, garante	∅						
1256	Consumo	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
70	Microcrédito	Deudor, Cónyuge, garante	∅						
6098	Consumo	Deudor, garante	∅						
9971	Consumo - emergente	Deudor	∅	Deudor	∅	Deudor	∅	Deudor	∅
11765	Consumo - emergente	Deudor, cónyuge	∅	Deudor, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
3456	Consumo	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
2133	Microcrédito	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅
2222	Microcrédito	Deudor, garante, cónyuge	∅						

3567	Microcrédito	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅
8965	Consumo	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
32	Consumo	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅
3897	Consumo	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅
6543	Consumo – emergente	Deudor, cónyuge	∅	Deudor, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
4987	Consumo	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅
88	consumo	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅
1345	Microcrédito	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
267	Microcrédito	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
1989	Microcrédito	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅

7774	Consumo	Deudor, garante	∅						
4623	Microcrédito	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
3749	Consumo	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
6878	microcrédito	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	
9823	Consumo	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
42	Consumo	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅						
541	Consumo - emergente	Deudor	∅	Deudor	∅	Deudor	∅	Deudor	∅
765	Microcrédito	Deudor, garante, cónyuge	∅	Deudor, garante, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
13756	Consumo - emergente	Deudor, cónyuge	∅						
12033	Consumo	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ

10700	Microcrédito	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
433	Microcrédito	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅	Deudor, Cónyuge, garante	∅
9766	Microcrédito	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	Deudor, cónyuge, garante, cónyuge	∅	No se verifico	Δ	No se verifico	Δ
1543	Microcrédito	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅	Deudor, garante	∅

**Leyenda:**

∅ Verificación física

Δ No cumple con la normativa

**Observaciones:**

Las firmas de respaldo por parte del socio deudor como de su cónyuge en caso de haber y de los garantes del mismo modo son indispensable para sustentar la operación de colocación, por tanto las respectivas de ambas partes involucradas deben constar en los siguientes documentos:

Tabla de Amortización

En la autorización del desembolso

En el Pagaré

En el informativo de cobranza

Ø Por consiguiente se dio la verificación física de dichos documentos para constatar que se haya cumplido con el proceso de legalización de la operación crediticia.

Δ Algunos pagares no se pudo verificar ya que no se encuentran en los archivos físicos ni cargados en el sistema digital, nos informaron que no había obligatoriedad en cargar en el sistema, pero de acuerdo a los flujograma proporcionados por el Director de operaciones y procedimientos, se tiene como proceso el digitalizar los pagarés una vez terminado el proceso de colocación.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 03 de enero 2015  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 5 de enero 2015

### ANEXO N° 43 PROCESO DE FORMALIZACIÓN



EJPT  
76/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** PROCESO DE FORMALIZACIÓN

Mediante la técnica de observación verificar que el proceso de Formalización sea completo, y determinar que se cumpla el Art. 35 del manual de negocios en el que explica el proceso que debe existir.

AGENCIA MATRIZ									
N° de socio	Tipo de crédito	Comunicación al socio		Firma de documentos legales		Revisión de firmas por parte del jefe de agencia		Entrega de documentos del socio	
13811	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*
14075	consumo	X	*	X	*		≠	X	*
11242	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*

8068	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
8458	Microcrédito		☒	X	*		≠	X	*
13941	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*
5549	Microcrédito		☒	X	*		≠	X	*
7603	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*
5593	microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
13723	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*
1052	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*
8411	Microcrédito		☒	X	*	X	*	X	*

277	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
12833	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
14138	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*

### AGENCIA MONAY

N° de socio	Tipo de crédito	Comunicación al socio		Firma de documentos legales		Revisión de firmas por parte del jefe de agencia		Entrega de documentos del socio	
12660	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
11311	Consumo		≠	X	*	X	*	X	*
2911	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*
315	Consumo	X	*	X	*		≠	X	*

11088	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
7247	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
13904	Microcrédito		≠	X	*	X	*	X	*
4063	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*
4265	Microcrédito		≠	X	*		≠	X	*
11502	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
445	consumo - emergente		≠	X	*	X	*	X	*
14513	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*

AGENCIA EL BATAN									
N° de socio	Tipo de crédito	Comunicación al socio		Firma de documentos legales		Revisión de firmas por parte del jefe de agencia		Entrega de documentos del socio	
7939	Microcrédito	X	*	X	*	X	*	X	*
430	Microcrédito		⌚	X	*	X	*	X	*
5059	Consumo	X	*	X	*	X	*	X	*
10786	consumo - emergente	X	*	X	*	X	*	X	*
10114	consumo - emergente	X	*	X	*	X	*	X	*
2892	Microcrédito	X	*	X	*		≠	X	*
9577	Consumo		⌚	X	*	X	*	X	*
14585	Microcrédito		⌚	X	*		≠	X	*

**Leyenda:**

\* Observación realizada

□ Nota

≠ No verificado

**Indicadores:**

Indicador de eficacia Agencia Matriz=

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número socios observados}} =$$

$$\text{Indicador de eficacia Agencia Matriz} = \frac{12}{15} = 80\%$$

Indicador de eficacia Agencia Monay=

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número socios observados}} =$$

$$\text{Indicador de eficacia Agencia Monay} = \frac{10}{12} = 83,33\%$$

Indicador de eficacia Agencia El Batán=

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número socios observados}} =$$

$$\text{Indicador de eficacia Agencia El Batán} = \frac{6}{8} = 75\%$$

Los indicadores aplicados expresan el porcentaje de cumplimiento del proceso de formalización por parte de los socios que adquirieron créditos, estos indicadores fueron aplicados por agencias para demostrar la eficacia brindada por cada una, siendo más eficaz la Agencia Monay con un 83,33% de socios que cumplieron con todo el proceso de formalización, seguida por la agencia Matriz con el 80% de cumplimiento en el proceso finalmente se encuentra la Agencia el Batan con un

75%, estos indicadores ya están dando la alerta de que se debe mejorar el proceso de formalización para que tenga la visión de obtener un 100% de cumplimiento en todas sus agencias.

**Observaciones:**

\* Se pudo realizar la observación de cada socio que fue en una semana a la respectiva agencia de la cooperativa para formalizar el crédito, en dicho proceso se los atendió gentilmente y el proceso fue el adecuado.

☒ A los socios con este signo no se pudo observar ni constatar la comunicación realizada por el responsable ya sea por vía telefónica o personalmente.

Pero se le pregunto al momento de asistir a la cooperativa y mencionaron que si se les había llamado.

≠ El jefe de agencia no reviso que las firmas sean idénticas a la cédulas de identidad tanto de los socios como de los garantes.

Elaborado por: CPA. Miriam Guamantario.  
Fecha de elaboración: 20 de enero 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 21 de enero 2014

## ANEXO N° 44 APROBACIÓN DE DESEMBOLSO



EJPT  
83/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA

**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Periodo:** 2014

**Nombre del Papel de Trabajo:** APROBACIÓN DE DESEMBOLSO

Escoger aleatoriamente 36 Créditos concedidos con el fin de dar cumplimiento con el Flujograma del proceso de liquidación y Verificar las firmas de responsabilidad en la aprobación para el desembolso.

N° Socio	N° Solicitud	Agencia	Monto		Garantía		Firmas de Aprobación	
13898	19312	Matriz	\$ 3.900,00	✓	Real - Hipoteca	✓	Jefe de Agencia	✓
3721	19042	Monay	\$ 1.200,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓ [U]
5414	4281	Matriz	\$ 1.112,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓
11302	16758	Monay	\$ 1.112,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
8276	5252	Batán	\$ 800,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓
12689	17086	Monay	\$ 25.000,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓ [U]
13904	19543	Batán	\$ 1.778,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
12646	18267	Matriz	\$ 2.225,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓ [U]
923	19733	Batán	\$ 10.000,00	✓	Hipotecaria	✓	Jefe de Agencia	✓

13811	19356	Matriz	\$ 11.115,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
14513	20734	Matriz	\$ 3.600,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de agencia	✓
14138	19784	Matriz	\$ 5.560,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
2877	20252	Matriz	\$ 15.935,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
7629	2893	Batán	\$ 900,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓ U
7540	4517	Monay	\$ 556,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓
159	19824	Monay	\$ 5.556,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
14327	19907	Monay	\$ 1.000,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
3467	19292	Matriz	\$ 2.485,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓ U
315	19142	Batán	\$ 18.050,00	✓	Hipotecaria	✓	Jefe de Agencia	✓ U
12660	15826	Matriz	\$ 25.000,00	✓	Hipotecaria	✓	Jefe de Agencia	✓
13813	7057	Matriz	\$ 500,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓
11344	17920	Batán	\$ 5.000,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
13391	18646	Monay	\$ 11.113,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de agencia	✓
7247	18619	Matriz	\$ 5.997,50	✓	Hipotecaria	✓	Jefe de Agencia	✓
13875	19263	Matriz	\$ 8.000,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
9577	18596	Matriz	\$ 2.350,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
14585	15792	Matriz	\$ 1.000,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓
47164	20781	Monay	\$ 555,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓
11222	17854	Monay	\$ 7.800,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
1028	47777	Matriz	\$ 889,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓
7603	19720	Matriz	\$ 1.500,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓

12344	13456	Batán	\$ 3.000,00	✓	No	✓	Jefe de Agencia	✓
13053	18239	Matriz	\$ 1.500,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓ 
9375	16701	Monay	\$ 2.000,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓ 
10677	16819	Monay	\$ 6.000,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓
1932	18393	Batán	\$ 8.000,00	✓	Quirografaria	✓	Jefe de Agencia	✓

**Leyenda**

✓ Verificado

 Nota

✓ Tomado y/o verificado

**Observación:**

- ✓ El Monto y el Tipo de Garantía fueron verificados mediante los archivos físicos de todos los treinta y seis créditos
- ✓ Las firmas de aprobación y del Gerente en el Desembolso fueron tomadas del archivo físico y verificadas con el Sistema Digitalizado VIMASIF de la encargada de Archivo y Digitalización para todos los créditos otorgados.
- ▣ De los treinta y seis créditos analizados seis son elaboradas y aprobados por los Jefes de Agencia, mientras que la solicitud N° 17086 tiene un justificativo de excepción en la que es otorgado el crédito debido a que es un socio conocidos con buenas referencias y voluntad de pago, finalmente la solicitud N° la 3467 fue aprobada por el Jefe de Agencia de la Matriz, expone una observación en el dictamen de comisión de crédito, que dice: con conocimiento y Autorización del Director de Negocios sin embargo no existe su firma de respaldo

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 17 de Diciembre 2014  
Supervisado por:  
Fecha de supervisión: 18 de Diciembre 2014

## ANEXO N° 45 CÁLCULO DE RETENCIONES



EJPT  
87/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** CÁLCULO DE RETENCIONES

Seleccionar aleatoriamente 36 créditos y realice un recalcu de las retenciones realizadas a los créditos concedidos en el segundo semestre del año 2014 comprobando la exactitud con el Artículo 26 del Manual de Negocios.

Mes	N° Socio	Agencia	Tipo	O/R	Monto	Encaje 6%			Certif. de Aportación			Seg. Desg.					
						Cooperativa	Auditor	Σ	Cooperativa	Auditor	Σ	Cooperativa	Auditor	Σ			
J	14009	Batan	M	O	\$ 1.112,00	\$ 66,72	✓	\$ 66,72	Σ	\$ 38,92	✓	\$ 38,92	Σ	\$ 5,56	✓	\$ 5,56	Σ
J	13923	Matriz	M	O	\$ 2.225,00	\$ 133,50	✓	\$ 133,50	Σ	\$ 77,88	✓	\$ 77,88	Σ	\$ 11,12	✓	\$ 11,13	Σ
J	14046	Monay	M	O	\$ 1.112,00	\$ 66,72	✓	\$ 66,72	Σ	\$ 38,92	✓	\$ 38,92	Σ	\$ 5,56	✓	\$ 5,56	Σ
J	5414	Matriz	M	R	\$ 1.112,00	\$ 66,72	✓	\$ 66,72	Σ	\$ 38,92	✓	\$ 38,92	Σ	\$ 5,56	✓	\$ 5,56	Σ
J	8594	Monay	CE	R	\$ 585,00	\$ 35,10	✓	\$ 35,10	Σ	\$ 20,48	✓	\$ 20,48	Σ	\$ 2,92	✓	\$ 2,93	Σ
J	7603	Matriz	C	R	\$ 1.500,00	\$ 90,00	✓	\$ 90,00	Σ	\$ 52,50	✓	\$ 52,50	Σ	\$ 7,50	✓	\$ 7,50	Σ

A	3299	Monay	C	R	\$ 6.115,00	\$ 366,90	✓	\$ 366,90	Σ M	\$ 214,03	✓	\$ 214,03	Σ M	\$ 30,58	✓	\$ 30,58	Σ M
A	1278	Monay	C	R	\$ 1.112,00	\$ 66,72	✓	\$ 66,72	Σ M	\$ 38,92	✓	\$ 38,92	Σ M	\$ 5,56	✓	\$ 5,56	Σ M
A	3467	Matriz	C	R	\$ 2.485,00	\$ 149,10	✓	\$ 149,10	Σ M	\$ 86,98	✓	\$ 86,98	Σ M	\$ 12,42	✓	\$ 12,42	Σ M
A	7939	Batan	M	R	\$17.755,00	\$ 1.065,30	✓	\$ 1.065,30	Σ M	\$ 621,43	✓	\$ 621,43	Σ M	\$ 88,78	✓	\$ 88,78	Σ M
A	699	Matriz	M	R	\$ 1.500,00	\$ 90,00	✓	\$ 90,00	Σ M	\$ 52,50	✓	\$ 52,50	Σ M	\$ 7,50	✓	\$ 7,50	Σ M
A	14103	Matriz	C	O	\$20.000,00	\$ 1.200,00	✓	\$ 1.200,00	Σ M	\$ 500,00	✓	\$ 500,00	Σ M	\$ 300,00	✓	\$ 300,00	Σ M
S	980	Matriz	CE	R	\$ 800,00	\$ 0,00	✓	\$ 0,00	Σ M	\$ 20,00	✓	\$ 20,00	Σ M	\$ 12,00	✓	\$ 12,00	Σ M
S	14333	Monay	M	O	\$ 1.000,00	\$ 60,00	✓	\$ 60,00	Σ M	\$ 25,00	✓	\$ 25,00	Σ M	\$ 15,00	✓	\$ 15,00	Σ M
S	10662	Monay	M	R	\$ 9.990,00	\$ 599,30	✓	\$ 599,40	Σ M	\$ 249,75	✓	\$ 249,75	Σ M	\$ 149,85	✓	\$ 149,85	Σ M
S	1934	Batán	CE	R	\$ 570,00	\$ 34,20	✓	\$ 34,20	Σ M	\$ 14,25	✓	\$ 14,25	Σ M	\$ 8,55	✓	\$ 8,55	Σ M
S	2877	Matriz	M	R	\$15.935,00	\$ 956,10	✓	\$ 956,10	Σ M	\$ 398,38	✓	\$ 398,38	Σ M	\$ 239,03	✓	\$ 239,03	Σ M
S	14322	Matriz	C	O	\$29.393,00	\$ 1.763,58	✓	\$ 1.763,58	Σ M	\$ 734,83	✓	\$ 734,83	Σ M	\$ 440,89	✓	\$ 440,90	Σ M
S	1879	Matriz	M	R	\$20.000,00	\$ 1.200,00	✓	\$ 1.200,00	Σ M	\$ 500,00	✓	\$ 500,00	Σ M	\$ 300,00	✓	\$ 300,00	Σ M
O	1729	Matriz	M	R	\$ 6.700,00	\$ 402,00	✓	\$ 402,00	Σ M	\$ 167,50	✓	\$ 167,50	Σ M	100,5	✓	\$ 100,50	Σ M

O	13039	Matriz	C	O	\$ 5.000,00	\$ 300,00	✓	\$ 300,00	Σ M	\$ 125,00	✓	\$ 125,00	Σ M	\$ 75,00	✓	\$ 75,00	Σ M
O	1211	Matriz	C	R	\$45.000,00	\$ 2.700,00	✓	\$ 2.700,00	Σ M	\$ 1.125,00	✓	\$ 1.125,00	Σ M	\$ 675,00	✓	\$ 675,00	Σ M
O	5853	Monay	M	R	\$ 800,00	\$ 48,00	✓	\$ 48,00	Σ M	\$ 20,00	✓	\$ 20,00	Σ M	\$ 12,00	✓	\$ 12,00	Σ M
O	989	Monay	M	R	\$20.000,00	\$ 1.200,00	✓	\$ 1.200,00	Σ M	\$ 50,00	✓	\$ 500,00	Σ M	\$ 300,00	✓	\$ 300,00	Σ M
O	18263	Batán	M	O	\$ 1.000,00	\$ 60,00	✓	\$ 60,00	Σ M	\$ 25,00	✓	\$ 25,00	Σ M	\$ 15,00	✓	\$ 15,00	Σ M
N	10419	Matriz	C	O	\$ 625,00	\$ 37,50	✓	\$ 37,50	Σ M	\$ 15,63	✓	\$ 15,63	Σ M	\$ 9,38	✓	\$ 9,38	Σ M
N	3602	Batán	M	R	\$42.000,00	\$ 2.520,00	✓	\$ 2.520,00	Σ M	\$ 1.050,00	✓	\$ 1.050,00	Σ M	\$ 630,00	✓	\$ 630,00	Σ M
N	13036	Matriz	M	R	\$ 1.620,00	\$ 97,20	✓	\$ 97,20	Σ M	\$ 40,50	✓	\$ 40,50	Σ M	\$ 24,30	✓	\$ 24,30	Σ M
N	13813	Matriz	C	R	\$ 500,00	\$ 30,00	✓	\$ 30,00	Σ M	\$ 12,50	✓	\$ 12,50	Σ M	\$ 7,50	✓	\$ 7,50	Σ M
N	47164	Monay	CE	R	\$ 555,00	\$ 0,00	✓	\$ 33,30	Σ M	\$ 13,88	✓	\$ 13,88	Σ M	\$ 8,33	✓	\$ 8,33	Σ M
D	6593	Monay	CE	R	\$ 900,00	\$ 0,00	✓	\$ 0,00	Σ M	\$ 22,50	✓	\$ 22,50	Σ M	\$ 13,50	✓	\$ 13,50	Σ M
D	5614	Matriz	C	R	\$ 660,00	\$ 39,60	✓	\$ 39,60	Σ M	\$ 16,50	✓	\$ 16,50	Σ M	\$ 9,90	✓	\$ 9,90	Σ M
D	1898	Batán	M	O	\$ 518,00	\$ 31,08	✓	\$ 31,08	Σ M	\$ 12,95	✓	\$ 12,95	Σ M	\$ 7,77	✓	\$ 7,77	Σ M

D	483	Matriz	M	R	\$ 5.010,00	\$ 300,60	✓	\$ 300,60	Σ M	\$ 125,25	✓	\$ 125,25	Σ M	\$ 75,15	✓	\$ 75,15	Σ M
D	14882	Matriz	M	O	\$ 1.000,00	\$ 60,00	✓	\$ 60,00	Σ M	\$ 25,00	✓	\$ 25,00	Σ M	\$ 15,00	✓	\$ 15,00	Σ M
D	5146	Monay	M	R	\$ 1.670,00	\$ 100,20	✓	\$ 100,20	Σ M	\$ 41,75	✓	\$ 41,75	Σ M	\$ 25,06	✓	\$ 25,05	Σ M

**Leyenda**

✓ Tomado y/o verificado

Σ Cálculo

**M** Monto Correcto

**Observación:**

De los treinta y seis créditos recalculados seis corresponde a cada mes del último semestre del año 2014, fueron distribuidos de acuerdo al nivel de captación de agencia, teniendo como resultados: Tres de la Agencia Matriz, Dos de la Agencia Monay y Uno de la Agencia El Batán por cada mes analizado. Se obtuvieron los siguientes resultados:

✓ Los treinta y seis créditos Otorgados fueron tomados del archivo físico y verificados con el Documento detalle de sustento.

Σ Los treinta y seis créditos Otorgados fueron calculados nuevamente por los miembros del equipo de Auditoría, no se observó ninguna anomalía; cabe recalcar que según las reformas de la Superintendencia de Economía popular y Solidaria en los meses de Julio y las tres primeras semanas de Agosto los Certificados de Aportación corresponden al 3,5% y el seguro del desgravamen del 0,5% de los montos aprobados mientras que la última semana de Agosto y los meses de Septiembre a Noviembre los Certificados de Aportación corresponden al 2,5% y el seguro del desgravamen del 1,5% del Monto aprobado, el Ahorro encaje en todos estos meses es del 6% del Monto aprobado.

M Todos los treinta y seis créditos concedidos y establecidos en el Documento detalle de sustento concuerdan con los valores obtenidos por los miembros del equipo de auditoría.

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 26 de diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 29 de diciembre 2014

## ANEXO N° 46 PROCESO DE DESEMBOLSO



EJPT  
92/102

**Nombre de la Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
**Nombre de la Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**Periodo:** 2014  
**Nombre del Papel de Trabajo:** PROCESO DE DESEMBOLSO

Mediante la técnica de Observación verificar la integridad del proceso descrito en el Flujoograma de procedimiento Liquidación de Crédito de la cooperativa por una semana en las Agencias del Batán, Matriz y Monay.

AGENCIA MATRIZ																					
N° Socio	N° Solicitud	Tipo	Monto	Garantía	Aprobación	Liquidación	Sistema de caja	Retenciones				Comprobante	Amortización	Detalle	Tarifario cobranzas	Incentivo pago puntual					
								E	C	S	D										
1729	18303	M	\$ 6.700,00	Q	Acta 670	x	*	x	*	x	x	x	∨	x	*	x	∨	x	∨	x	*
10419	19734	C	\$ 625,00	No	AC	x	*	X	*	x	x	x	∨	x	*	x	∨	x	∨	x	*
13039	17304	C	\$ 5.000,00	Q	JA	x	*	X	*	x	x	x	∨	x	*	x	∨	x	∨	x	*

1211	18374	C	\$ 45.000,00	H	no	✓	n	*	N	*	n	no	n	o	✓	n	*	n	o	✓	no	✓	no	✓	n	*
13036	11442	M	\$ 1.620,00	Q	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	n	*€ R
12777	7053	C/E	\$ 800,00	No	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	*
10739	22945	M	\$ 5.555,00	Q	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	n	*
1028	47777	M	\$ 889,00	no	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	*
5614	7453	C	\$ 660,00	no	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	*
11573	20226	M	\$ 20.000,00	H	AC	✓	x	*	X	*	n	no	n	o	✓	x	*	x	✓	no	✓	x	✓	x	*	
13813	7057	C	\$ 500,00	no	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	n	*j R
4715	5064	C	\$ 1.500,00	No	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	*
193	20468	C	\$ 43.000,00	H	AC	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	*
3467	19292	C	\$ 2.485,00	Q	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	*X R
11530	20286	M	\$ 3.500,00	Q	JA	✓	x	*	X	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	*



AGENCIA MONAY																						
N° Socio	N° Solicitud	Tipo	Monto	Garan- tia	Aprobación	Liquida- ción	Sistema de caja	Retenciones			Comprobante	Amortiza- ción	Detalle	Tarifario cobranzas	Incentivo pago puntual							
								E	CA	SD												
6593	7059	C/E	\$ 900,00	no	JA	✓	x	*	x	*	no	no	No	✓	x	*	x	✓	no	✓	x	*
5853	7584	M	\$ 800,00	no	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*
989	19456	M	\$ 20.000,00	Q	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	no	*
14358	19836	M	\$ 1.000,00	Q	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*
3299	19764	C	\$ 6.115,00	Q	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	no	*
1278	4788	C	\$ 1.112,00	No	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*
5236	20527	M	\$ 1.670,00	Q	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*
4120	4772	M	\$ 1.112,00	no	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*
159	19824	M	\$ 5.556,00	Q	AC	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	no	*X
47164	20781	C/E	\$ 555,00	No	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*
4265	20491	M	\$ 2.500,00	Q	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	no	*
445	7562	C/E	\$ 625,00	No	JA	✓	x	*	x	*	x	x	X	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*

AGENCIA EL BATÁN																						
N° Socio	N° Solicitud	Tipo	Monto	Garantía	Aprobación	Liquidación				Sistema de caja	Retenciones				Comprobante	Amortización	Detalle	Tarifario cobranzas	Incentivo pago puntual			
											E	C A	S D									
3602	16345	M	\$ 42.000,00	H	AC	✓	x	*	x	*	no	no	no	✓	x	*	x	✓	no	✓	x	*
14075	19756	C	\$ 1.000,00	Q	JA	✓	x	*	x	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*Δ
277	20813	M	\$ 7.780,00	Q	JA	✓	x	*	x	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	no	*
7939	17331	M	\$ 17.755,00	H	AC	✓	x	*	x	*	x	no	no	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*
430	20773	M	\$ 5.010,00	H	AC	✓	x	*	x	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*
14585	15792	M	\$ 1.000,00	No	JA	✓	x	*	x	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	no	*
14398	20483	M	\$ 3.334,00	Q	JA	✓	x	*	x	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	no	*
1378	20783	M	\$ 518,00	No	JA	✓	x	*	x	*	x	x	x	✓	x	*	x	✓	x	✓	x	*;

Leyenda			
¡	Requisito incompleto	✓ Verificado	✗ Irregularidad
€	Error	▣ Nota	* Observación
△	Incumplimiento de la normativa		

Indicador de eficacia Agencias=

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de desembolso}}{\text{Número socios observados}} =$$

$$\text{Indicador de eficacia Agencia Matriz} = \frac{11}{15} = 73,33\%$$

$$\text{Indicador de eficacia Agencia Monay} = \frac{8}{12} = 66,67\%$$

$$\text{Indicador de eficacia Agencia El Batán} = \frac{5}{8} = 62,50\%$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Microcrédito de 2014} - \text{Microcrédito 2013}}{\text{Microcrédito 2013}} =$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{3.129.318,01 - 2.316.394,40}{2.616.394,40} = 39,09\%$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Consumo 2014} - \text{Consumo 2013}}{\text{Consumo 2013}} =$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{3.222.875,63 - 2.965.003,08}{2.695.003,08} = 8,70\%$$

Los indicadores de eficacia aplicados en el proceso de desembolso nos muestran el porcentaje de cumplimiento de la cooperativa con todas las actividades planteadas en el mencionado proceso. Se aplicó a cada una de las agencias de cuenca de la cooperativa obteniendo que la agencia Matriz tiene un 73,33% de los socios observados que si cumplen a cabalidad con todo el proceso de desembolso. La agencia Monay tiene un 66,67% de cumplimiento en el proceso de desembolso porcentaje que no es tan alentador para la cooperativa, finalmente se encuentra la

agencia El Batán teniendo también un nivel de cumplimiento no muy satisfactorio representa el 62,50% de los socios observados que completaron adecuadamente el proceso, Se debe analizar adecuadamente el motivo por el cual no se está cumpliendo con el proceso se deberá tomar las respectivas medidas correctivas, que ayuden a mejorar los mencionados proceso como capacitaciones a los oficiales de negocios para que se encuentren mejor informados de las actividades que se deben cumplir en el proceso. De acuerdo al POA se debe cumplir un incremento del 70% con relación a la cartera en el microcrédito pero el indicador arroja un crecimiento de 39,09% que representa el 49,26% de la cartera total sin embargo el indicador el de la cartera de consumo no cumplió con la reducción del 28% ya que se incrementó en un 8,70% representando el 50,74% de la cartera total.

**Observación:**

✓ Todos los quince créditos aprobados de la Agencia Matriz, los doce de la Agencia Monay y los ocho de la Agencia el Batán seleccionados aleatoriamente fueron verificados con el archivo físico en cuanto se refiere a la Aprobación, Retenciones, amortización, detalle y tarifario de cobranzas.

\* Todos los quince créditos aprobados de la Agencia Matriz, los doce de la Agencia Monay y los ocho de la Agencia el Batán fueron observados meticulosamente en cuanto se refiere a liquidación, ingreso al sistema de Cajas, comprobante e incentivo al pago puntual.

¡ En la Agencia Matriz el socio N° 13813 no tiene los requisitos del deudor completos, en la Agencia Monay el socio N° 1278 no cuenta con el certificado que respalde sus ingresos y en la Agencia el Batán el socio N° 1378 no cuenta con los documentos del garante para acceder a los créditos sin embargo gozan de un buen historial.

€ En la Agencia Matriz se encuentra un error de digitalización en el socio N°13886 por un número de solicitud 11488 envés de 11433.

X El socio de la Agencia Matriz N° 3467 tiene una demanda Vigente por Crédito por lo que se encuentra declarado insolvente; el crédito es otorgado debido a que ha mejorado las garantías. En la Agencia Monay la socia N° 159 ex socia solicita un crédito de 5556 USD la recomendación del Oficial de Crédito es que no se le dé, sin embargo el crédito es liquidado y la responsable es Patricia Reyes; Jefa de Agencia, no se dieron explicaciones.

△ En la Agencia El Batán la Socia N° 14075 tiene una baja calidad en el Buró Crediticio por mora por lo que se recomienda dar montos bajos, el monto es otorgado ya que se va hacer un débito directo de su cuenta de ahorros de salario percibido.

▣ En la Agencia Matriz se encontraron errores de Digitalización y la no existencia de documentación del Garante en la primera, en la segunda en el digital no se encuentra completa la información del socio, y por último Aprobado por Napoleón pero existe una observación en el dictamen de comisión de crédito, que dice: con conocimiento y Autorización del Director de Negocios Econ. Pablo Álvarez; sin embargo no existe su firma de respaldo, no hay el pagaré en el sistema

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 20 de Enero 2015  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 21 de Enero 2015

## ANEXO N° 47 CLASIFICACIÓN E INTEGRIDAD DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS

 <p>ASOCIADOS M&amp;M Av. Loja y Av. 12 de Abril mail: asociados.mym@hotmail.com Telf: 2386878 / 0990995488</p> <p><b>AUDITORIA</b></p>	<p>EJPT 99/102</p>
<p><b>Nombre de la Institución:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA <b>Nombre de la Auditoría:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN <b>Periodo:</b> 2014 <b>Nombre del Papel de Trabajo:</b> CLASIFICACIÓN E INTEGRIDAD DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS</p>	

Identificar la clasificación e integridad de los archivos físicos

La Observación se realizó el día 29 de Diciembre de 2014, se constató que en la Matriz se agrupan las carpetas trasferidas de las Agencias el Batán y Monay, sin embargo debido a su tamaño; están siendo transferidas las carpetas de los socios a la agencia el Batán, cuya consulta no es tan frecuente debido a que la cooperativa se encuentra respetando las normas ecológicas; por consiguiente las carpetas se encuentran digitalizadas en la base de datos del sistema Vimasif, con un periodo de vigencia permanente. El acceso al Archivo es restringido, es administrado por la encargada de Archivo y Digitalización y supervisado por el Director de negocios.

Las carpetas colgantes de los socios de la cooperativa son archivadas en gavetas de 4 pisos, de manera histórica por lo que son objeto de conservación permanente, se encuentran ordenados en forma alfabética de acuerdo con los Apellidos, constan de una pestaña en la que indica los Apellidos y los Nombres. Al abrir la Carpeta en su lado izquierdo se encuentra la documentación personal y varios del socio mientras que su lado derecho se encuentra la solicitud del crédito y documentos de soporte Técnico.

De las treinta carpetas tomadas al azar se constató lo siguiente que todas cumplen con el orden dispuesto en la carpeta física.

SOCIO	AGENCIA	ORDEN	INTEGRIDAD		
11042	Matriz	Si	*	Completa	*
7540	Monay	Si	*	Requisitos del Deudor incompletos	* ¡
2892	Monay	Si	*	Requisitos del Deudor incompletos	* ¡
3602	Batán	Si	*	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante Incompletos	* ¡
10662	Monay	Si	*	Requisitos del Deudor completa, Requisitos del Garante Incompletos	* ¡
5853	Monay	Si	*	Completa	*
40	Matriz	Si	*	Completa	*
7709	Monay	Si	*	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante Incompletos	* ¡
8889	Matriz	Si	*	Completa	*
972'2	Matriz	Si	*	Completa	*
8352	Matriz	Si	*	Completa	*
94730	Monay	Si	*	Completa	*
9362	Batán	Si	*	Completa	*
9273	Matriz	Si	*	Completa	*
9375	Monay	Si	*	Completa	*
26339	Monay	Si	*	Requisitos del Deudor incompletos	* ¡
7362	Batán	Si	*	Completa	*
9270	Monay	Si	*	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante Incompletos	* ¡
8352	Monay	Si	*	Requisitos del Deudor completa, Requisitos del Garante Incompletos	* ¡
9464	Matriz	Si	*	Completa	*
94735	Monay	Si	*	Completa	*
9463	Matriz	Si	*	Requisitos del Deudor incompletos, Requisitos del Garante Incompletos	* ¡
5744	Matriz	Si	*	Completa	*
37362	Matriz	Si	*	Completa	*
94736	Monay	Si	*	Completa	*
6384	Batán	Si	*	Completa	*
94746	Matriz	Si	*	Completa	*
9373	Monay	Si	*	Completa	*
3765	Monay	Si	*	Completa	*
8464	Batán	Si	*	Requisitos del Deudor incompletos	* ¡
<b>Leyenda</b>					
¡ Requisito incompleto					
* Observación realizada					

### Indicadores:

Indicador de eficacia en los archivos=

$$\frac{\text{Número de carpetas completas}}{\text{Número de carpetas analizadas}} =$$

$$\text{Indicador de eficacia} = \frac{20}{30} = 66,67\%$$

### Indicador de eficiencia:

Indicador de eficiencia en los archivos=

$$\frac{\text{Tiempo Analizado}}{\text{Tiempo Pronosticado}} =$$

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{11}{6} = 183,33\%$$

Para una cooperativa es de vital importancia que se tenga los respaldos físicos de cada una de sus transacciones pero más aún de los documentos de los socios que adquieren créditos los cuales se convierten en respaldos de la operación crediticia, por tanto al obtener un índice de eficacia se tiene que el número de socios que tienen sus archivos físicos completos está representado por el 66,67%, este indicador nos muestra que muchas de las operaciones crediticias no cuentan con los respaldos suficientes, de igual forma no se llegó a cumplir con la meta planteada en el POA de alcanzar el 80% en tener un archivo completo, por otro lado tampoco demuestra eficiencia ya que el proceso para obtener un archivo adecuado fue de 6 meses pero se analizó 11 meses representando un nivel ineficiente del 183,33% es decir que se está incumpliendo en un 83,33%. Gerencia deberá tomar medidas correctivas en cuanto a la integridad de los archivos es indispensable que estos documentos se encuentren respaldados con los documentos necesarios y actualizados.

**Observación:**

\* Las treinta carpetas fueron observadas en el archivo

¡ De las treinta carpetas observadas en el archivo diez se encontraban incompletas con los documentos de respaldo del socio y/o garante

Elaborado por: CPA. Marcela Calle  
Fecha de elaboración: 29 de Diciembre 2014  
Supervisado por: CPA. Fabián Ayabaca  
Fecha de supervisión: 30 de Diciembre 2014

**ANEXO N° 48 TABLA 5 DE REFERENCIACIÓN**

<b>TABLA REFERENCIACIÓN</b>	
<b>REFERENCIA</b>	<b>CONCEPTO</b>
PPOT	Planificación Preliminar Orden e Trabajo
PPPG	Planificación Preliminar Programa General
PPO	Planificación Preliminar Oficios
PPAP	Planificación Preliminar Archivo Permanente
PIIV	Planificación Preliminar Informe de Visita
PPIG	Planificación Preliminar Indicadores de Gestión
PPCV	Planificación Preliminar Cuestionario de Visita
PPCCI	Planificación Preliminar Cuestionario de Control Interno
PPMF	Planificación Preliminar Matriz FODA
PPMR	Planificación Preliminar Matriz de Riesgos
PPNA	Planificación Preliminar Notificación de Auditoría
PEPG	Planificación Específica Programa General
PEEO	Planificación Específica Estructura Orgánica
PECN	Planificación Específica Cuestionario Narrativo
PEIS	Planificación Específica Información al Socio
PECC	Planificación Específica Cuestionario COSO
PEFSC	Planificación Específica Flujograma Sistema de Créditos
PEIR	Planificación Específica Identificación de Riesgos
PECI	Planificación Específica Control Interno
PEMR	Planificación Específica Matriz de Riesgos
PERP	Planificación Específica Reporte de Planificación
EJPG	Ejecución Programa General
EJPT	Ejecución Papel de Trabajo
EJHH	Ejecución Hoja de Hallazgos

## Bibliografía

(s.f.).

### LIBROS:

Alfonso, A. (10 de Abril de 2012). *Bloogspot.com. Obtenido de Pruebas de cumplimiento y sustantivas: <http://auditoriadestemasunah.blogspot.com/2012/04/pruebas-de-cumplimento-vs-pruebas.html>*

Araceli, M. E. (2008). *Diccionario De Contabilidad, Auditoria Y Control De Gestion, Seccion 5. Madrid: Ecobook.*

Bojacá, A. O. (2005). *Comunicación de los hallazgos de Auditoría. En A. O. Bojacá, Fundamentos de Finanzas (pág. 92). Bogota: Servigraphic Ltda.*

Franklin, E. B. (2007). *Auditoria De Gestion Segunda Edicion, Pag. 89. Mexico: Pearson Educacion .*

Luna, O. F. (2011). *Componentes de ERM . En O. F. Luna, Sistema de control interno para organizaciones (pág. 286). Lima - Perú: Publicidad y Matiz.*

Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO. En S. A. Mantilla, Estructura Conceptual Integral COSO (págs. 4,5,6). Bogota: ecoe ediciones.*

Mantilla, W. S. (2005). *Indicadores de Gestion y La Auditoria . Primer Encuentro Regional Latinoamericano . Quito .*

MELINI, R. (1998). *enfoquez en la auditoria de estados contables, pag. 16. santa fe : UNL*

Santillan, D. L. (2008). *El rol del auditor COSO I vs COSO II . Guayaquil: UPS.*

Ruiz, A. G. (2011). *Tecnicas de Colometría. En A. G. Ruiz, Auditoría de Gestión al Proceso de Recursos Humanos (pág. 186). Cuenca: Copy Full.*

Nioga, E., & Carmen, U. (12 de AGOSTO de 2013). *Técnicas de Evaluación del Control Interno. En E. Nioga, & U. Carmen, EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (pág. 32). Cuenca. Obtenido de [www.ucuenca.edu.ec: http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3702/1/TEISIS.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3702/1/TEISIS.pdf)*

### LEYES

*Cooperativa de Ahorro y Credito CREA Ltda. (2012). Informe Final Plan Estratégico . Cuenca: ADVANCE Consultoria.*

*SECRETARIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2011). Sección 3 De las Organizaciones del sector Cooperativo. LEY ORGÁNICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 11.*

## **NORMAS**

*Federación Internacional de Contadores (IFAC). (2009). Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad. En E. C. Sánchez, NIA 500 Evidencia de Auditoría (pág. 458). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.*

*Federación Internacional de Contadores. (2009). Norma Internacional de Auditoría 230. En F. I. Contadores, Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad (pág. 181). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.*

*Federación Internacional de Contadores. (2009). Norma Internacional de Auditoría 315. En F. I. Contadores, Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad (págs. 321,322). Quito: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.*

*Federación Internacional de Contadores. (2009). Norma Internacional de Auditoría 500. En F. I. Contadores, Normas internacionales de Auditoría y Control de Calidad (pág. 458). México: Instituto mexicano de Contadores Públicos.*

*Federación Internacional de Contadores. (2009). Norma Internacional de Auditoría 530. En F. I. Contadores, Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad (pág. 528). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.*

## **MANUALES DE CONSULTA**

*Cooperativa de ahorro y credito CREA Ltda. (2014). Manual de Funciones. Cuenca: COAC CREA LTDA.*

*CREA, C. d. (2014). Captaciones. En E. P. Alvarez, Manual de Negocios (págs. 8-12). Cuenca: COAC. CREA LTDA.*

*CREA, C. d. (2014). Colocaciones. En E. P. Alvarez, Manual de Negocios (págs. 25-37). Cuenca: COAC CREA.*

## **SITIOS WEB**

*Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. (18 de Julio de 2014). Cooperativa CREA. Obtenido de [www.crea.fin.ec](http://www.crea.fin.ec): <http://crea.fin.ec/resena-historica/>*

*Auditool. (25 de julio de 2014). Auditool. Obtenido de [www.auditool.org](http://www.auditool.org): <http://www.auditool.org/travel-mainmenu-32/blogs-mainmenu-55/287-los-riesgos-en-elproceso-de-auditoria>*

*Banca Fácil. (18 de Septiembre de 2014). Banca Fácil. Recuperado el 18 de Septiembre de 2014, de Banca Fácil: <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=150000000000022&idCategoria=4>*



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE  
LA COPERTIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.”**

**AUTORAS:**

Jéssica Marcela Calle Abril

Miriam Elizabeth Guamantario Buele

**DIRECTOR DE TESIS:**

CPA. Orlando Fabián Ayabaca Mogrovejo

**CUENCA-ECUADOR**

**2014**

## DISEÑO DE TESIS

### 1. Selección y delimitación del tema de investigación

La presente investigación se desarrollara en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA LTDA. de la ciudad de Cuenca, mediante una Auditoría de Gestión aplicada al sistema de créditos, dicho sistema abarca el 80% de sus operaciones, el cual representa el motor fundamental de las actividades que desarrolla la institución financiera, constituye este tema para nosotras una oportunidad para demostrar la importancia y utilidad que se obtiene al realizar una auditoría de gestión dentro de este sistema.

Nuestra finalidad es que los resultados obtenidos de nuestra investigación sirvan de ayuda para el mejoramiento de las operaciones del sistema de Créditos de la Cooperativa, y a su vez podremos poner en práctica los conocimientos adquiridos en Auditoría y emitir a la Gerencia un informe confiable que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que coadyuven a la toma de decisiones en el sistema de créditos.

#### DELIMITACION DEL TEMA

**Contenido:** Auditoría

**Campo de Acción:** Auditoría de Gestión

**Espacio:** Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.

**Área:** Sistema de Créditos

De tal manera que nuestro tema de tesis queda estructurado de la siguiente manera: **“AUDITORÍA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.”**

### 2. Justificación de la investigación

Nuestra investigación se justifica bajo los siguientes criterios:

### **Criterio Académico:**

1. Bajo el nuevo reglamento de Régimen Académico aprobado el 21 de Noviembre del 2013 por el Consejo de Educación Superior (CES) una de las posibilidades para obtener el título de tercer nivel es el de presentar proyectos de investigación; además este servirá como fuente de información para los estudiantes, profesionales y empresas con interés en el tema.
2. Con la realización de la Auditoría de Gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. pondremos en práctica nuestros conocimientos adquiridos durante nuestra carrera en contabilidad superior y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca.

**Criterio Institucional:** Los resultados obtenidos beneficiaran al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. producto de la Auditoría de gestión aplicada, la misma que ayudara al mejoramiento de dicho sistema.

**Criterio Personal:** Gozamos de aptitudes, debido a que tenemos las fortalezas académicas necesarias para la elaboración de este trabajo investigativo, así como, de actitudes de interés y deseo por realizar este tema, adquiriendo nuevos conocimientos en el desarrollo del mismo

**Criterio de Factibilidad:** El desarrollo del tema de tesis es factible por contar con el apoyo y colaboración de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA LTDA. quien será nuestra principal fuente de información para la ejecución de la investigación.

### **3. Breve descripción del objeto de estudio**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. Fue constituida el 31 de diciembre de 1964 tras acuerdo ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de reconversión económica para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA), por la iniciativa de un grupo de empleados y

trabajadores que deciden conformar una cooperativa de ahorro y crédito que les permita disponer de servicios financieros con mayor facilidad.

El 10 de abril del 2008, a través de una Reforma Estatutaria de la Asamblea General de Socios, CREA abre sus servicios al público en general, constituyéndose en una empresa social financiera privada.

Actualmente la institución se encuentra regulada por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Se encuentra conformada por la Asamblea General por representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Crédito y personal administrativo y operativo para su buen funcionamiento.

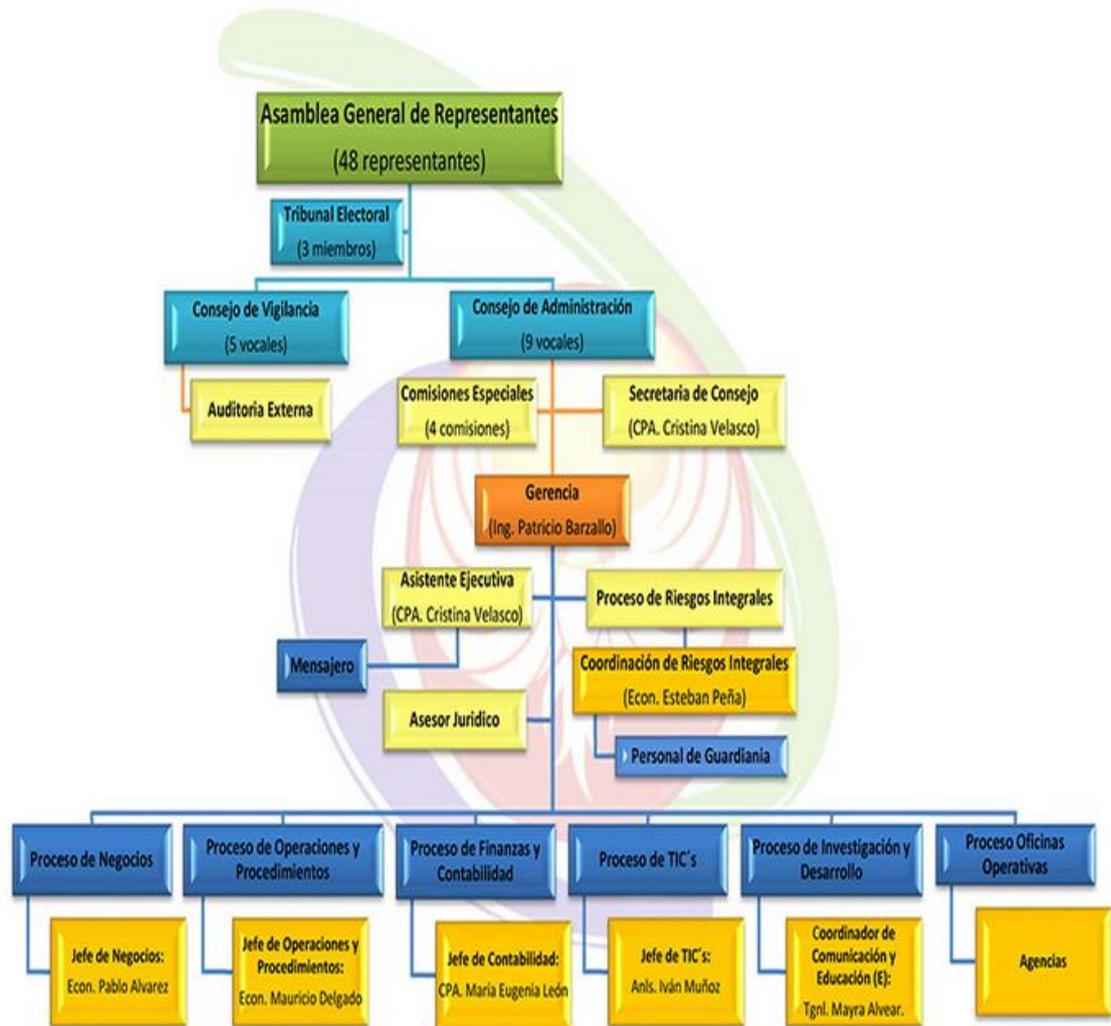
La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. es ser una cooperativa solidaria que fomenta el ahorro y brinda soluciones crediticias con calidad y oportunidad a los socios interesados.

Su visión es ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la región Austral.

En la actualidad CREA cuenta con más de 9500 socios, enfocándose en el crecimiento, aumentando constantemente su número, apoyando en alianzas estratégicas para su desarrollo.

Se ha fortalecido la imagen institucional de la cooperativa encaminándose en la confianza que tienen los socios en la misma y aplicando responsabilidad social.

### ORGANIGRAMA GENERAL DE LA COOPERATIVA CREA



#### 4. Formulación del problema

Actualmente la Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda. se encuentra en el sector N° 3 de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que indica un buen posicionamiento sin embargo; su mayor preocupación radica en el Sistema de Créditos porque representa el motor fundamental para la subsistencia de la cooperativa, se desea conocer cuan eficaz es la eficaz es la administración considerando la normativa establecida con el fin de brindar una satisfacción del 100% en los socios.

### 1.1 Listado de problemas

- Se requiere de una misión y Visión para el sistema de créditos
- Desactualización de la información financiera.
- Debilidad en los sistemas de control interno (Juntas de Vigilancia y Auditorías)
- No se analiza adecuadamente la situación económica del socio que pide el crédito.
- La concentración de la cartera deudora en un grupo de socios que se encuentran con nivel bajo de calificación crediticia.
- Riesgo de incumplimiento de las obligaciones incrementa.
- El manejo de la información y/o actualización de los socios no es la óptima ya que el colaborador encargado ve muchas actividades vinculadas pero descuida las actividades de promoción y captación de nuevos socios

## 5. Determinación de los objetivos

### 5.1 Objetivo general:

Verificar que el Sistema de Crédito de la COAC CREA “Cuenca”, brinda satisfacción a los socios, bajo la normativa establecida, de tal manera que permita determinar falencias e identificar oportunidades de mejora con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz a través de la aplicación de indicadores de gestión que contribuyan a generar una propuesta de mejoramiento.

### 5.2 Objetivo específico

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen para el manejo de créditos.
- Comprobar que los procedimientos facilitan la concesión de los créditos.
- Comprobar si existe un control Interno en el área de crédito con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas.
- Verificar si la organización del sistema de créditos responde a los objetivos de gestión de esta área.

- Evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la utilización y aprovechamiento de los recursos a través del uso de los indicadores de gestión.
- Establecer conclusiones y recomendaciones para el área analizada mediante la entrega de un informe de auditoría de gestión.

## **6. Elaboración del marco teórico de referencia**

### **6.1. Marco de Antecedes:**

- **Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010** “La tesis contiene un breve marco teórico que permite esquematizar las principales fases del proceso de Auditoría. El proceso comprende básicamente la evaluación de la Planificación Preliminar, Planificación Específica, Ejecución del Trabajo de Campo y la Comunicación de Resultados. Dentro del estudio práctico está dirigida a desarrollar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., específicamente en el área de Créditos y Cobranzas, con el objeto de evaluar los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos de la Cooperativa a través de la verificación de los procedimientos existentes, la revisión del cumplimiento de la normativa legal y la evaluación del control interno. Finalmente bajo nuestra responsabilidad procederemos a emitir recomendaciones de acuerdo a los diferentes hallazgos encontrados en el desarrollo del examen”. (Vélez, 2011)
- **Indicadores de gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. Periodo 2008 al departamento de cartera y cobranza:** “El propósito del proyecto de tesis sobre diseño análisis e interpretación de indicadores de gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. Periodo 2008 al departamento de cartera y cobranza, es presentar a la administración una visión panorámica y tendencias de la cartera de crédito de la cooperativa, señalar las fortalezas y debilidades críticas para su gestión, desempeño y resultados y plantear una serie de recomendaciones para la acción futura de la cooperativa en estas

áreas. Los análisis de los indicadores de gestión se basan en un conjunto de fuentes y perspectivas diversas que van desde la colocación de la cartera de créditos hasta la recuperación, la revisión de contenidos de los diferentes reportes para el seguimiento y supervisión interna, la base de datos de la cooperativa sobre las tendencias, composición y desembolso de la cartera. El análisis de la cartera a partir de la perspectivas tanto externas como internas, permite extraer algunos hallazgos significativos sobre las tendencias y composición de la cartera, su supervisión y el monitoreo de resultados de los indicadores que nos faculta para plantear acciones específicamente dirigidas a fortalecer a los oficiales de crédito y socios. La cartera de crédito muestra un comportamiento dinámico de los desembolsos alcanzados en montos y número de operaciones, de los tipos de cartera como comerciales, consumo, vivienda y los microcréditos, las mismas que son evaluados de acuerdo a su destino y fuente de pago. Para desarrollar el proyecto fue necesario revisar aspectos importantes como la constitución, organigrama estructural, manuales, reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. La investigación y análisis se realizó con la revisión del plan estratégico, misión, visión de la Cooperativa de ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. Enfocado en los productos y servicios financieros que la cooperativa ofrece a los socios y clientes como son: cuentas de 13 ahorro préstamo, productivo, sueña, metahorro, depósitos a plazo fijo, créditos, cobro de matrícula vehicular, Western unión, tarjetas banred, servicios básicos etc. Se ha considerado como producto primordial a la cartera de crédito por ser el giro principal de negocio para la cooperativa y por ende refleja la rentabilidad. Para mejorar el indicador de la cartera de crédito es necesario mejorar la liquidez, aplicar el plan de mercadeo e incrementar el financiamiento de la Corporación Financiera Nacional, y prestamos el exterior. La investigación del proyecto permitió identificar ciertos indicadores de gestión que representa la composición de la cartera de crédito y su recuperación, para poder identificar se solicitó información al departamento de cartera y sistemas, se trabajó con el presupuesto del año

2008, estados financieros, boletín financiero de la Superintendencia de Bancos y Seguros. El indicador de morosidad permitió identificar las debilidades en la gestión de la cobranza concluyendo que en algunos casos existe la ineficiencia en el análisis y verificación de la información del socio y la falta de garantía. Cabe informar que la cooperativa cuenta con el sistema informático denominado COBIS, el mismo que presenta las facilidades para trabajar en las operaciones de desembolso y reportes de la cartera de crédito. (Topon, 2009)

## **6.2 Marco Teórico**

- **Antecedentes históricos de la auditoría:** “Los antecedentes de la Auditoría, los encontramos en el siglo XIX, por el año 1862 donde aparece por primera vez la profesión de auditor o de desarrollo de Auditoría bajo la supervisión de la ley británica de Sociedades anónimas.

Para evitar todo tipo de fraude en las cuentas, era necesario una correcta inspección de las cuentas por parte de personas especializadas y ajenas al proceso, que garantizaran los resultados sin sumarse o participar en el desfalco. Desde entonces, y hasta principios del siglo XX, la profesión de Auditoría fue creciendo y su demanda se extendió por toda Inglaterra, llegando a Estados Unidos, donde los antecedentes de las Auditorías actuales fueron forjándose, en busca de nuevos objetivos donde la detección y la prevención del fraude pasan a segundo plano y perdía cierta importancia. En 1940 los objetivos de las Auditorías abarcaban, no tanto el fraude, como las posiciones financieras de la empresa o de los socios o clientes que las constituían, de modo que se pudieran establecer objetivos económicos en función de dichos estudios. De manera paralela a dicho crecimiento de la Auditoría en América, aparece también el antecedente de la Auditoría interna o Auditoría de gobierno que en 1921 fue establecida de manera oficial mediante la construcción de la Oficina general de contabilidad” (Antecedentes, 2014)

- **Auditoría:** “Es un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos y

eventos de carácter económico con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para comunicar los resultados a las personas interesadas.” (Glezen, 1987)

- **Auditoría de Gestión:** “Es el examen que efectúa un auditor independiente a una empresa, con el fin de emitir un informe profesional, referido a la evaluación de la efectividad y eficiencia de sus operaciones y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos”. (MELINI, 1998)
- **Objetivo de la auditoría de Gestión:** “Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la empresa; así como normas, políticas y procedimientos establecidos
  - Verificar el manejo adecuado de los recursos
  - Verificar que la empresa trabaje dentro de un marco de eficacia, eficiencia y efectividad
  - Comprobar el cumplimiento de objetivos y metas planeadas.” (Franklin, 2007)
- **Naturaleza de la Auditoría de Gestión:** “La naturaleza de la Auditoría de gestión es de tipo gerencial debido a que actúa como una herramienta para la calidad en la administración, mediante ella se establece deficiencias y plantea soluciones concretas para su tratamiento, lo cual permite establecer políticas y estrategias en la entidad auditada.” (Hispanista, 2014)
- **Alcance de la Auditoría de Gestión:** “En auditoría de gestión el desarrollo concreto de un programa de trabajo de auditoría, depende de las circunstancias particulares de cada empresa. Puede alcanzar toda la empresa o una parte de ella. Comprende operaciones corrientes.” (MELINI, 1998)
- **Enfoque:** “Auditoría orientada hacia la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones; de la gestión gerencial-operativa y sus resultados” (C.G.E., 2002)
- **Interés sobre la administración:** “Además del proceso administrativo, la planificación estratégica, el análisis FODA y la rendición de cuentas de la Gerencia” (C.G.E., 2002)

- **Participantes:** “Equipo Multidisciplinario, integrado por auditores y otros profesionales, participan desde la primera hasta cuarta fase.” (C.G.E., 2002)
- **Propósito:** “Emitir un informe que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones.” (C.G.E., 2002)
- **Informe:** “Se revelan tanto aspectos positivos (con mayor énfasis) como negativos (deficiencias) más importantes.” (C.G.E., 2002)

## **1.2 Marco Conceptual**

- **Cartera de crédito:** “El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: para instituciones financieras privadas y públicas: comercial, consumo, vivienda, microempresa, educativo y de inversión pública.” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)
- **Control interno:** Es el proceso diseñado, implementado y mantenido cuya responsabilidad recae sobre la administración de una empresa, con el objetivo de lograr seguridad razonable sobre el logro de los objetivos, confiabilidad de la información financiera y eficacia y eficiencia en las operaciones de la empresa. (Federación Internacional de Contadores, 2009)
- **Cooperativa:** “Son cooperativas las sociedades de derecho privado, que formadas por personas naturales o jurídicas que; sin perseguir finalidades de lucro tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.” (Economía Popular y Solidaria, 2014)
- **Cooperativa de ahorro y crédito:** “Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley” (Economía Popular y Solidaria, 2014)
- **Economía:** “Son los instrumentos correctos a menos costo, o la adquisición de recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto,

en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad. La responsabilidad gerencial también se define por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad (en las actividades que les sea aplicable), el criterio de economía en su administración.” (C.G.E., 2002)

- **Economía popular y solidaria:** “Es la forma de organización económica en la cual sus integrantes organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios para satisfacer necesidades y generar ingresos.” (Economía Popular y Solidaria, 2014)
- **Eficacia:** “Son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.” (C.G.E., 2002)
- **Eficiencia:** “Insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.” (C.G.E., 2002)

- **Evidencia de auditoría:** La evidencia de Auditoría es la “Información que usa el auditor para obtener las conclusiones en las que basa su opinión.” (Federación Internacional de Contadores, 2009)
- **Hallazgo de auditoría:** “Es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición [situación detectada] con el criterio [deber ser].” (Federación Internacional de Contadores, 2009)
- **Informe de auditoría de gestión:** “El Informe de Auditoría de Gestión debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vistas a que se tome por los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.” (ECURED, 2014)
- **Papeles de trabajo:** “Los Papeles de Trabajo son el registro de los procedimientos de auditoría realizados, la evidencia relevante obtenida de auditoría y las conclusiones que el auditor alcanzó” Los Papeles de Trabajo de Auditoría deberán indicar quien desempeñó el trabajo y la fecha en la que se completó ese trabajo, quién revisó el trabajo de auditoría y la fecha de dicha revisión. (Federación Internacional de Contadores, 2009)
- **Procedimientos de auditoría:** “Son instrucciones de trabajo para el Auditor Interno y de Gestión, que establecen técnicas de auditoría, tales como comprobaciones, comparaciones, recálculos y otras acciones tendientes a constituir evidencia de un juicio en particular, el cual debe ser pertinente al objetivo de auditoría del trabajo.” (Chile, 2012)
- **Programa de trabajo de auditoría:** “Es la relación escrita y ordenada de los procedimientos de auditoría, extensión y oportunidad de estos, a aplicar en el trabajo específica” (Escalante, 1976)
- **Riesgo de crédito:** “Un riesgo importante que enfrentan las instituciones financieras es el riesgo de crédito o el incumplimiento de una contraparte con el contrato estipulado. Este riesgo se encuentra no sólo en créditos sino también en otras exposiciones dentro y fuera de la hoja del balance como garantías, aceptaciones e inversiones en valores. Muchos problemas serios han surgido por la incapacidad de las instituciones financieras para reconocer

activos improductivos, crear reservas para liquidar estos activos y suspender el devengamiento de intereses.” (Molina, 2012)

- **Riesgo operativo:** “Los tipos más importantes de riesgo operativo se refieren a fallas en los controles internos o el gobierno corporativo. Tales fallas pueden originar pérdidas financieras por errores, fraudes, incapacidad para responder de manera pronta o hacer que los intereses de las instituciones financieras se vean comprometidas de alguna otra manera, por ejemplo por sus corredores, funcionarios que otorgan préstamos u otros empleados que abusan de su autoridad o realizan negocios de manera no ética o riesgosa. Otros aspectos del riesgo operacional incluyen caídas importantes de los sistemas tecnológicos de información o sucesos como incendios y otros desastres.” (Molina, 2012)
- **Técnicas de auditoría:** “Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener evidencia que fundamente su opinión en el Informe. (Araceli, 2008)

## 7. Formulación de hipótesis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., no cuenta con una adecuada supervisión en las actividades del sistema de créditos, lo que propicia el desconocimiento e incumplimiento de la Normativa relativa de los créditos por parte del personal y consecuentemente créditos mal colocados originando demandas. La aplicación de una Auditoría de Gestión adecuada al sistema de créditos servirá para detectar deficiencias, corregir errores y formular recomendaciones encaminadas a obtener eficacia, eficiencia y economía en el desarrollo de sus operaciones.

## 8. Construcción de variables e indicadores

Para la aplicación en la auditoría de gestión que se llevara a cabo al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. se aplicaran los siguientes indicadores:

ESQUEMA TENTATIVO	VARIABLES	INDICADORES
Capítulo III Ejecución	Porcentaje de cumplimiento satisfacción a socio	$\frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio}}{\text{Satisfacción de socio planificada}}$
Capítulo III Ejecución	Porcentaje de Solicitudes llenadas correctamente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes llenadas correctamente socio}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes revisadas}}$
Capítulo III Ejecución	Porcentaje de solicitudes con firmas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes firmadas}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes revisadas}}$
Capítulo III Ejecución	Porcentaje de solicitudes con respaldo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes con respaldos del titular}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes revisadas}}$
Capítulo III Ejecución	Porcentaje de Socios con buen historial	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios con buen historial crediticio}}{\text{N}^\circ \text{ de socios analizados}}$
Capítulo III Ejecución	Porcentaje de socios con Check list	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios con Check List}}{\text{N}^\circ \text{ de socios analizados}}$
Capítulo III Ejecución	Porcentaje de cumplimiento de análisis con las 5 C del crédito	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios que cumplen con la condicion caracter}}{\text{N}^\circ \text{ solicitudes analizados}}$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios que cumplen con la condicion de capacidad}}{\text{Número solicitudes analizados}}$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios que cumplen con la condicion capital}}{\text{Número solicitudes analizados}}$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios que cumplen con la condicion colateral}}{\text{N}^\circ \text{ solicitudes analizados}}$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios que cumplen con la condicion}}{\text{N}^\circ \text{ solicitudes analizados}}$

<b>Capítulo III Ejecución</b>	Porcentaje de socios que cumplen con los procesos de formalización y desembolso	$\frac{N^{\circ} \text{ de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\frac{N^{\circ} \text{ de socios que cumplen con el proceso de desembolso}}{N^{\circ} \text{ de socios observados}}}$
<b>Capítulo III Ejecución</b>	Porcentaje de socios con documentación completa	$\frac{N^{\circ} \text{ de carpetas completas}}{N^{\circ} \text{ de carpetas analizadas}}$
<b>Capítulo III Ejecución</b>	Porcentaje de eficiencia en la satisfacción del socio	$\frac{N^{\circ} \text{ de meses de calificación ejecutado}}{N^{\circ} \text{ de meses de calificación planificada}}$
<b>Capítulo III Ejecución</b>	Porcentaje de eficiencia en los archivos	$\frac{\text{Tiempo Analizado}}{\text{Tiempo Pronosticado}}$
<b>Capítulo III Ejecución</b>	Indicador de eficiencia	$\frac{\text{Microcredito de 2014} - \text{Microcrédito 2013}}{\text{Microcrédito 2013}}$
<b>Capítulo III Ejecución</b>	Indicador de eficiencia	$\frac{\text{Consumo 2014} - \text{Consumo 2013}}{\text{Consumo 2013}}$

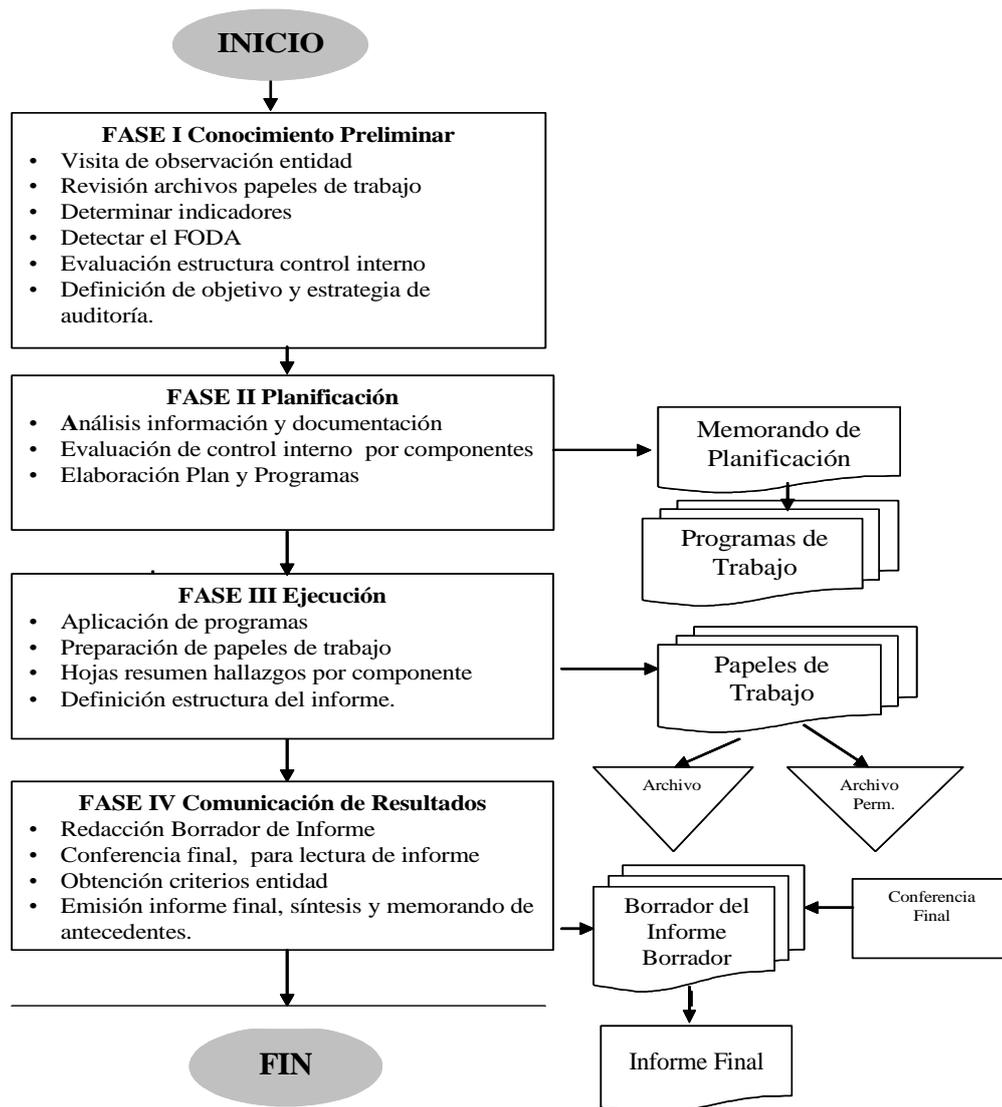
## 9. Diseño metodológico

### 9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

- Investigación Explicativa y Aplicativa: Nuestra investigación se desarrollara en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca en el departamento de Operaciones y Procedimientos aplicando el proceso de Auditoría de Gestión con el objetivo de detectar deficiencias, corregir errores y formular recomendaciones encaminadas a obtener eficacia, eficiencia y economía en el desarrollo de sus actividades estará basado en la Ley de Economía

Popular y Solidaria, La Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros,  
Manual de la Contraloría General de estado y las Normas de Auditoría

**9.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN:** Nuestro método se basará en el procedimiento riguroso formado de manera lógica para la adquisición de la información objeto de nuestro estudio, contendrá métodos de observación, método deductivo, método inductivo y método de análisis. A continuación se detalla nuestro procedimiento en la investigación.



### 9.3 Población y muestreo:

Trabajaremos con un **muestreo probabilístico** específicamente con el muestreo al Azar Simple en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, se utilizará la tabla de Poisson para la delimitación de la muestra.

### 9.4 Métodos de recolección de la información:

- Fuente primaria: Se debe a que tendremos entrevistas con los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca relacionados con la cartera de crédito para el desarrollo de la investigación.
- Fuente Secundaria: Consultaremos fuentes bibliográficas tales como: páginas de internet, libros, artículos de periódico, etc.
- Fuente Terciarias: Obtendremos información de la base de datos de instituciones como la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### 9.5 Tratamiento de la información:

Para el tratamiento de la información trabajaremos con tablas elaboradas en Excel que nos permitirán clasificar y ordenar la información obtenida.

## 10. Esquema tentativo de la investigación

OBJETIVO ESPECIFICO	CAPITULO
Conocer la estructura y funcionamiento del sistema de créditos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA LTDA.	<p><b>CAPITULO I</b></p> <p><b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA CÍA. LTDA.</b></p> <p>1.1 Reseña Histórica 1.2 Misión de la Cooperativa 1.3 Visión de la Cooperativa 1.4 Objetivos Estratégicos 1.5 Valores 1.6 Principios 1.7 Estructura Orgánico Funcional. 1.8 Actividades</p>

	<p>1.8.1 Productos 1.8.2 Servicios 1.9 Base Legal</p>
<p><b>Efectuar el proceso de auditoría de gestión al sistema de créditos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA LTDA.</b></p>	<p><b>CAPITULO II</b></p> <p><b>MARCO TEORICO.</b></p> <p>2.1 Definición de Auditoría de Gestión 2.2 Alcance de Auditoría de Gestión 2.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión 2.4 Riesgos de Auditoría     2.4.1 Riesgo Inherente     2.4.2 Riesgo de Control     2.4.3 Riesgo de detección 2.5 Técnicas de la Colometría 2.6. Evidencia de Auditoría     2.6.1 Elementos     2.6.2 Clases 2.7Técnicas de Verificación Auditoría 2.8 Papeles de Trabajo 2.9 Marcas de Auditoría 2.10 Muestreo 2.11 Indicadores de Gestión 2.12 Proceso de la Auditoría de Gestión.     2.12.1 Planificación     2.12.2 Ejecución     2.12.3Comunicación de resultados</p>
<p><b>Formular las conclusiones y recomendaciones enfocadas a mejorar las operaciones del</b></p>	<p><b>CAPITULO III</b></p> <p><b>PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CREA CIA.LTDA.</b></p>

**sistema de créditos con mayor eficiencia, eficacia y economía.**

- 3.1 Orden de trabajo.
- 3.2 FASES:
  - 3.2.1 Planificación Preliminar.
  - 3.2.2 Planificación Específica
  - 3.2.3 Ejecución.
  - 3.2.4 Comunicación de resultados

#### **CAPITULO IV**

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

- 4.1 Conclusiones
- 4.2 Recomendaciones
- 4.3 Limitaciones
- 4.4 Anexos
- 4.5 Bibliografía

## 11. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES I				MES II				MES III				MES IV				MES V				MES VI			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Selección y delimitación del tema de investigación	X																							
2.- Justificación de la investigación	x																							
3.- Breve descripción del objeto de estudio.	X																							
4.- Formulación del problema	X																							
5.- Determinación de los objetivos	X																							
6.- Elaboración del marco teórico de referencia	X																							
7.- Preguntas de investigación	X																							





## 15. Presupuesto Referencial

<b>Detalle de gastos</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>	<b>Valor Total</b>
Empastado			10		80	90
Copias blanco y negro	5	15	15	15	5	55
Elaboración de Encuestas			10	10		20
Procesamiento de encuestas					10	10
Copias a color	5	5	12	5	13	40
Imprecisión de los capítulos					200	200
Internet	6	14	10	10	20	60
Transporte y movilización para el levantamiento de información	10	10	10	10	10	50
<b>TOTAL ESTIMADO</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>338</b>	<b>525</b>

## Bibliografía

### LIBROS:

- araceli, m. e. (2008). *Diccionario de contabilidad, auditoria y control de gestion, seccion 5. madrid: ecobook.*
- franklin, e. b. (2007). *Auditoria de Gestion segunda edicion, pag. 89. mexico: pearson educacion .*
- melini, r. (1998). *enfocuez en la auditoria de estados contables, pag. 16. santa fe : unl .*
- Chile, C. d. (2012). *Glosario de términos y conceptos de Auditoría Interna y de Gestión.* Chile: Publicaciones CVhile.
- Escalante, V. M. (1976). *Elemento de Auditoría.* México: Ediciones Contables y Administrativas.
- Glezen, D. H. (1987). *Integración de Conceptos y Procedimientos.* Mexico: Noriega Editores Limusa.
- Molina, Y. R. (2012). *Diagnóstico del riesgo operativo .* Ecuador: Editorial U.P.S.
- Vélez, A. M. (2011). *Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010.* Cuenca-Ecuador : Universidad de Cuenca.

### MANUALES DE CONSULTA:

- C.G.E. (2002). *Manual de Auditoría de Gestión.* Quito - Ecuador: Edi-Baco.
- Contraloría General de la República. (30 de junio de 2014). *Contraloría General de la República.* Obtenido de Contraloría General de la República:  
[http://186.116.129.40/guia-Auditoría-sica/html/4\\_fases/fases09.html](http://186.116.129.40/guia-Auditoría-sica/html/4_fases/fases09.html)

### NORMATIVA:

- Economía Popular y Solidaria. (30 de junio de 2014). *Economía Popular y Solidaria.* Obtenido de Economía Popular y Solidaria:  
[http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1\\_ley\\_y\\_reglamento\\_EPS.pdf](http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf)
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (30 de Junio de 2014). *Superintendencia de Bancos y Seguros.* Obtenido de Superintendencia de Bancos y Seguros:  
[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/SBS/anexo\\_resol\\_SBS-2011-1005.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/SBS/anexo_resol_SBS-2011-1005.pdf)

### SITIOS WEB:

- Antecedentes. (01 de julio de 2014). *Antecedentes.net.* Obtenido de Antecedentes.net:  
<http://www.antecedentes.net/antecedentes-Auditoría.html>

ECURED. (30 de JUNIO de 2014). *ECURED*. Obtenido de ECURED:

[http://www.ecured.cu/index.php/EcuRed:Enciclopedia\\_cubana](http://www.ecured.cu/index.php/EcuRed:Enciclopedia_cubana)

Hispavista. (01 de julio de 2014). *Galeon.com*. Obtenido de Galeon.com:

[http://Auditoría03.galeon.com/Auditoría\\_gest.htm](http://Auditoría03.galeon.com/Auditoría_gest.htm)

Topon, L. K. (2009). • *Diseño, Análisis e Interpretación de Indicadores de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., Periodo 2008*. Loja-Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador. (30 de junio de 2014). *Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador:

<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/TIPS%20LEGALES%20N%2018.pdf>