



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015”.

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Contador Público Auditor.

Modalidad: Proyecto Integrador.

AUTORES: Irene Melania Garzón Heredia C.I. 0104149836

Susana Teresita Narváez Iñiguez C.I. 0103235651

DIRECTOR: Ing. Mónica Duque Rodríguez, Mg. C.I. 0103461760

Cuenca-Ecuador

2018



RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo llevar a cabo una “Auditoría de Gestión a los Procesos de Crédito y Cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015; donde se evaluará la eficacia en la gestión de dichos procesos llevados a cabo por la entidad; y se determinará la economía y eficiencia en el manejo de los recursos y el logro de sus objetivos institucionales.

Para su elaboración se empleó bases teóricas, normativas legales e internas, análisis y recolección de información a través de entrevistas a los directivos y personal de la institución y revisión de los archivos físicos y base de datos, que permitieron encontrar las debilidades en los procesos de crédito y cobranza de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

Con la utilización de los hallazgos encontrados se emitió un informe final de auditoría de gestión, que contiene los resultados para mejorar la eficiencia, eficacia y economía de dichos procesos, así como la aplicación de medidas correctivas por parte de la administración.

PALABRAS CLAVES: Cooperativas, Auditoría de Gestión, Objetivos, Procesos, Informe Final.



ABSTRACT

The objective of this titling work is to carry out an Audit of Management on Credit and Collection Processes in the Savings and Credit Cooperative Jordin Azuayo which is located in Cuenca-Ricaurte Office, it will be for the period between January 1st to December 31th , 2015; where it will be evaluated by the efficiency in the management of its processes that are carried out by the entity as well as it will determine the economy and efficiency in the management of resources and the achievement of their institutional objectives.

This work was applied theoretical bases, legal and internal regulations, analysis and collection of information which was used through interviews with directors and employers of the institution. Besides it had a reviewing of the physical files and database, where allowed to find the weaknesses in the credit and collection processes in Cuenca-Ricaurte Office.

It was issued an audit report because of the findings that contain the results in order to improve the efficiency, effectiveness, and economy in these processes, as well as the application of corrective measures by the administration.

KEYWORDS: Cooperatives, Audit Management, Objectives, Processes, Final Report.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
AGRADECIMIENTO	13
DEDICATORIA	14
INTRODUCCIÓN	15
JUSTIFICACIÓN	16
PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
Problema Central	16
OBJETIVOS	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos	17
MARCO TEÓRICO.....	18
DISEÑO METODOLÓGICO.....	20
DESARROLLO DEL PROYECTO	24
CAPÍTULO I	24
CONOCIMIENTO GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO Y DE LA OFICINA CUENCA - RICAURTE.....	24
1.1. Antecedentes.....	24
1.2. Misión.....	28
1.3. Visión.....	28
1.4. Objetivos.....	28
1.5. Valores.....	30
1.6. Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y de la Oficina Cuenca-Ricaurte.....	31
1.7. Servicios.....	35
CAPÍTULO II.....	37
MARCO TEÓRICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	37
2.1. Definición de la Auditoría de Gestión.....	37



2.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	37
2.3. Alcance de la Auditoría de Gestión.	38
2.4. Indicadores de Gestión.....	38
2.5. Control Interno.....	39
2.6. Riesgos de Auditoría de Gestión.	42
2.7. Evidencia de Auditoría.	43
2.8. El Muestreo en la Auditoría de Gestión.....	44
2.9. Enfoque y Orientación de la Auditoría de Gestión.....	45
2.10. Hallazgos de Auditoría.	45
2.11. Recomendaciones.	46
2.12. Técnicas de Auditoría.	46
2.13. Pruebas de Auditoría.....	48
2.14. Marcas de Auditoría.....	48
2.15. Papeles de trabajo.	49
2.16. Proceso de la Auditoría de Gestión.....	50
2.16.1. Planificación Preliminar	50
2.16.2. Planificación Específica.....	50
2.16.3. Ejecución	50
2.16.4. Comunicación de Resultados.....	51
2.17. Debido Proceso.	51
RESULTADOS DEL PROYECTO.....	53
CAPÍTULO III.....	53
PROCESO DE LA “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015”	53
3.1. Planificación Preliminar.	53
3.1.1. Orden de Trabajo	53
3.1.2. Programa General de la Planificación Preliminar.....	55
3.2. Planificación Específica.....	57
3.2.1 Programa General para la Planificación Específica.....	57
3.2.2. Informe de Control Interno	59
3.3. Ejecución.	66
3.3.1. Programa de Trabajo.....	66
3.4. Comunicación de Resultados.....	68
3.4.1. Informe Final	70



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
CAPÍTULO IV.....	97
4.1 Conclusiones.....	97
4.2 Recomendaciones.....	98
BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXOS	103
Papeles de Trabajo	103



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	26
Tabla 2 Ranking de Cooperativas del Segmento 1, 31 Agosto 2017.....	27
Tabla 3 Perspectivas	28
Tabla 4 Plan Operativo Anual Oficina Cuenca-Ricaurte.....	29
Tabla 5 Personal Oficinas	34
Tabla 6 Los 17 principios del COSO 2013 (asociados a los 5 componentes de control interno)	42
Tabla 7 Clasificación de las Técnicas de Auditoría.....	47
Tabla 8 Marcas de Auditoría.....	49



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de cooperativas financieras por tipo de segmento.....	27
Figura 2. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo ..	33
Figura 3. Organigrama Estructural de la Oficina Cuenca – Ricaurte	35
Figura 4. Servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	36
Figura 5. Cubo Coso 2013	41
Figura 6. Relación existente entre los Elementos del Hallazgo.....	46



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Irene Melania Garzón Heredia en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Febrero de 2018



Irene Melania Garzón Heredia

C.I: 0104149836



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Susana Teresita Narváez Iñiguez en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Febrero de 2018

Susana Teresita Narváez Iñiguez

C.I: 0103235651



Cláusula de Propiedad Intelectual

Irene Melania Garzón Heredia, autora del trabajo de titulación AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Febrero de 2018

Irene Melania Garzón Heredia

C.I: 0104149836



Cláusula de Propiedad Intelectual

Susana Teresita Narvárez Iñiguez, autora del trabajo de titulación AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Febrero de 2018

Susana Teresita Narvárez Iñiguez

C.I: 0103235651



AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la salud y la paciencia necesaria para realizar este proyecto que nos permite alcanzar una meta muy importante en nuestras vidas.

Nuestro sincero agradecimiento en especial a la Universidad de Cuenca y a todos los docentes de esta institución quienes nos compartieron sus conocimientos y nos abrieron las puertas para poder estudiar la carrera.

A la Ingeniera Mónica Duque Rodríguez, quien nos guio de inicio a fin para poder concluir este trabajo, queremos agradecerle por el tiempo que nos supo brindar, por los conocimientos impartidos y por siempre estar dispuesta a ayudarnos.

Un profundo agradecimiento a todos quienes forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y en especial al personal que conforma la Oficina Cuenca-Ricaurte por abrirnos las puertas y brindarnos el apoyo y las facilidades para realizar el presente proyecto integrador.

Atentamente,

Irene Melania Garzón Heredia

Susana Teresita Narváez Iñiguez



DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada momento y darme la salud y la fortaleza para realizar este proyecto.

A mis padres por ser mi apoyo incondicional y guiar mis pasos.

A mis hijos por ser mi inspiración y la luz que ilumina mi vida en cada momento para seguir adelante.

A mi esposo por su comprensión y apoyo.

A mis hermanos por motivarme a cumplir con esta meta.

Este triunfo es por todos ustedes, gracias.

Irene Garzón Heredia

A Dios por la vida.

A mi madre por su amor, dedicación y valentía.

A mi esposo, el Ing. Christian Barrera Duarte, por la motivación, apoyo constante y conocimiento que fue de gran ayuda para el desarrollo de este proyecto.

A mi hija por ser la más grande inspiración en mi vida para culminar todo lo que me propongo.

A mis hermanos y a toda mi familia, en especial a mis queridos tíos que siempre me han guiado en mi educación tanto profesional como de la vida.

Al Sr. Jorge Barrera y a la Sra. Eva Duarte por todo su amor y apoyo infinito.

A mis amigos por su apoyo y preocupación.

A todos ustedes, dedico este trabajo, GRACIAS por estar en mi camino.

Susana Narváez Iñiguez



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación, tiene como objetivo evaluar la gestión de los procesos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015, donde se analizará el óptimo manejo de sus recursos y el logro de sus objetivos institucionales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, es una entidad dedicada a la intermediación de recursos financieros, que obtiene los recursos de los depósitos de sus socios y los destina a actividades productivas, contribuyendo con el desarrollo económico.

Para realizar este proyecto contamos con total apertura por parte del personal encargado de los procesos de crédito y cobranza de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

Anteriormente se han desarrollado tesis de Auditorías de Gestión de Créditos y Cobranzas a la cooperativa en general y a sus otras oficinas, sin embargo, en la Oficina Cuenca-Ricaurte no se ha efectuado ninguna tesis de Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza.

Iniciamos el desarrollo del proyecto con un conocimiento general de la entidad, donde se pudo conocer su estructura jerárquica, su funcionamiento, así como también la normativa, leyes y reglamentos a los cuales está sujeta; hasta la definición de los conceptos teóricos de auditoría de gestión más importantes para llevar a cabo los procesos de créditos y cobranzas.

En los resultados del proyecto, se desarrolló las fases del proceso de auditoría de gestión; en la fase de planificación preliminar se definió las estrategias para ejecutar la auditoría; en la fase de planificación específica se analizó la información y documentación y se elaboró el programa de auditoría; en la etapa de ejecución se obtuvo evidencia mediante la aplicación de programas de auditoría por componente, preparación de papeles de trabajo, identificación de hallazgos y la definición de la estructura del informe; y, en la fase de comunicación de



resultados, se redactó el borrador del informe, la conferencia final de comunicación de resultados, la obtención de criterios de la entidad y la emisión del informe final.

Finalmente se detalló las conclusiones y recomendaciones, estas van enfocadas al cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto integrador.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto integrador tiene como objetivo principal beneficiar al Gerente, al Consejo de Administración, al Comité de Crédito, al Director de Zona, al Responsable de Oficina, a los Oficiales de Crédito; a los socios; a los docentes, a los estudiantes de las carreras de Contabilidad o afines; y, al público en general que requiera consultar sobre este tema.

Mediante los resultados de la auditoría de gestión, se direccionará a la Oficina Cuenca-Ricaurte para resolver deficiencias y debilidades internas, identificando así las oportunidades de mejora y la aplicación de acciones correctivas que optimicen el desempeño de los procesos.

Al realizar este trabajo de titulación, se profundizará y se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos; además, de aportar nuevos conocimientos dado que, en la investigación, se recopilará varios conceptos e ideas. Al igual que también se conocerá el funcionamiento de los entes financieros de nuestro medio, lo que abrirá una puerta en el ámbito profesional de la auditoría.

PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema Central

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, el problema principal es el inadecuado análisis de la capacidad de pago del solicitante, lo que conlleva a una recuperación inadecuada.



Listado de Problemas:

- No se realiza un análisis óptimo al sujeto de crédito, puesto que no se examina adecuadamente la situación económica del socio.
- Existen créditos mal colocados, no porque el sujeto de crédito sea moroso, sino más bien porque el proceso metodológico no incluye una revisión exhaustiva a la información, ya que por lo general se trata de clientes que no han tenido experiencia con el ente financiero que tienen negocios pequeños o trabajos independientes.
- El manejo de la información de los socios no es eficiente, debido a que los principales clientes de esta oficina son agricultores y albañiles, quienes realizan la entrega de la información de una manera informal en cuanto a los certificados de trabajo, recomendaciones y referencias personales.
- No existe una persona específica para el puesto de recuperador de fondos, esta tarea se delega a los oficiales de crédito, cajeros, y asistente de servicio; haciendo que no se dé un seguimiento preciso a los créditos por recuperar o en mora.

OBJETIVOS

Objetivo General

Llevar a cabo una Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015, para examinar y valorar los métodos y el desempeño del área de crédito y cobranza, con el fin de presentar al nivel directivo un informe útil que mejore la eficiencia, eficacia y economía de estos procesos en la Oficina.

Objetivos Específicos

- Determinar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca-Ricaurte.



- Comprobar si los procesos de crédito y cobranza se realizaron según lo estipulado en la normativa.
- Evaluar las medidas de control para comprobar si son efectivas y aseguran el desarrollo de las actividades y operaciones.
- Establecer las posibles debilidades y aplicar los correctivos necesarios.
- Formular las conclusiones y recomendación para mejorar los procesos y los procedimientos de la Oficina Cuenca-Ricaurte

MARCO TEÓRICO

Eficacia o efectividad: “(...) la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados” (Contralor General del Estado, 2011, pág. 6)

Eficiencia: “(...) se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño” (Contralor General del Estado, 2011, pág. 7)

Economía: El Contralor General del Estado Acuerdo 047-CG (2011) en la Guía de Auditoría de Gestión, afirma que el criterio de economía consiste en:

Reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente (págs. 7,8)

Cooperativas de Ahorro y Crédito

La Asamblea Nacional (2014) en el Código Orgánico Monetario y Financiero Artículo 445 afirma que:

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica



de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (págs. 72-73)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

Economía Popular y Solidaria

La Asamblea Nacional (2014) en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Artículo 1, indica que: “para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos (...)” (pág. 4)

Sector Cooperativo

La Asamblea Nacional (2014) en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Artículo 21, define al Sector Cooperativo de la siguiente manera:



Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (pág. 8)

Capital Social

La Asamblea Nacional (2014) en el Código Orgánico Monetario y Financiero Artículo 447, determina que:

El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor (pág. 73)

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

De acuerdo al propósito o finalidad que persigue el presente proyecto integrador, se usara los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación de Tipo Básica:** Se usará la investigación de tipo básica, ya que a partir de un marco teórico se formulan nuevas teorías o se modifican las existentes y se incrementaran conocimientos.
- **Investigación de Tipo Aplicada o Práctica:** Se usará la investigación de tipo aplicada, porque se busca poner en práctica la aplicación o utilización los conocimientos adquiridos.



- **Investigación Explicativa:** Se usará la investigación explicativa, para conocer las causas por las cuales se dieron las deficiencias en la gestión de los procesos de crédito y cobranza y los efectos sobre la calidad de la cartera de la Oficina Cuenca-Ricaurte.
- **Investigación de campo:** Se usará la investigación de campo, porque se extraerá información directa a través del uso de las técnicas de recolección, para dar respuesta al problema planteado.

Método de Investigación

El método de investigación que se aplicará será tanto el deductivo como el inductivo, debido a que estos métodos permitirán realizar el proceso de auditoría de gestión una manera sistemática, ordenada y lógica para emitir una opinión.

Plan de Muestreo

Los componentes objeto de estudio de la presente auditoría son:

- Procesos de Crédito
- Procesos de Cobranza

Se pretende determinar si la gestión de dichos procesos se realizó de conformidad con los principios y criterios de eficiencia, eficacia y economía.

Procesos de Crédito

- **Procedimiento de auditoría 1**

Evalué los procesos de crédito desempeñados por los Oficiales de Crédito, con el fin de determinar el cumplimiento de la normativa y las metas propuestas en el Plan Operativo Anual.

- **Población**

La población para este procedimiento de auditoría, consta de la revisión física de 15 carpetas con la documentación de los socios.

- **Unidad de muestreo**

15 carpetas de los socios.

- **Tamaño de la muestra**



En el análisis de las condiciones de créditos efectuadas en el período 2015 se aplicara el método de muestreo no estadístico, para medir el cumplimiento de las metas propuestas.

- **Procedimiento de auditoría 2**

Analice mediante indicadores de eficiencia, el cumplimiento de las metas de colocación con el presupuesto de la oficina.

- **Población**

Para determinar la población se analizaran las colocaciones realizadas durante el período 2015.

- **Unidad de Muestreo:**

Porcentaje de colocación anual.

- **Tamaño de la muestra:**

Se utilizará el método de muestreo no estadístico, se aplicaran indicadores al total de colocaciones efectuadas durante el período 2015.

Procesos de Cobranza

- **Procedimiento de auditoría 1**

Evalué los procesos de cobranza para determinar si se realizó una eficiente gestión por parte del personal encargado de recuperación de cartera.

- **Población**

La población para este procedimiento de auditoría consta de la revisión de la base de datos y de los archivos físicos de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

- **Unidad de muestreo**

20 carpetas de créditos otorgados.

- **Tamaño de la muestra**

Se aplicará el muestreo no estadístico.

- **Procedimiento de auditoría 2**



En el análisis de la recuperación de cartera en proceso judicial, se analizará el porcentaje de recuperación de cartera demandada en mora.

- **Población**

Para determinar la población para este procedimiento de auditoría, se aplicarán indicadores de gestión para la recuperación de cartera en mora, durante el período 2015.

- **Unidad de muestreo**

Recuperación anual.

- **Tamaño de la muestra**

Se utilizará el método de muestreo no estadístico, se aplicarán indicadores al total de la recuperación de cartera en proceso judicial efectuada durante el período 2015.



DESARROLLO DEL PROYECTO

CAPÍTULO I

CONOCIMIENTO GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO Y DE LA OFICINA CUENCA - RICAURTE

1.1. Antecedentes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” se conformó en mayo de 1996, bajo el acuerdo # 0836 del MBS, abriendo su primera oficina en el cantón Paute. Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de la Josefina, en 1993, apoyada por el Centro de Capacitación Campesina del Azuay –CECCA, Programa Pan para el Mundo y Balance; y la población de Paute, quienes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social. Jardín Azuayo, sucesivamente, este plan de recuperación post-desastre evolucionó a una visión de desarrollo estratégico de la región sur. Los años de arranque (1996-98) vieron la realización de convenios con instituciones que proporcionaban fondos de desarrollo y permitieron ampliar el radio de cobertura de la institución (provincias de Azuay y Cañar) (Orellana, 2009, pág. 14)

Como otras cooperativas ecuatorianas, Jardín Azuayo enfrentó eficazmente la crisis financiera bancaria de 1999, que marco un escenario de profunda crisis de confianza, producto de su fragilidad a shocks internos y externos a más de su incompetencia y altos niveles de corrupción. Producto de ello, las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional empezaron a experimentar un sistemático crecimiento en casi todos sus indicadores financieros; mostrándose como referentes válidos en tiempos de crisis y como elementos importantes para el desarrollo de las finanzas sociales (Orellana, 2009, pág. 14)



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, actualmente tiene una cobertura financiera en las provincias de Azuay, Cañar, El Oro, Loja, Guayas, Morona Santiago y Zamora Chinchipe. La zona correspondiente a la ciudad de Cuenca hasta el 2015, constaba de seis oficinas divididas por sectores, tales como Ricaurte, Totoracocha, El Valle, Yanuncay, Cuenca Centro, Azogues; sin embargo, ya para el 2016 la oficina Azogues paso a formar parte del control de la provincia de Cañar.

La Oficina Cuenca-Ricaurte, objeto de nuestro análisis, inicia sus actividades el 28 de Noviembre de 2004, esta oficina incluye bajo su control a las Oficinas de Ricaurte, Patamarca y San Blas. La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, consolida la información de estas tres oficinas, usando únicamente el nombre de Oficina Cuenca-Ricaurte para presentar los balances. Es por ello que el nombre de la Oficina Cuenca-Ricarte será el único que se mencionará a lo largo del desarrollo del trabajo de titulación.

La Oficina de Ricaurte y la Oficina de Patamarca, funcionan para prestar todos los servicios que ofrece la cooperativa, la Oficina San Blas, funciona para prestar únicamente los servicios de ventanilla, realizando captaciones de dinero, lo que permite inyectar liquidez a través de depósitos, que luego son utilizados por la Oficina Cuenca-Ricaurte para colocarlos mediante la concesión de créditos y el interés generado permite pagar los gastos operativos de ambas oficinas.

La Oficina Cuenca-Ricaurte tuvo como meta para el año 2015 tener alrededor de 600 socios, pero esta meta fue superada porque se logró ingresar 942 nuevos socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, estaba bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Bancos, cómo se menciona en el siguiente enunciado:

Mediante la resolución No. SBS 2006-707 del 8 de diciembre del 2006, la Cooperativa Jardín Azuayo se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras, en el reglamento expedito mediante Decreto Ejecutivo No. 354. La resolución y autorización incluye a todas las oficinas operativas en la región sur (Orellana, 2009, pág. 15)

A partir del 1 de enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), acogiendo lo dispuesto en el Código Monetario Financiero.



Según la Asamblea Nacional Registro Oficial N0. 332 (2014), en el Código Monetario y Financiero Artículo 74, indica lo siguiente:

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (pág. 17)

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), mediante Resolución N0. 038-2015-F, aprueba y resuelve expedir la Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, que en el Artículo 1 establece que: “las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos” (pág. 1)

Tabla 1

Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015).

De acuerdo a la ilustración de la Tabla 1, se puede observar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo pertenece al segmento 1, debido a que el saldo de sus activos al 2015 fue de \$534.874.650 USD y al 2016 fue de \$639.156.944 USD.

Según el resultado que se obtuvo de acuerdo al Ranking de Cooperativas del Segmento 1 al 31 de Agosto 2017, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es la segunda cooperativa más grande del país en activos; luego de Juventud Ecuatoriana y Progresista (JEP), exponiendo dicho resultado en la Tabla siguiente:

Tabla 2
Ranking de Cooperativas del Segmento 1, 31 Agosto 2017

INSTITUCIÓN	RANKING	Activos (en millones de USD)
JUVENTUD ECUATORIANA Y PROGRESISTA	1	\$ 1.113.389,64
JARDÍN AZUAYO	2	\$ 610.142,82
POLICÍA NACIONAL	3	\$ 511.569,22
COOPROGRESO	4	\$ 354.153,74
29 DE OCTUBRE	5	\$ 342.067,48
SAN FRANCISCO	6	\$ 288.190,94
OSCUS	7	\$ 280.044,74
RIOBAMBA	8	\$ 257.498,80
MEGO	9	\$ 239.176,55
CACPECO	10	\$ 203.906,70

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP (2017).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016), arrojó estadísticas para la segmentación de las cooperativas a nivel provincial, para lo cual elaboró el siguiente mapa de la Distribución de Cooperativas Financieras por Tipo de Segmento, como se muestra en la Figura 1.

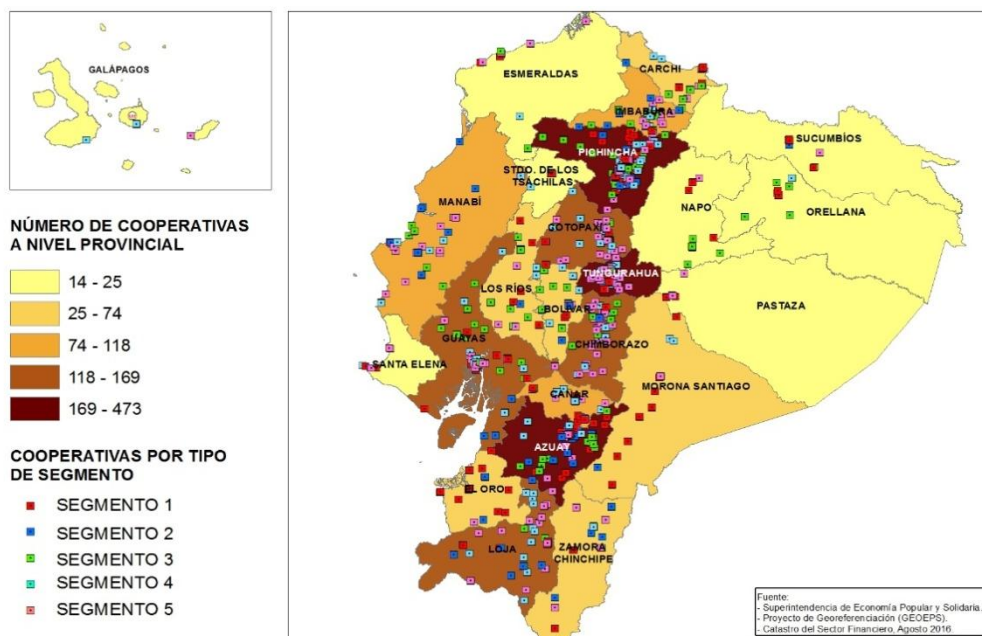


Figura 1. Distribución de cooperativas financieras por tipo de segmento
Fuente. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016).



1.2. Misión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, tiene como misión: “Somos una cooperativa de ahorro y crédito seguro y participativo que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2015, pág. 6)

1.3. Visión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, tiene como visión:

Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2015, pág. 7)

1.4. Objetivos.

Los objetivos estratégicos planteados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, están organizados en base a 4 Perspectivas del cuadro de mando integral, como se indica en la Tabla 3.

Tabla 3
Perspectivas

Aprendizaje y Talento Humano	Procesos Internos	Socios clientes comunidad	Perspectiva Financiera
<ul style="list-style-type: none">• Capacitación• Mejora de competencias• Clima laboral	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo Tecnológico• Gestión de procesos y control• Mejoramiento de procesos	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de servicio• Cobertura• Satisfacción de socios• Fortalecimiento EPS	<ul style="list-style-type: none">• Solvencia• Calidad de Cartera• Productividad• Eficiencia

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Plan Estratégico (2015).



Para lograr el cumplimiento de dichas perspectivas, los objetivos son distribuidos a las cinco oficinas de Cuenca como son: Cuenca-Ricaurte, Totoracocha, El Valle, Yanuncay, Cuenca Centro; en todas estas oficina se usan tres perspectivas, debido a que la perspectiva Procesos Internos es de uso exclusivo para la administración central de la cooperativa; es importante informar además que dentro del Plan Operativo Anual de cada oficina, cada objetivo cuenta con sus respectivas estrategias y actividades claves para mejorar su cumplimiento.

El Plan Operativo Anual de la Oficina Cuenca-Ricaurte, detalla las perspectivas y los Objetivos Estratégicos, que maneja la oficina, tal como enseña la Tabla 4.

Tabla 4
Plan Operativo Anual Oficina Cuenca-Ricaurte

PERPECTIVAS	OBJETIVO ESTATÉGICO	ESTRATEGIA Y ACTIVIDADES CLAVES
PERSPECTIVA FINANCIERA	<p>Calidad de gestión de crédito: Mantener una cartera en riesgo no mayor al 4,0 %, con un nivel de castigo anual no mayor al 0,5% anual y una cobertura de provisiones superior al 125%.</p> <p>Activos productivos: Mantener una relación cartera bruta versus activos superiores al 85%</p>	<p>Controlar el nivel de riesgo institucional. Mejorar la calificación de riesgo de la cooperativa.</p> <p>Monitorear el cumplimiento de metas de colocación.</p>
PERSPECTIVA SOCIOS CLIENTES Y COMUNIDAD	<p>Ampliación de cobertura y participación: Incrementar la participación en el mercado financiero en las provincias actuales y ampliar la cobertura de la cooperativa</p> <p>Ampliación del servicio de remesas: Incrementar el volumen de canalización de las remesas en las provincias de intervención a un 10% del total de las remesas</p> <p>Transaccionalidad a través de medios electrónicos: Lograr que no menos del 15% de los socios activos se encuentren realizando transacciones operativas a través de web y al menos, al 2018, el 35% de los socios activos dispongan y utilicen las tarjetas de débito; y, se integren a los servicios de JA al menos a 76 corresponsales financieros solidarios.</p> <p>Nivel de socios activos y calidad de atención: Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios mayor al 95% y un nivel de socios activos de al menos el 68%</p>	<p>Implementar la estrategia de comunicación. Monitorear el cumplimiento de la meta en captaciones.</p> <p>Fortalecer la captación de remesas.</p> <p>Impulsar la transaccionalidad a través de multimedios informáticos.</p> <p>Fortalecer los procesos de atención y políticas de los servicios existentes. Nivel de satisfacción de la atención y el servicio en el 90%. Socios activos en un 68% como mínimo. Agilidad en la prestación del servicio.</p>
PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y TALENTO HUMANO	<p>Educación cooperativa para socios y comunidad: Fortalecer las competencias financieras de los socios y comunidad mediante procesos de educación financiera que alcancen al menos al 3% de los socios</p> <p>Clima laboral favorable: Lograr y mantener un nivel no menor al 90%</p>	<p>Taller de educación financiera. Taller de roles y funciones.</p> <p>Procesos de retroalimentación de satisfacción laboral.</p>



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo (2015).

En base al Plan Operativo Anual expuesto anteriormente, se dividió los objetivos por componente que son:

Objetivos de Crédito:

- Mantener una cartera en riesgo no mayor al 4,0 %
- Mantener un nivel de castigo anual no mayor al 0,5% anual
- Mantener una cobertura de provisiones superior al 125%.
- Mantener una relación cartera bruta versus activos superiores al 85%

Objetivos de Cobranza:

- Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios mayor al 95%
- Alcanzar un nivel de socios activos de al menos el 68%
- Lograr y mantener un nivel de clima laboral favorable no menor al 90%

1.5. Valores.

• **Transparencia**

“Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2015, pág. 8)

• **Integridad**

“Mantener un comportamiento probo y con integridad de pensamiento, sentimiento y actuación interna y externamente” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2015, pág. 8)

• **Confianza**

“Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la cooperativa” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2015, pág. 9)

• **Compromiso**



“Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2015, pág. 9)

- **Responsabilidad**

“Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2015, pág. 9)

1.6. Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, está integrada por los siguientes niveles:

Nivel de Dirección

“El nivel de Dirección comprende funciones estratégicas que orientan el gobierno y la administración de la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas, así como el control de la gestión” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2016, pág. 11)

Nivel Creador de Valor

Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el Manual Orgánico Funcional (2016) afirma que:

El nivel Creador de Valor comprende la gerencia, direcciones, departamentos y oficinas que aseguran la entrega de los productos y servicios conforme a los requerimientos de los socios y clientes, relacionados con la misión organizacional y los procesos fundamentales o de cadena de valor (pág. 11)

Nivel de Apoyo a la Cadena de Valor



Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el Manual Orgánico Funcional (2016) afirma que:

El nivel de Soporte comprende las gerencias, direcciones, departamentos, y demás unidades requeridas para la gestión y control del talento humano, recursos financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los productos y servicios demandados por los socios y clientes de acuerdo a la misión institucional y vinculada a los procesos habilitantes o de soporte (pág. 12)

Nivel de Control

“Está integrado por: Auditoría Interna, Control de la Calidad, Riesgos, Seguridad de la Información, Cumplimiento” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2016, pág. 13)

A continuación, en la Figura 2 se muestra el Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

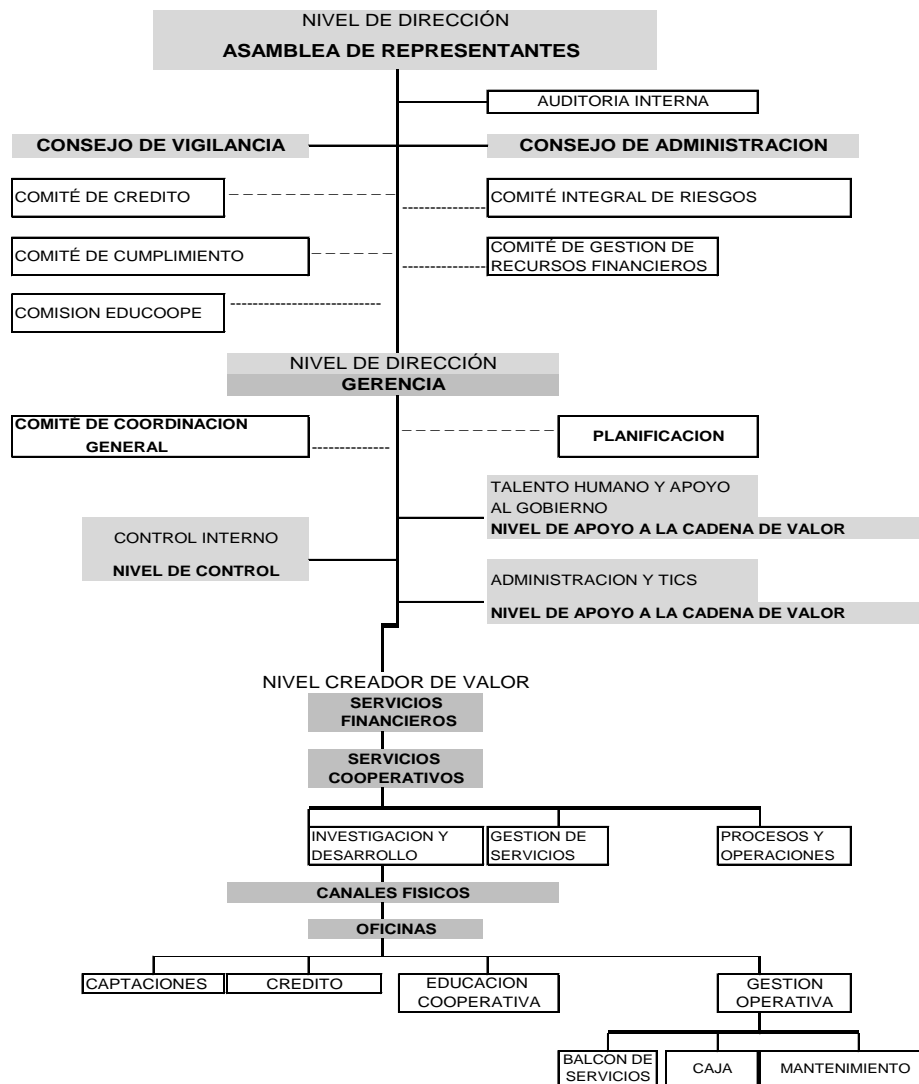


Figura 2. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Fuente. Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Manual Orgánico Funcional (2016).

La estructura orgánica de la Oficina Cuenca-Ricaurte, está integrada por los 15 delegados distribuidos en las siguientes áreas:

- Área de Crédito
- Área Administrativa
- EDUCOPE

El Área de Crédito está integrada por 5 delegados: 3 principales y 2 suplentes, el Área Administrativa está conformado por 5 delegados: Presidente, Vicepresidente, 3 vocales y uno de ellos forma parte de la Asamblea de Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el área EDUCOPE o Educación Cooperativa, está conformada también por 5



delegados quienes son los que aprueban los planes de trabajo, analizan los programas de demanda, jóvenes y ciudadanía a dictarse en los diferentes sectores.

Cabe recalcar que el personal que integra la Directiva y el Responsable de Oficina, se encargan del control de estas tres oficinas, la siguiente tabla detalla el personal que labora en cada una de las oficinas.

Tabla 5
Personal Oficinas

Oficina Cuenca-Ricaurte	Oficina Patamarca	Oficina San Blas
	Responsable de Oficina	
2 Oficiales de Crédito	2 Oficiales de Crédito	
1 Asistente de Servicio	1 Asistentes de Servicio	
2 Cajeros	4 Cajeros	4 Cajeros
1 Auxiliar de Mantenimiento	1 Auxiliar de Mantenimiento	1 Auxiliar de Mantenimiento
1 Educador Cooperativo	1 Educador Cooperativo	

Fuente: Responsable Oficina Cuenca-Ricaurte (2017) (Elaboración Propia).

Al no existir un puesto específico de recuperador de crédito, estas funciones las realizan alternadamente el Oficial de Crédito, el Asistente de Servicio y el Cajero.

Mediante las entrevistas realizadas al Responsable de la Oficina Cuenca-Ricaurte, se pudo estructurar el siguiente organigrama que muestra específicamente la organización y división del trabajo de las oficinas, tal como se expone en la Figura 3, mismo fue realizado por las autoras por medio de la información obtenida.

Se tomará el nombre general de Oficina Cuenca-Ricaurte, para describir toda la información sobre la cual se desarrollará la auditoría de gestión.

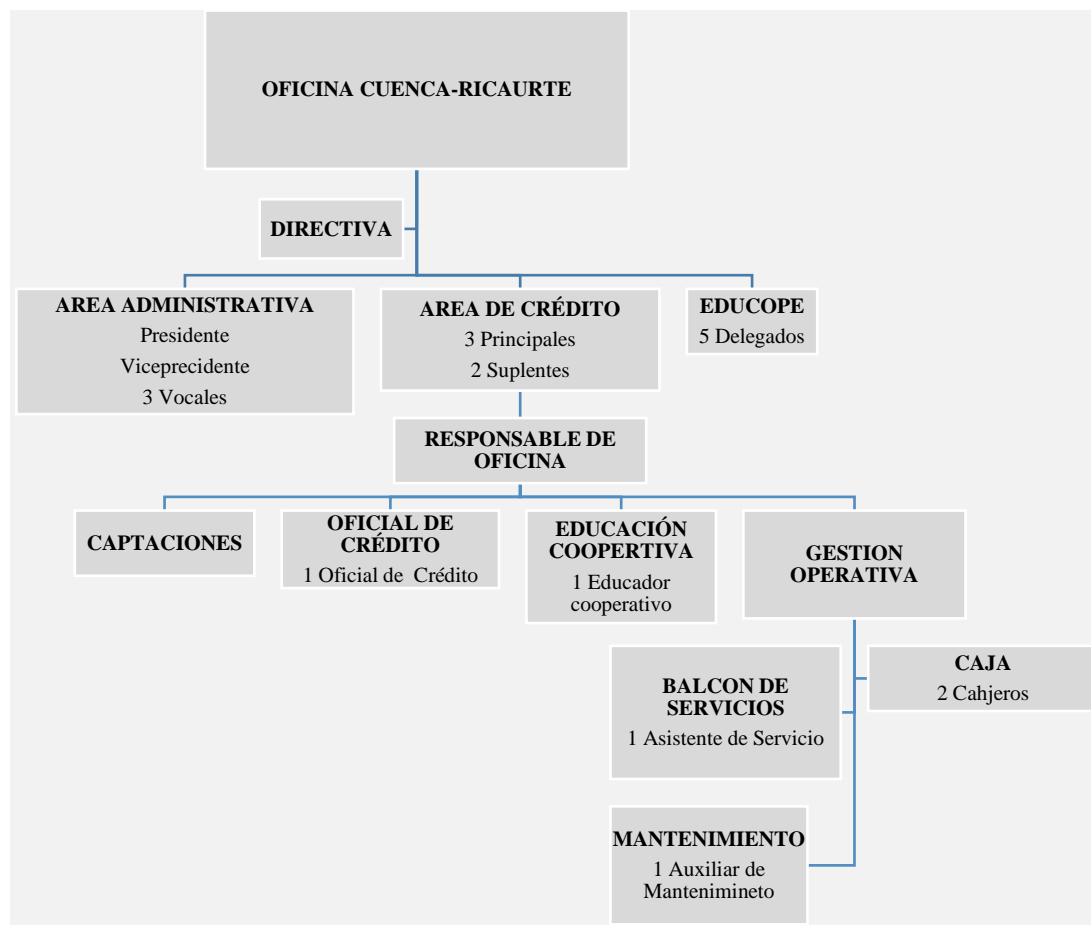


Figura 3. Organigrama Estructural de la Oficina Cuenca – Ricaurte
Fuente. Responsable de Oficina Cuenca-Ricaurte (2017) (Elaboración Propia).

1.7. Servicios.

Los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, y todas sus oficinas a nivel nacional, son en un total de diez servicios, los mismos que se detallan a continuación en la Figura 4.

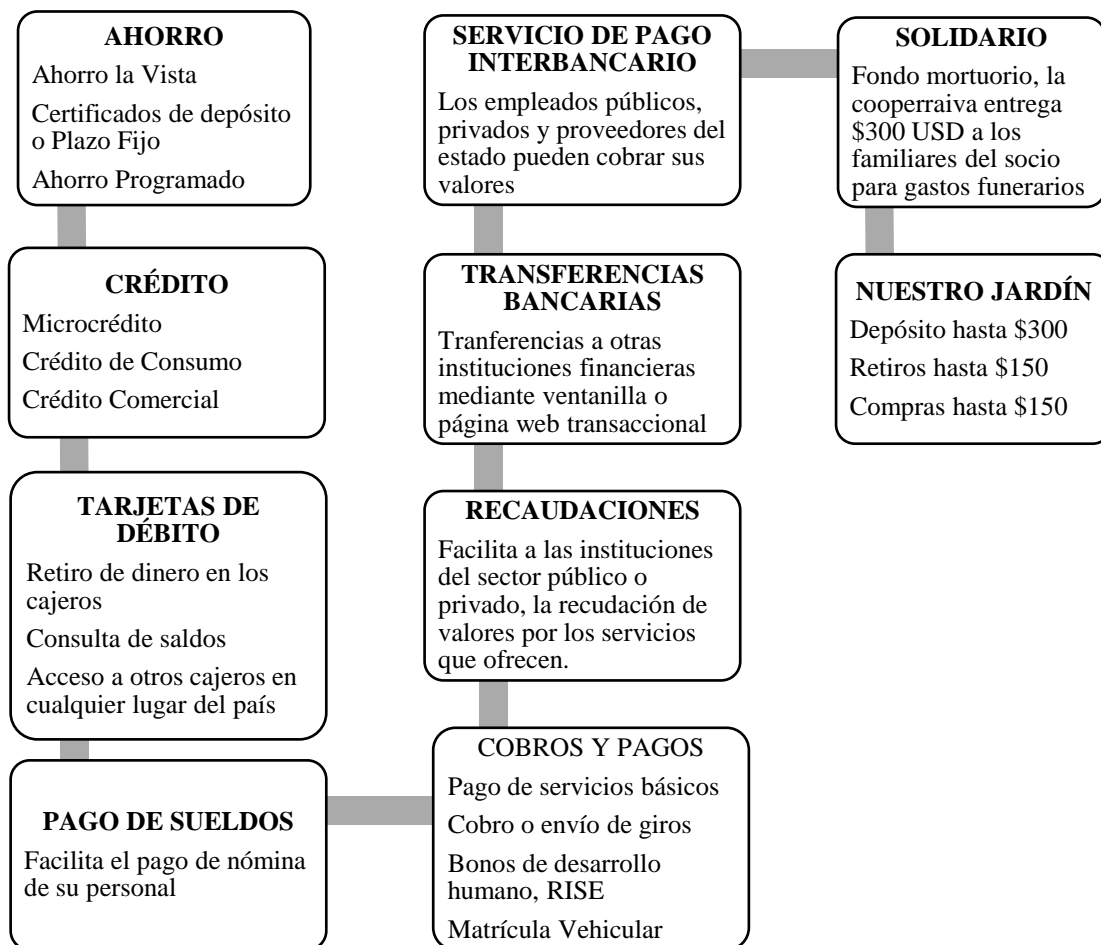


Figura 4. Servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo
Fuente. Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo (2016) (Elaboración Propia).



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.1. Definición de la Auditoría de Gestión.

El Congreso Nacional (2012) en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en el Artículo 21 afirma lo siguiente:

La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes (pág. 7)

2.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión.

La Contraloría General del Estado (2002) en el Manual de Auditoría de Gestión indica que los objetivos principales son:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población (pág. 29)



2.3. Alcance de la Auditoría de Gestión.

El Contralor General del Estado (2011) en la Guía Metodológica para Auditoría de Gestión indica lo siguiente:

La auditoría de gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un periodo determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía (pág. 9)

2.4. Indicadores de Gestión.

El Contralor General del Estado (2011) en la Guía Metodológica para Auditoría de Gestión, puntualiza lo siguiente:

Los indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, eficacia e impacto.

Los indicadores de gestión están conformados por:

Indicadores cuantitativos: Son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad.

Indicadores Cualitativos: Estos indicadores no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración (págs. 22, 23)



2.5. Control Interno.

Definición

El Instituto de Auditores Internos de España en el Resumen Ejecutivo Control Interno-Marco Integrado (2013), indica lo siguiente:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (pág. 3)

Componentes del sistema de control Interno

Para realizar la auditoría de gestión a los Procesos de Crédito y Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, se usará el modelo de control interno COSO 2013 (COSOIII), que está constituido por cinco componentes y 17 principios.

Los componentes del sistema de control interno son:

1. Entorno de Control

El Instituto de Auditores Internos de España en el Resumen Ejecutivo Control Interno-Marco Integrado (2013) afirma que el entorno de control es:

El conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño (pág. 4)



2. Evaluación del riesgo

La evaluación del riesgo es un proceso, para identificar y evaluar los riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización y determinar cómo estos se gestionarán (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 4)

La evaluación de riesgos requiere según la opinión del Instituto de Auditores Internos de España en el Resumen Ejecutivo Control Interno-Marco Integrado (2013): “que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo” (pág. 4)

3. Actividades de Control

Según El Instituto de Auditores Internos de España en el Resumen Ejecutivo Control Interno-Marco Integrado (2013) las actividades de control: “son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos” (pág. 4)

4. Información y comunicación

Según El Instituto de Auditores Internos de España en el Resumen Ejecutivo Control Interno-Marco Integrado (2013) establece lo siguiente:

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria (pág. 5)

5. Actividades de supervisión

Según la opinión de Gonzales (2015): “Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad” (pág. 19)

Relación entre los Objetivos y Componentes

La dependencia entre los objetivos, los componentes y la estructura organizacional es tan estrecha que se representa en forma de cubo, tal como se muestra en la Figura 5.



Figura 5. Cubo Coso 2013
Fuente. Gómez, P. (2014)

Componentes y Principios

Según la opinión de (Gómez, 2014) en el documento denominado Punto de Vista, se indica la relación entre los 17 principios del COSO 2013 y los 5 componentes del control interno, detallándose a continuación en la Tabla 6.



Tabla 6

Los 17 principios del COSO 2013 (asociados a los 5 componentes de control interno)

COMPONENTES	ACTIVIDADES
1. ENTORNO DE CONTROL	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos. 2. El consejo de administración de muestra ejercer la supervisión del control interno. 3. La dirección establece estructura, autoridad y responsabilidad. 4. La organización de muestra compromiso para reclutar, capacitar y retener profesionales competentes. 5. La organización define las responsabilidades de control interno.
2. EVALUACIÓN DEL RIESGO	6. La organización define objetivos con claridad para identificar y evaluar riesgos. 7. La organización identifica y analiza los riesgos. 8. La organización considera la probabilidad de fraude. 9. La organización identifica y analiza los cambios significativos.
3. ACTIVIDADES DE CONTROL	10. La organización selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología. 11. La organización define y desarrolla actividades de control para mitigar riesgos. 12. La organización despliega actividades de control por medio de políticas y procedimientos.
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13. La organización usa información relevante. 14. La organización comunica información internamente. 15. La organización comunica información externamente.
5. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	16. La organización realiza evaluaciones continuas y/o independientes. 17. La organización evalúa y comunica oportunamente las deficiencias de control interno.

Fuente: Gómez, P (2014)

2.6. Riesgos de Auditoría de Gestión.

Riesgo de Auditoría

El riesgo de auditoría, es la probabilidad de que el auditor emita una conclusión equivocada, por no haber detectado errores o irregularidades que modificaran la opinión dada en el informe.

La Contraloría General del Estado Acuerdo 031-CG (2002) en el Manual de Auditoría de Gestión afirma lo siguiente:



Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor
- Regulaciones legales y profesionales
- Identificar errores con efectos significativos (pág. 51)

Tipos de Riesgo:

La Contraloría General del Estado Acuerdo 031-CG (2002) en el Manual de Auditoría de Gestión afirma que se deben tener en cuenta tres componentes de riesgo:

Riesgo Inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

Riesgo de Control: De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

Riesgo de Detección: De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor (pág. 51)

2.7. Evidencia de Auditoría.

La evidencia de auditoría, es la información obtenida por el auditor para expresar opiniones y sustentar sus conclusiones, para lo cual el auditor usará técnicas de auditoría.

Según la Federación Internacional de Contadores (2013) en la Norma Internacional de Auditoría 500 -Apartado A52, indica que la evidencia de auditoría debe ser Adecuada y Suficiente cuando determina que:

Una prueba será eficaz si proporciona evidencia de auditoría adecuada, de tal modo que, considerada junto con otra evidencia de auditoría obtenida o que se vaya a obtener, sea suficiente para los fines del auditor. Los medios a disposición del auditor para seleccionar dichos elementos son:

- (a) la selección de todos los elementos (examen del 100%);



(b) la selección de elementos específicos; y

(c) el muestreo de auditoría (pág. 14)

Clases de Evidencia

Las clases de evidencia de auditoría son:

Física: “Que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de las actividades, documentos y registros” (*Contraloría General del Estado, 2002, pág. 55*)

Testimonial: Que se obtiene por medio de entrevistas pudiendo ser mediante respuestas verbales y/o escritas, para demostrar la veracidad de un hecho.

Documental: Es el examen a los documentos tanto internos como externos de la entidad.

Analítica: Se obtiene a través del análisis y verificación de la información.

2.8. El Muestreo en la Auditoría de Gestión.

Durante el examen el auditor obtiene evidencias, la cual le permitirá emitir un informe. A partir de la evidencia encontrada se elegirá un conjunto de operaciones llamada muestra, debiendo considerar los factores de riesgo para seleccionar la muestra y el tamaño de la misma. El muestreo es un proceso que permite obtener una muestra representativa, dentro de un grupo de operaciones.

La aplicación del muestreo en auditoría tiene dos objetivos según la Contraloría General del Estado (2002) en el Manual de Auditoría de Gestión, los cuales son: 1. “Obtener evidencia del cumplimiento de los procedimientos de control establecidos; 2. Obtener evidencia directa sobre la veracidad de las operaciones que se incluye en los registros y controles” (pág. 53)

Existen dos técnicas de muestreo que son:

Estadístico:

Según la Federación Internacional de Contadores (2013) en la Norma Internacional de Auditoría 530: “los elementos de la muestra se seleccionan de modo que cada unidad de muestreo tenga una probabilidad conocida de ser seleccionada” (pág. 7)

No Estadístico:

Según la Federación Internacional de Contadores (2013) en la Norma Internacional de Auditoría 530: “se hace uso del juicio para seleccionar los elementos de la muestra” (pág. 7)



2.9. Enfoque y Orientación de la Auditoría de Gestión.

El Contralor General del Estado (2011) en la Guía Metodológica para Auditoría de Gestión, establece lo siguiente:

El enfoque y orientación de la auditoría de gestión, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis en los objetivos estratégicos que están directamente relacionados con la misión de la entidad.

Se modificará la orientación de la auditoría, si al finalizar la etapa de planificación, se determina la necesidad de investigar ciertas áreas críticas, con mayor detalle profundidad o intensidad que otras (pág. 9)

2.10. Hallazgos de Auditoría.

Los hallazgos de auditoría son deficiencias encontradas por el auditor, que deben ser informadas a los empleados de la entidad, porque pueden afectar en forma negativa, el registro, proceso y reporte de información confiable (Contraloría General del Estado, 2003, pág. 112)

Atributos

Condición: La condición hace referencia a “lo que es”, es decir es la situación actual o como estuvo la información encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, operación. Refleja el nivel de cumplimiento de los criterios, es decir si dichos criterios se están logrando satisfactoriamente, no se logran o se están logrando parcialmente.

Criterio: El criterio hace referencia a “lo que debe ser” o “lo que debería ser”. El auditor realiza la medición de la condición actual, en función del cumplimiento de las normas establecidas.

Causa: La causa se refiere a la pregunta “por qué sucedió”, es decir, son las razones de las desviaciones por las cuales se incumplieron con los criterios en las normas establecidas.

Efecto: El efecto es la diferencia entre “lo que es” y “lo que debe ser”, es decir es el resultado de la condición encontrada y refleja el incumplimiento de las metas y objetivos

institucionales. Este resultado se expondrá para revelar a la administración que se requiere una acción correctiva.

2.11. Recomendaciones.

Las recomendaciones son las acciones correctivas, es decir corresponde a lograr las mejoras de las operaciones.

Para tener una idea más clara y según la opinión de (Satelices, 2015), en la Figura 6 indica la relación existente entre los elementos del hallazgo.

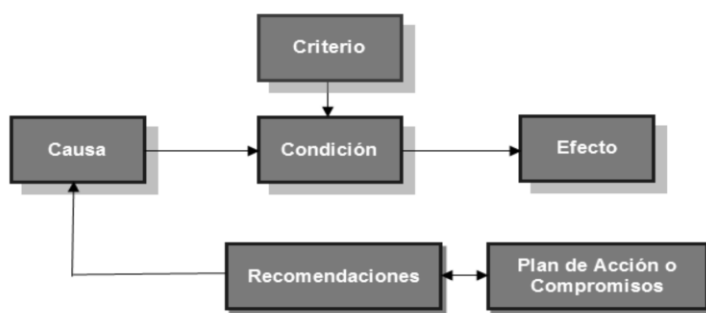


Figura 6. Relación existente entre los Elementos del Hallazgo
Fuente. Satelices, D. (2015).

2.12. Técnicas de Auditoría.

El auditor para expresar una opinión sobre la eficiencia y, eficacia y economía de la gestión de una empresa, que soporte sus comentarios, conclusiones y recomendaciones, deberá obtener evidencia suficiente y adecuada, para lo cual requerirá la aplicación de técnicas de auditoría.

Clases de Técnicas: Las técnicas de auditoría según la actividad a realizar se clasifican de la siguiente manera como lo establece el Contralor General del Estado (2001) en el Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, tal como se revela en la Tabla 7.



Tabla 7

Clasificación de las Técnicas de Auditoría

Técnicas	Actividad
1. Verificación Ocular	Comparación Observación Rastreo Revisión Selectiva
2. Verificación Verbal	Indagación
3. Verificación Escrita	Análisis Conciliación Confirmación
4. Verificación Documental	Comprobación Computación
5. Verificación Física	Inspección

Fuente: Contralor General del Estado (2001).

Comparación: En esta técnica: “(...) se comparan las operaciones realizadas por la entidad auditada o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas mediante lo cual se puede emitir un informe al respecto” (Contraloría General del Estado, 2002, pág. 57)

Observación: “La observación consiste en presenciar un proceso o un procedimiento aplicados por otras personas” (Federación Internacional de Contadores, 2013, pág. 6)

Rastreo: “Consiste en seguir la secuencia de una operación, dentro de su procesamiento” (Contralor General del Estado, 2001, pág. 209)

Revisión Selectiva: “Es el examen ocular rápido, con el fin de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales” (Contralor General del Estado, 2001, pág. 208)

Indagación: “Consiste en la búsqueda de información, financiera o no financiera, a través de personas bien informadas tanto dentro como fuera de la entidad” (Federación Internacional de Contadores, 2013, pág. 7)

Análisis: Consiste en separar los elementos o partes de las operaciones, actividades o procesos para determinar su propiedad con criterios normativos y técnicos.

Conciliación: Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes para determinar la validez de los mismos.

Confirmación: Consiste en demostrar la veracidad de la información sujeta a examen, se realiza por escrito a funcionarios y personas externas que conozcan de las operaciones.



Comprobación: “Constituye la verificación de la evidencia que sustenta una transacción u operación, para comprobar la legalidad, propiedad y conformidad con lo propuesto” (Contralor General del Estado, 2001, pág. 211)

Computación: “Ésta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar la información numérica, con el propósito de verificar la exactitud matemática de las operaciones efectuadas” (Contralor General del Estado, 2001, pág. 212)

Inspección: “Implica el examen de registros o de documento, ya sean internos o externos, en papel, en soporte electrónico o en otro medio, o un examen físico de un activo” (Federación Internacional de Contadores, 2013, pág. 6)

2.13. Pruebas de Auditoría.

Las pruebas de auditoría son los instrumentos con los que el auditor obtiene la evidencia de auditoría.

Clasificación

Las pruebas de auditoría se clasifican en:

Pruebas de Controles: “Las pruebas de controles están destinadas a evaluar la eficacia operativa de los controles para la prevención, detección y corrección de las incorrecciones materiales en las afirmaciones” (Federación Internacional de Contadores, 2013, pág. 8)

Pruebas Sustantivas: Son pruebas que: “tienen como objetivo comprobar la validez de las operaciones y/o actividades realizadas y pueden referirse a un universo o parte del mismo, de una misma característica o naturaleza (...)” (Contraloría General del Estado, 2003, pág. 101)

Para obtener evidencia mediante la aplicación de estas pruebas se aplicarán procedimientos de validación para comprobar la existencia, propiedad y presentación de la información.

2.14. Marcas de Auditoría.

Según la Contraloría General del Estado (2002), en el Manual de Auditoría de Gestión las marcas de auditoría son: “(...) signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido” (pág. 67)

Existen marcas de auditoría estándar, sin embargo, queda a criterio del auditor establecer su significado tal como lo indica la Tabla 8.



Tabla 8
Marcas de Auditoría

Marcas	Significado
✓	Verificado
>	Rastreado
Σ	Suma conforme
\wp	Analizado
N	Notas Explicativas
R	Recalculado
\approx	Conciliado
Φ	Observado

Fuente: Elaboración Propia (2017).

2.15. Papeles de trabajo.

Los Papeles de Trabajo o la Documentación de auditoría según lo establecido por la Federación Internacional de Contadores (2013) en la Norma Internacional de Auditoría 230 es: “el registro de los procedimientos de auditoría aplicados, de la evidencia pertinente de auditoría obtenida y de las conclusiones alcanzadas por el auditor” (pág. 3)

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.

Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.

Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas (...)

(Contraloría General del Estado, 2002, pág. 60)

Custodia y Archivo

Los papeles de trabajo: “deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos” (Contraloría General del Estado, 2002, pág. 61)

Los papeles de trabajo tienen dos clases de archivos:



Archivo Permanente: Este archivo contiene información general sobre auditorías anteriores, que serán de utilidad para la realización de auditorías subsiguientes.

Archivo Corriente: En este archivo: “(...) se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período” (Contraloría General del Estado, 2002, pág. 62)

2.16. Proceso de la Auditoría de Gestión.

2.16.1. Planificación Preliminar

La Contraloría General del Estado (2003) en el Manual General de Auditoría Gubernamental, Capítulo V, afirma que:

La planificación preliminar tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades sustantivas y adjetivas, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría, cumpliendo los estándares definidos para el efecto (pág. 84)

2.16.2. Planificación Específica

La Contraloría General del Estado (2003) en el Manual General de Auditoría Gubernamental, Capítulo V, afirma que:

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo de campo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar (pág. 84)

2.16.3. Ejecución

El Contralor General del Estado (2011) en la Guía Metodológica para Auditoría de Gestión indica que:



En esta etapa se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas de trabajo de auditoría por componente y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente. Se evalúa los resultados de la gestión y se determina hallazgos para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe (pág. 21)

2.16.4. Comunicación de Resultados

El Contralor General del Estado (2011) en la Guía Metodológica para Auditoría de Gestión afirma que:

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final (pág. 25)

2.17. Debido Proceso.

Es imprescindible cumplir con el debido proceso en la realización de la auditoría de gestión, este proceso se describe a continuación:

Según la Asamblea Nacional (2008) en la Constitución de la República del Ecuador, Artículo 11, cita los siguientes principios que rigen para el ejercicio de los derechos:

Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley.



Los derechos serán plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento.

Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.

El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución (págs. 21,22)

La Asamblea Nacional (2008) en la Constitución de la República del Ecuador, Artículo 76, estipula que: “en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las garantías básicas señaladas en este artículo” (pág. 53)

Por estas razones, para cumplir con el debido proceso y respetar las garantías, constituciones básicas que tienen las personas en lo que respecta el derecho a la defensa, se efectuará lo siguiente:

- Notificación Inicial de Auditoría
- Comunicación de Resultados Provisionales
- Invitación y lectura del borrador del Informe

Además se considerará las respuestas y puntos de vista auditados, los cuales permitirán obtener mayor evidencia de auditoría suficiente y adecuada.



RESULTADOS DEL PROYECTO

CAPÍTULO III

PROCESO DE LA “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015”

3.1. Planificación Preliminar.

El proceso de la planificación preliminar inicia con la emisión del Contrato de Aseguramiento u Orden de Trabajo, continua con la elaboración del Programa General de la Planificación Preliminar; se conoce a la entidad de manera general y por último se desarrolla el Reporte de Planificación Preliminar, en el que se incluye la estrategia global de auditoría.

3.1.1. Orden de Trabajo

NI. N°001

OFICIO: 001-JA-UC-2017

Asunto: Orden de trabajo (Contrato de Aseguramiento)

Cuenca, 15 de marzo de 2017

Susana Narváez I.

Jefe de Equipo

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Presente

En cumplimiento del Plan de Estudiantes Egresadas de la Universidad de Cuenca, autorizo a usted que, en calidad de jefe de equipo, realicen la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-



Ricaurte, ubicada en la Ciudad de Cuenca, cantón Cuenca, provincia del Azuay, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de Diciembre de 2015.

Objetivo General

Llevar a cabo una Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015, para examinar y valorar los métodos y el desempeño de las áreas de crédito y cobranza, con el fin de presentar al nivel directivo un informe útil que mejore la eficiencia, eficacia y economía de estos procesos en la oficina.

Objetivos Específicos

- Determinar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca-Ricaurte.
- Comprobar si los procesos de crédito y cobranza se realizaron según lo estipulado en la normativa.
- Evaluar las medidas de control para comprobar si son efectivas y aseguran el desarrollo de las actividades y operaciones.
- Establecer las posibles debilidades y aplicar los correctivos necesarios.
- Formular las conclusiones y recomendación para mejorar los procesos y los procedimientos de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

El equipo de trabajo estará conformado por: Susana Teresita Narváez Iñiguez – Auditora Jefe de Equipo e Irene Melania Garzón Heredia – Auditora Operativa y como Supervisora - Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez, quién en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 60 días laborales que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final de comunicación de resultados.

Atentamente,

Ing. Mónica Duque Rodríguez

SOCIA DEL ENCARGO DE AUDITORÍA



3.1.2. Programa General de la Planificación Preliminar

PROGRAMA GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				PP/P
Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca-Ricaurte Período: 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 Provincia: Azuay Audidores: Susana Narváez Irene Garzón Ciudad: Cuenca Fecha: 10 Marzo del 2017				
No.	DETALLE	Ref. P/T	Hecho por	FECHA
1	OBJETIVO			
1.1	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocer de manera general la Oficina Cuenca-Ricaurte de la Cooperativa Jardín Azuayo y obtener información específica de los procesos de crédito y cobranza. ● Determinar los componentes a evaluarse. 			
2	PROCEDIMIENTOS			
2.1.	Coordine con el Gerente, Responsable de Oficina para: <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicar el inicio de la auditoría, dar a conocer objetivos y fechas de entrega de informe final. 	NI. N°001		
2.2.	Realice una visita a la Oficina Cuenca-Ricaurte para: <ul style="list-style-type: none"> ● Conocer de manera general la distribución de los diferentes departamentos y a sus responsables principales, para solicitar el apoyo de la información. 	PP/PT₁	IG/SN	
2.3.	Solicite al Responsable de Oficina los siguientes documentos para: <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico período 2015-2010: Misión, Visión, Valores y Principios. ● Código de Ética ● Estatutos de la Cooperativa ● Plan Operativo Anual Conocer la misión, visión, valores, principios, estatuto de la cooperativa, así como sus principales operaciones, actividades y su base legal.	PP/PT₂	IG/SN	
2.4.	Obtenga un listado de los servicios que ofrece la Oficina Cuenca-Ricaurte.	PP/PT₃	IG/SN	



2.5.	Solicite al Responsable de Oficina el FODA de la cooperativa para: <ul style="list-style-type: none"> ● Conocer las Fortalezas y Oportunidades. ● Identificar las Debilidades y Amenazas. 	PP/PT₄	IG/SN	
2.6.	Realice una visita a los departamentos de crédito y cobranza para: <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar y conocer la Reglamentación Interna relacionada al proceso de crédito y cobranza. ● Conocer de manera general los departamento de crédito y cobranza. ● Conocer la metodología de crédito. ● Conocer la metodología de cobranza. 	PP/PT₅	IG/SN	
2.7.	Describa los Indicadores de Gestión de la Oficina Cuenca-Ricaurte.	PP/PT₇	IG/SN	
2.8.	Determinar cuál es la cartera de crédito vencida y por vencer.	PP/PT₈	IG/SN	
2.9.	Revise las observaciones de los informes de auditorías anteriores para: <ul style="list-style-type: none"> ● Conocer las debilidades encontradas en auditorías internas y verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por auditorías anteriores. 	PP/PT₉	IG/SN	
2.10.	Solicite al personal de Sistemas Informáticos información para: <ul style="list-style-type: none"> ● Determinar la seguridad de los sistemas informáticos. 	PP/PT₁₀	IG/SN	
2.11.	Realice la evaluación preliminar del control interno con el fin de: <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluar los componentes del control interno. ● Determinar el nivel de confiabilidad y el nivel de riesgo de control. ● Indicar los resultados de Control Interno. 	PP/PT₁₁	IG/SN	
2.12.	Consolide la información y realice el cuadro de la Matriz de Evaluación de Riesgo de Auditoría del control interno.	PP/PT₁₂	IG/SN	
2.13.	Elabore el Reporte de la Planificación Preliminar.	PP/PT₁₃	IG/SN	



3.2. Planificación Específica.

Esta etapa inicia con el Programa de Planificación Específica donde se describió todos los puntos a desarrollarse en esta fase y con esta información desarrollar el Informe de Control Interno, que mediante oficio se dará a conocer los resultados de la evaluación del control interno; así como también se elaboran los programas de trabajo de auditoría por componente a aplicarse en la fase de ejecución.

3.2.1 Programa General para la Planificación Específica

PROGRAMA GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				PE/P
Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte. Período: 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 Provincia: Azuay Auditores: Susana Narvárez Irene Garzón Ciudad: Cuenca Fecha: 26 Abril del 2017				
No.	DETALLE	Ref. P/T	Hecho por	FECHA
1.	OBJETIVOS			
	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluar el Sistema de Control Interno de la Oficina Cuenca-Ricaurte por componente. ● Determinar, valorar y calificar los riesgos de auditoría por componente. ● Determinar la naturaleza, momento de realización y la extensión de los procedimientos de auditoría que serán aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas de trabajo respectivos. 			
2.	PROCEDIMIENTOS			
2.1.	Verifique el cumplimiento en: <ul style="list-style-type: none"> ● La calificación del crédito. ● El proceso de la recuperación de crédito. 	PE/PT₁ PE/PT₂	IG/SN IG/SN	



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

2.2.	A través del uso de Flujogramas describa el proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos y para el proceso de cobranza. Verifique su cumplimiento.	PE/PT₃	IG/SN	
2.3.	Evalúe el Control Interno para cada componente: ●Proceso de Crédito ●Proceso de Cobranza	PE/PT₄ PE/PT₅	IG/SN IG/SN	
2.4.	Determine el nivel de confianza y el nivel de riesgo de control de cada componente e indique los resultados de Control Interno	PE/PT₆	IG/SN	
2.5.	Verifique que la información de las carpetas de los socios que solicitaron un crédito sea completa y consistente.	PE/PT₇	IG/SN	
2.6.	Elabore los Programas de Auditoría por componente a ser aplicados en la fase de Ejecución.	PE/PT₈	IG/SN	
2.7.	Realice el Memorando de Planificación Específica conjuntamente con la Supervisora; y, entréguelo a la socia del Encargo de Auditoría.	PE/PT₉	IG/SN	



3.2.2. Informe de Control Interno

Mediante OFICIO No.002-JA-UC-2017 se comunicó los resultados de la Ejecución de Control Interno.

OFICIO No.002-JA-UC-2017

Asunto: Informe de Evaluación de Control Interno

Cuenca, 15 de Agosto del 2017

GERENTE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO

Ciudad

De nuestra consideración:

Como parte del desarrollo de la auditoría de gestión a los procesos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el período comprendido entre el 1 de enero del 2015 y el 31 de Diciembre del 2015, consideramos la estructura del control interno, a efectos de determinar los procedimientos de auditoría. El objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los controles internos de los procesos antes mencionados de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

El estudio y evaluación del control interno, permitió, además, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a ser aplicados en la fase de ejecución y no tenía por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno de la Oficina Cuenca-Ricaurte, pues fue realizada a base de pruebas selectivas de los registros y de la respectiva documentación sustentatoria. Sin embargo, esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a las operaciones, a los procedimientos y a la gestión de la oficina.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación, se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, con una adecuada implantación de estas, permitirá mejorar las actividades administrativas, financieras y operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte.

Sírvase, acusar recibo de esta comunicación.

Atentamente,

Ing. Mónica Duque Rodríguez

SOCIA DEL ENCARGO DE AUDITORÍA

Adjunto: Informe de Evaluación de Control Interno.



INFORME DE CONTROL INTERNO

Incumplimiento de las recomendaciones sugeridas por auditoría interna.

En el Memorando No. JA-AI-2015-0025, correspondiente a la Oficina Cuenca-Ricaurte sobre la Construcción del Flujo de Caja de Créditos que sobrepasan los 90 días de mora al 19 de Noviembre del 2015, el Departamento de Auditoría Interna de la cooperativa, detectó 13 créditos que sobrepasan los 90 días de morosidad y que no se inició el proceso de recuperación por vía judicial, por parte del Responsable de Oficina, lo que hizo necesario que el Área de Auditoría Interna, realicé la siguiente recomendación: “Iniciar el proceso de demanda mediante vía judicial y enviar el respaldo respectivo al área de auditoría”.

El 15 de Julio del 2017, el equipo auditor revisó en la página de la Función Judicial los trece créditos mencionados anteriormente, para determinar si se cumplieron de las recomendaciones hechas por Auditoría Interna, y se determinó que únicamente se iniciaron los procesos de demanda a nueve créditos y a los cuatro restantes no se les realizó las demandas pertinentes, es decir que se cumplió parcialmente con las recomendaciones sugeridas por el departamento de auditoría interna, los créditos no demandados son los siguientes:

Crédito	Fecha de Liquidación	Fecha de Demanda	Observación
207749	04/09/11	-	No hay demanda
226356	07/03/12	-	No hay demanda
203599	24/07/11	-	No hay demanda
206936	28/08/11	-	No hay demanda

De acuerdo con el Manual Orgánico Funcional de la cooperativa en la sección de 4.1. Auditoría Interna-Responsabilidades en el numeral 8, indica: “Realizar un seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las recomendaciones u otras medidas para superar las deficiencias informadas”; y, según el Manual Metodológico de Crédito, Tomo 8, en sección 2.2. Recuperación de Crédito, se estable que: “Para desarrollar una adecuada recuperación de la cartera, se debe cumplir estrictamente con los procesos de notificación, ya que estos constituyen un mecanismo muy importante para lograr una cultura



puntual de pago”, además indica que: “Cuando el crédito tenga calificación C2, D o E, la recuperación será por vía judicial”

Es decir, que no se siguió con lo estipulado en la normativa, debido a que no se realizaron las notificaciones de demanda oportunamente, ni tampoco se dio el seguimiento de las recomendaciones sugeridas por el Área de Auditoría.

La falta de cumplimiento y seguimiento a las recomendaciones sugeridas por el departamento de auditoría interna, no permitió superar las deficiencias encontradas por el departamento de Auditoría Interna, ocasionando que los socios no tengan presente las consecuencias de sobrepasar las fechas límites para el pago de sus créditos e incurran en mora.

Conclusión

No se cumple oportunamente con las recomendaciones sugeridas por el Departamento de Auditoría Interna.

Recomendación:

Al Auditor Interno:

1. Realizará el seguimiento de las recomendaciones sugeridas en los informes de auditorías anteriores.

Al Responsable de Oficina:

2. Cumplirá oportunamente con las recomendaciones sugeridas por el Departamento de Auditoría Interna.



Créditos otorgados con bajos puntajes y sin reporte de Buró Crediticio.

De la revisión física de quince carpetas, se encontró un crédito sin realizar el reporte de buro de crédito y dos créditos con puntaje alto y medio en la calificación del reporte del Buró de crédito y a pesar de estas debilidades los créditos fueron otorgados. El Buró de crédito es una herramienta fundamental para evaluar al solicitante y permite conocer el historial crediticio para tomar la decisión de otorgar o no un crédito, dando a conocer un reporte actualizado sobre el manejo de los créditos, un puntaje alto manifiesta un riesgo bajo de que el solicitante incumpla con sus obligaciones.

Los errores que realizaron los Oficiales de Crédito responsables de dichos créditos, se detallan a continuación:

Código	TIPO DE	FECHA	Días	MONTO	SCORE	Observaciones
Socio	CRÉDITO	CRÉDITO	Mora	CRÉDITO	SOCIO	
18178	CONSUMO	25/02/2011	67	10000	688	Puntaje Bajo
374889	CONSUMO	19/02/2013	618	10000		Sin Buro Crediticio.
419920	CONSUMO	06/04/2015	55	1500	79	Puntaje Bajo

El cuadro anterior, revela las debilidades realizados por parte de los responsables de la concesión de estos créditos, por no acoger lo que indica la normativa, en el Reglamento de la Información del Buró de Crédito, Art. 5, expresa que: “Toda consulta realizada al sistema de Multiburo deberá ser impresa y adjuntada a la solicitud de crédito” y “si su puntaje es menor a 600 se considera riesgo alto, si está entre 600 y 750 es considerado como riesgo medio y si está por encima de 750 puntos, se puede considerar un cliente con bajo riesgo”.

La falta de reporte de buro crediticio y el mal uso de los resultados de la calificación del buró de crédito; incrementan el riesgo en la recuperación puntual de los créditos, afectando así también a los resultados de cartera de la Oficina, esto se ve reflejado en el cuadro expuesto al observar el nivel de morosidad de dichos créditos que sobrepasan los 50 días de mora.

Conclusión

No se cumple con lo estipulado en el Reglamento de Buro de Crédito, puesto que los créditos fueron otorgados sin la realización de este reporte y además se otorgaron estos créditos con reporte de calificación de riesgo alto o medio.



Recomendación:

Al Oficial de crédito:

1. Realizará a cada solicitante la consulta del Buró de Crédito, imprimirá y adjuntará a la solicitud de crédito.

Al Responsable de Oficina

2. Controlará que el Oficial de Crédito cumpla con todos los pasos del proceso de calificación para un buen análisis crediticio antes de pasar a la siguiente etapa para la aprobación de un crédito.

Créditos aprobados muestran en su flujo de caja un Saldo Neto (Ingresos menos Gastos) menor o igual al valor de la cuota.

El 26.67% de las carpetas revisadas presentan en su flujo de caja un Saldo Neto (Ingresos menos Gastos) menor o igual al valor de la cuota por pagar, es decir que la cobertura de los ingresos no permite cubrir con la cuota del crédito en unos casos y en otros solo alcanza para cubrir la cuota sin considerar que el socio pueda cubrir un gasto emergente; a pesar de esto los créditos fueron otorgados.

Los errores de los Oficiales de Crédito responsables del análisis de estos créditos, se detallan a continuación:

Código	TIPO DE	FECHA	Días	Total	Total	Saldo	CUOTA	Cobertura
Socio	CRÉDITO	CRÉDITO	Mora	Ingresos	Gastos	Neto		de Cuota
213623	CONSUMO	14/02/2014	0	570	430	140	211,45	0,66
277186	MICROCREDITO	02/01/2011	1546	850	665	185	178,42	1,04
263261	CONSUMO	01/03/2012	30	610	585	25	181,08	0,14
306514	CONSUMO	14/08/2012	900	800	580	220	194,82	1,13

En el Manual Metodológico de Crédito, Tomo 8, en la sección de Análisis de la Capacidad de Pago, detalla condiciones específicas que se aplicará al analizar un crédito, uno de los factores importantes para la concesión de créditos es la determinación de las condiciones de ingreso y egreso que permita contar con recursos suficientes para determinar la capacidad de pago de un crédito, además expresa que: “Una baja cobertura de la cuota con saldo neto (no más de 1.1 veces el saldo neto) incrementa el riesgo de que un pequeño cambio por inestabilidad de ingresos afecte la capacidad de pago”.



Según el cuadro anterior, la Cobertura de Cuota de los Créditos se encuentra por debajo o igual de la media que es 1.1, para poder cubrir la cuota mensual del crédito, incrementando así el riesgo de recuperación de cartera de oficina, puesto que la capacidad de pago no permite cubrir con la cuota del crédito o un gasto emergente.

Esto refleja los niveles de morosidad de los créditos antes detallados, ya que tres de estos créditos en su momento llegaron hasta 1546 días de morosidad y hasta la fecha dos de estos no han sido pagados y se encuentran en demanda judicial.

Conclusión

La Cobertura de Cuota de los Créditos aprobados, no alcanzan a cubrir con la cuota de pago mensual, ni tampoco se prevea dinero disponible para un gasto emergente.

Recomendaciones:

Al Responsable de Oficina

1. Verificará que el Oficial de Crédito cumpla con las condiciones que conlleven a un correcto análisis de la capacidad de pago del solicitante.

Falta de documentación y orden del archivo en las solicitudes de crédito de los socios.

Del crédito otorgado el 11 de junio del 2015, correspondiente al socio con Código No. 428258, no se encontró los documentos físicos del socio en los archivos de la oficina; además, en el archivo del socio con Código No. 18178, no se encontró el documento físico que sustente el ingreso por remesas, declarado por el socio en la construcción del flujo de caja por un valor de \$2000. Todas las carpetas revisadas presentaron desorden en el archivo de los documentos de cada uno de los socios.

Según el Manual de Procesos, en la sección de Funciones y Procesos de Crédito, se especifica que: “la recepción de la solicitud de crédito, aprobación, liquidación, recuperación y archivo de créditos, deben ser debidamente guardados y grapados en la respectiva carpeta del socio”.

El Oficial de Crédito responsable de estos créditos, es el encargado de solicitar la documentación y guardarla de manera apropiada, incumpliendo con dicha responsabilidad ocasionando que la información se encuentre incompleta, para uso del resto del personal de oficina que recurre al archivo en busca de la documentación del socio, ya sea para verificar y



actualizar información, así como para aprobar un segundo crédito. La falta de documentos de respaldo tales como certificados de ingresos del socio incrementa el riesgo en la recuperación de cartera.

Conclusión

No existe un adecuado archivo de los documentos de respaldo de los socios.

Recomendaciones:

Al Oficial de Crédito:

1. Solicitará todos los certificados que respalden la información ingresada en el flujo de efectivo previo la aprobación del crédito.
2. Guardará oportunamente los documentos entregados por el socio en su respectiva carpeta.



3.3. Ejecución.

Esta fase inició con el desarrollo de los programas de trabajo de auditoría por componente; y, con los resultados obtenidos, se procedió a redactar las Hojas Resumen de Hallazgos.

3.3.1. Programa de Trabajo

Entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	Alcance:	1 de Enero al 31 de Diciembre 2015.
Provincia:	Azuay	Audidores:	Irene Garzón Susana Narváez
Ciudad/Parroquia:	Ricaurte	Fecha:	
Componente: CRÉDITO			
Objetivo General del Componente: Verificar el nivel cumplimiento de los objetivos del área de crédito.			

No.	DESCRIPCIÓN	ESTIMADO	UTILIZADO	FECHA	REF:P/ T
1.	Procedimientos basados en pruebas de cumplimiento.				
	<p>Verifique las razones por las cuales no se procede al cobro por vía judicial de los créditos que sobrepasaron los 90 días de mora, según Memo de Auditoría Interna.</p> <p>Determine mediante la aplicación de indicadores el estado actual de los créditos, sí fueron demandados según las recomendaciones del Memorándum JA-AI-2015 0025.</p>	2 DÍAS	2 DÍAS	14/05/17	E/PT₁
2.	Realice un Plan de Muestreo por componente para los procedimientos que lo requieran:	3 DÍAS	1 DÍAS	20/05/17	E/PT₂



	<p>Verificar que la información sea completa y consistente de las carpetas de los socios que solicitaron un crédito.</p>	2DÍAS	2DÍAS	3/06/17	E/PT₃
<p>3. Mediante la aplicación de indicadores de eficiencia:</p>	<p>Verifique la consistencia de la información de ingresos y gastos detallado en el flujo de caja con los documentos de respaldo entregado por el socio.</p>	2DÍAS	2DÍAS	10/06/17	E/PT₄
<p>4. Mediante la aplicación de indicadores de eficacia</p>	<p>Verifique el cumplimiento de los objetivos de Oficina Cuenca – Ricaurte mediante la aplicación de indicadores.</p>	2DÍAS	2DÍAS	20/06/17	E/PT₅
<p>5. Mediante la aplicación de indicadores de calidad:</p>	<p>Mida la satisfacción de los empleados del departamento de crédito y cobranza sobre el clima laboral de la cooperativa, mediante la aplicación de indicadores de.</p>	1 DÍA	1 DÍA	25/06/17	E/PT₆
	<p>Mida la satisfacción de los socios con el servicio que prestan los oficiales de crédito.</p>	1 DÍA	1 DÍA	25/06/17	E/PT₇
<p>6. Comuniquen los resultados provisionales.</p>		1 DÍA	1 DÍA	30/07/17	E/PT ₈



3.4. Comunicación de Resultados.

La Comunicación de Resultados inicia con la Convocatoria a la conferencia final de comunicación de resultados, mediante la lectura del Borrador del Informe de la Auditoría de Gestión, la cual se llevó a cabo el 30 de Julio del 2017.

OFICIO No. 003-JA-UC-2017

Asunto: Convocatoria para la Lectura del Borrador del Informe de Auditoría

Cuenca, 25 de Septiembre de 2017

GERENTE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO

Ciudad

Me dirijo a usted muy respetuosamente, deseándole el mejor de los éxitos en sus funciones. A nombre del Equipo de Auditoría, pongo en su conocimiento que el día 25 de julio del presente año a las 09h00am, se procederá a dar lectura del borrador del informe de auditoría de gestión del periodo 2015, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, de la oficina Cuenca - Ricaurte.

La misma que se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca-Ricaurte.

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,

.....

Susana Narváez Iñiguez
JEFE DE EQUIPO



Siguiendo el debido proceso se presenta a continuación el acta de lectura del borrador del Informe Final de Auditoría de Gestión; el personal involucrado dio a conocer, estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.



ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

En la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, a los 29 días del mes de septiembre del año 2017, a las 09h00 horas, las suscritas: Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez, Supervisora; Susana Teresita Narváez Iñiguez, Auditora Jefe de Equipo; e, Irene Melania Garzón Heredia, Auditora Operativa; se constituyen en la Oficina Cuenca-Ricaurte, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del Borrador del Informe de la Auditoría de Gestión a los Procesos de Crédito y Cobranza, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2015, de conformidad a la orden de trabajo (contrato de aseguramiento) No. 001, de 15 de marzo del 2017.

Se convocó mediante oficio circular No. 003-JA-UC-2017, de 25 de septiembre del año 2017, a los directivos y empleados relacionados con la auditoría de gestión, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los asistentes convocados, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados de la auditoría de gestión, constantes en los comentarios.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

CARGO	FIRMA
Gerente General	
Responsable de Oficina	
Oficial de Crédito	
Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez Auditora Supervisora	
Susana Teresita Narváez Iñiguez Auditora Jefe de Equipo	
Auditora Operativa Irene Melania Garzón Heredia	

3.4.1. Informe Final

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO, OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015.



COMPONENTES:

PROCESO DE CRÉDITO

PROCESO DE COBRANZA



ÍNDICE DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CARTA DE PRESENTACIÓN	58
CAPITULO I ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	59
CAPITULO II INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	61
CAPÍTULO III RESULTADOS GENERALES	65
CAPÍTULO IV RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES	72



OFICIO CIRCULAR No. 004-JA-UC-2017

Cuenca, 29 de Septiembre de 2017

GERENTE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO

Ciudad

De mis consideraciones:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.

La presente Auditoría se efectuará de acuerdo con las normas profesionales sobre la materia. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y documentación no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en comentarios, conclusiones y recomendación, los cuales constan en el presente informe.

Atentamente,

Ing. Mónica Duque Rodríguez
SOCIA DEL ENCARGO DE AUDITORÍA



CAPITULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la Auditoría

Al realizar este proyecto integrador, podremos culminar el estudio de nuestra carrera y obtener el título de Contador Público Auditor profundizando conceptos y ponerlos en práctica para desarrollar las etapas de la auditoría. Nos abrirá también una puerta para poder desempeñarnos en el campo de la auditoría y tener mayores oportunidades de trabajo; además, se aportarán nuevos conocimientos ya que se recopila varios conceptos e ideas que beneficiarán a los estudiantes para sus investigaciones.

Objetivo General

Llevar a cabo una Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015, para examinar y valorar los métodos y el desempeño del área de crédito y cobranza, con el fin de presentar al nivel directivo un informe útil que mejore la eficiencia, eficacia y economía de estos procesos en la Oficina.

Objetivos Específicos

- Determinar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca-Ricaurte.
- Comprobar si los procesos de crédito y cobranza se realizaron según lo estipulado en la normativa.
- Evaluar las medidas de control para comprobar si son efectivas y aseguran el desarrollo de las actividades y operaciones.
- Establecer las posibles debilidades y aplicar los correctivos necesarios.
- Formular las conclusiones y recomendación para mejorar los procesos y los procedimientos de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

Alcance de la auditoría

El alcance de la auditoría se refiere a examinar el proceso de crédito y cobranza por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.



Enfoque de la auditoría

El enfoque de auditoría se orienta al grado de eficiencia, eficacia y efectividad (economía o calidad) en el logro de los objetivos y en el buen uso de recursos.

Componentes auditados

Según el nivel de importancia de acuerdo a las actividades, se determinó dos componentes: el proceso de crédito y el proceso de cobranza por ser la fase culminante del proceso de crédito.

El proceso de crédito y cobranza se consideró analizar en la Oficina Cuenca-Ricaurte con la finalidad de mejorar la otorgación de créditos y su recuperación, debido a que la concesión de créditos es la actividad principal para el funcionamiento de la oficina y su culminación adecuada genera mayor liquidez y permite llevar a cabo sus actividades con éxito.

Indicadores utilizados

Los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad que se utilizó fueron los siguientes:

- **Indicadores de Eficiencia**

$$CréditosColocados = \frac{\text{Monto Total de Créditos Colocados}}{\text{No. Total de Empleados}} * 100$$

$$RecuperacióndeCartera = \frac{\text{Monto Total Recuperado de Cartera}}{\text{No.Total de Empleados que Recuperan Cartera}} * 100$$

- **Indicadores de Eficacia**

$$\text{Créditos Cobrados Demandados} = \frac{\# \text{Créditos Cobrados Demandados}}{\text{Total \# Créditos Demandados}}$$

Créditos Cobrados a Tiempo y No Demandados

$$= \frac{\# \text{Créditos Cobrados a Tiempo y No Demandados}}{\text{Total \# Créditos No Demandados}}$$

$$ColocacióndeCartera = \frac{\text{Colocación de Cartera Efectuadas}}{\text{ColocacióndeCarteraPresupuestada}}$$

$$Recuperaciónde Cartera en mora = \frac{\text{Cartera en Demanda Judicial recuperada}}{\text{Cartera Iniciada Proceso Judicial}}$$

$$CaptacióndeCartera = \frac{\text{Captación de Cartera Efectuadas}}{\text{CaptacióndeCarteraPresupuestada}}$$

- **Indicadores de Calidad**

$$ClimaLaboraldelDCC = \frac{\# \text{Empleos Satisfechos de Crédito y Cobranza}}{\text{Total \# Empleados de credito de Crédito y Cobranza}} * 100$$



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

$$Satisfacción\ de\ Socios = \frac{\# \text{ Socios Satisfechos}}{\text{Total \# Socios Encuestados}} * 100$$



CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

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

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

FODA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, cuenta con una matriz FODA Institucional, pero no tiene un FODA para cada oficina, en virtud de esto el Equipo Auditor preparó para la Oficina Cuenca-Ricaurte el siguiente análisis:

Fortalezas

- La generación de ingresos financieros se mantiene sólida.
- Mantiene una gran cantidad de socios activos.
- Se conoce el entorno del sector donde opera la Oficina.
- La Cooperativa cuenta con un sistema operativo propio, esta tecnología le permite administrar el sistema según las necesidades de la misma.
- Existe una fidelización de los socios para acudir a la Oficina.

Oportunidades

- Mantiene un buen posicionamiento y una imagen fuerte en la zona donde opera.
- Se conoce a la mayoría de los socios por estar ubicada la Oficina en un pueblo pequeño como lo es Ricaurte.
- La Oficina Cuenca-Ricaurte está cerca de las personas que viven en el pueblo lo que hace que recurran frecuentemente para realizar depósitos y que les permite además calificar para futuros préstamos.
- El costo operativo de la oficina es bajo en función de las actividades de la oficina.

Debilidades



- Rotación de personal para las actividades de colocación y recuperación de cartera.
- Deficiencia en el análisis de la información recolectada por el Oficial de Crédito para la sustentación de ingresos de los socios.
- Mala colocación de créditos por falta de análisis en la información presentada por el socio.
- Inadecuada asignación del personal.
- Dificultad en la distancia para el Oficial de Crédito al realizar las notificaciones físicas por ser zona rural.

Amenazas

- La cartera no es de buena calidad ya que mantiene altos niveles de morosidad.
- Crisis económica que enfrentó el país en el año 2015 afecta en la captación, colocación y recuperación de créditos.
- Falta de Entrenamiento y experiencia del personal a cargo de la colocación de créditos y recuperación de cartera.
- No existe un seguimiento al proceso de recuperación de cartera porque el Responsable de Oficina no cuenta con toda la información de morosidad anterior.
- No existe la asignación del puesto de Recuperador de Créditos dificultando el proceso de recuperación de la cartera.
- La Estructura Física de la Oficina afectó a la efectiva captación y colocación.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cuenta con la siguiente Reglamentación Interna relacionada con los procesos de crédito:

- Manual Metodológico de Crédito
- Reglamento de Crédito
- Reglamento de Ahorro y Crédito
- Manual de proceso: Otorgar Crédito de Consumo
- Manual de proceso: Otorgar Microcrédito
- Manual de proceso: Comercial

Estructura orgánica

La estructura orgánica de la Oficina Cuenca-Ricaurte, está integrada por los 15 delegados distribuidos en las siguientes áreas:

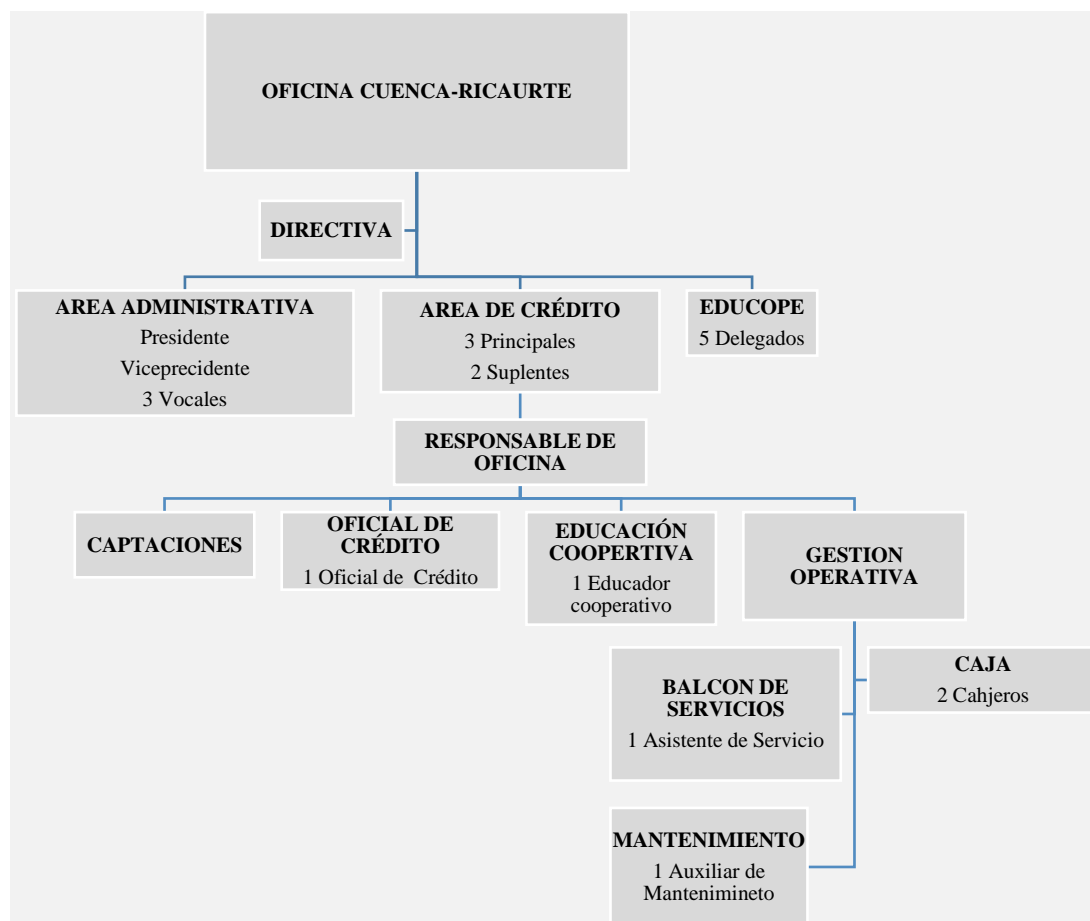
- Área de Crédito



- Área Administrativa
- EDUCOPE

El Área de Crédito está integrada por 5 delegados: 3 principales y 2 suplentes, el Área Administrativa está conformado por 5 delegados: Presidente, Vicepresidente, 3 vocales y uno de ellos forma parte de la Asamblea de Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el área EDUCOPE o Educación Cooperativa, está conformada también por 5 delegados quienes son los que aprueban los planes de trabajo, analizan los programas de demanda, jóvenes y ciudadanía a dictarse en los diferentes sectores.

Cabe recalcar que el personal que integra la Directiva y el Responsable de Oficina, se encargan del control de estas tres oficinas, la siguiente tabla detalla el personal que labora en cada una de las oficinas.



Fuente. Responsable de Oficina Cuenca-Ricaurte (2017) (Elaboración Propia)

Objetivos de la entidad



Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el Plan Operativo Anual (2015-2010) de la Oficina Cuenca-Ricaurte menciona los siguientes objetivos:

- Mantener una cartera en riesgo no mayor al 4,0%, con un nivel de castigo anual no mayor al 0,5% anual y una cobertura de provisiones superior al 125%.
- Mantener una relación cartera neta vs activos superior al 80%.
- Incrementar la participación en el mercado financiero en las provincias actuales y ampliar la cobertura de la cooperativa.
- Incrementar el volumen de canalización de las remesas en las provincias de intervención a un 10% del total de las remesas.
- Lograr que no menos del 15% de los socios activos se encuentren realizando transacciones operativas a través de web y al menos, al 2018, el 35% de los socios activos dispongan y utilicen las tarjetas de débito; y, se integren a los servicios de al menos a 76 corresponsales financieros solidarios.
- Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios mayor al 95% y un nivel de socios activos de al menos el 68%.
- Fortalecer las competencias financieras de los socios y comunidad mediante procesos de educación financiera que alcancen al menos al 3% de los socios.
- Lograr y mantener el clima laboral favorable en un nivel no menor al 90% (págs. 20, 40)



CAPITULO III

RESULTADOS GENERALES

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Incumplimiento de las recomendaciones sugeridas por Auditoría Interna

En el Memorando No. JA-AI-2015-0025, correspondiente a la Oficina Cuenca-Ricaurte sobre la Construcción del Flujo de Caja de Créditos que sobrepasan los 90 días de mora al 19 de Noviembre del 2015, el Departamento de Auditoría Interna de la cooperativa, detectó 13 créditos que sobrepasan los 90 días de morosidad y que no se inició el proceso de recuperación por vía judicial, por parte del Responsable de Oficina, lo que hizo necesario que el Área de Auditoría Interna, realicé la siguiente recomendación: “Iniciar el proceso de demanda mediante vía judicial y enviar el respaldo respectivo al área de auditoría”.

El 15 de Julio del 2017, el equipo auditor revisó en la página de la Función Judicial los trece créditos mencionados anteriormente, para determinar si se cumplieron de las recomendaciones hechas por Auditoría Interna, y se determinó que únicamente se iniciaron los procesos de demanda a nueve créditos y a los cuatro restantes no se les realizó las demandas pertinentes, es decir que se cumplió parcialmente con las recomendaciones sugeridas por el departamento de auditoría interna, los créditos no demandados son los siguientes:

Crédito	Fecha de Liquidación	Fecha de Demanda	Observación
207749	04/09/11	-	No hay demanda
226356	07/03/12	-	No hay demanda
203599	24/07/11	-	No hay demanda
206936	28/08/11	-	No hay demanda

De acuerdo con el Manual Orgánico Funcional de la cooperativa en la sección de 4.1. Auditoría Interna-Responsabilidades en el numeral 8, indica: “Realizar un seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las recomendaciones u otras medidas para superar las deficiencias informadas”; y, según el Manual Metodológico de



Crédito, Tomo 8, en sección 2.2. Recuperación de Crédito, se establece que: “Para desarrollar una adecuada recuperación de la cartera, se debe cumplir estrictamente con los procesos de notificación, ya que estos constituyen un mecanismo muy importante para lograr una cultura puntual de pago”, además indica que: “Cuando el crédito tenga calificación C2, D o E, la recuperación será por vía judicial”

Es decir, que no se siguió con lo estipulado en la normativa, debido a que no se realizaron las notificaciones de demanda oportunamente, ni tampoco se dio el seguimiento de las recomendaciones sugeridas por el Área de Auditoría.

La falta de cumplimiento y seguimiento a las recomendaciones sugeridas por el departamento de auditoría interna, no permitió superar las deficiencias encontradas por el departamento de Auditoría Interna, ocasionando que los socios no tengan presente las consecuencias de sobrepasar las fechas límites para el pago de sus créditos e incurran en mora.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

No se cumple oportunamente con las recomendaciones sugeridas por el Departamento de Auditoría Interna.

Recomendación:

Al Auditor Interno

1. Realizará el seguimiento de las recomendaciones sugeridas en los informes de auditorías anteriores.

Al Responsable de Oficina



- Cumplirá oportunamente con las recomendaciones sugeridas por el Departamento de Auditoría Interna.

Créditos otorgados con bajos puntajes y sin reporte de Buró Crediticio

De la revisión física de quince carpetas, se encontró un crédito sin realizar el reporte de buro de crédito y dos créditos con puntaje alto y medio en la calificación del reporte del Buró de crédito y a pesar de estas debilidades los créditos fueron otorgados. El Buró de crédito es una herramienta fundamental para evaluar al solicitante y permite conocer el historial crediticio para tomar la decisión de otorgar o no un crédito, dando a conocer un reporte actualizado sobre el manejo de los créditos, un puntaje alto manifiesta un riesgo bajo de que el solicitante incumpla con sus obligaciones.

Los errores que realizaron los Oficiales de Crédito responsables de dichos créditos, se detallan a continuación:

Código	TIPO DE	FECHA	Días	MONTO	SCORE	Observaciones
Socio	CRÉDITO	CRÉDITO	Mora	CRÉDITO	SOCIO	
18178	CONSUMO	25/02/2011	67	10000	688	Puntaje Bajo
374889	CONSUMO	19/02/2013	618	10000		Sin Buro Crediticio.
419920	CONSUMO	06/04/2015	55	1500	79	Puntaje Bajo

El cuadro anterior, revela las debilidades realizados por parte de los responsables de la concesión de estos créditos, por no acoger lo que indica la normativa, en el Reglamento de la Información del Buró de Crédito, Art. 5, expresa que: “Toda consulta realizada al sistema de Multiburo deberá ser impresa y adjuntada a la solicitud de crédito” y “si su puntaje es menor a 600 se considera riesgo alto, si está entre 600 y 750 es considerado como riesgo medio y si está por encima de 750 puntos, se puede considerar un cliente con bajo riesgo”.

La falta de reporte de buro crediticio y el mal uso de los resultados de la calificación del buró de crédito; incrementan el riesgo en la recuperación puntual de los créditos, afectando así también a los resultados de cartera de la Oficina, esto se ve reflejado en el cuadro expuesto al observar el nivel de morosidad de dichos créditos que sobrepasan los 50 días de mora.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.



Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

No se cumple con lo estipulado en el Reglamento de Buro de Crédito, puesto que los créditos fueron otorgados sin la realización de este reporte y además se otorgaron estos créditos con reporte de calificación de riesgo alto o medio.

Recomendación:

Al Oficial de Crédito

1. Realizará a cada solicitante la consulta del Buró de Crédito, imprimirá y adjuntará a la solicitud de crédito.

Al Responsable de Oficina

2. Controlará que el Oficial de Crédito cumpla con todos los pasos del proceso de calificación para un buen análisis crediticio antes de pasar a la siguiente etapa para la aprobación de un crédito.

Créditos aprobados muestran en su flujo de caja un Saldo Neto (Ingresos menos Gastos) menor o igual al valor de la cuota

El 26.67% de las carpetas revisadas presentan en su flujo de caja un Saldo Neto (Ingresos menos Gastos) menor o igual al valor de la cuota por pagar, es decir que la cobertura de los ingresos no permite cubrir con la cuota del crédito en unos casos y en otros solo alcanza para cubrir la cuota sin considerar que el socio pueda cubrir un gasto emergente; a pesar de esto los créditos fueron otorgados.

Los errores de los Oficiales de Crédito responsables del análisis de estos créditos, se detallan a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Código	TIPO DE	FECHA	Días	Total	Total	Saldo	CUOTA	Cobertura
Socio	CRÉDITO	CRÉDITO	Mora	Ingresos	Gastos	Neto		de Cuota
213623	CONSUMO	14/02/2014	0	570	430	140	211,45	0,66
277186	MICROCREDITO	02/01/2011	1546	850	665	185	178,42	1,04
263261	CONSUMO	01/03/2012	30	610	585	25	181,08	0,14
306514	CONSUMO	14/08/2012	900	800	580	220	194,82	1,13

En el Manual Metodológico de Crédito, Tomo 8, en la sección de Análisis de la Capacidad de Pago, detalla condiciones específicas que se aplicará al analizar un crédito, uno de los factores importantes para la concesión de créditos es la determinación de las condiciones de ingreso y egreso que permita contar con recursos suficientes para determinar la capacidad de pago de un crédito, además expresa que: “Una baja cobertura de la cuota con saldo neto (no más de 1.1 veces el saldo neto) incrementa el riesgo de que un pequeño cambio por inestabilidad de ingresos afecte la capacidad de pago”.

Según el cuadro anterior, la Cobertura de Cuota de los Créditos se encuentra por debajo o igual de la media que es 1.1, para poder cubrir la cuota mensual del crédito, incrementando así el riesgo de recuperación de cartera de oficina, puesto que la capacidad de pago no permite cubrir con la cuota del crédito o un gasto emergente.

Esto refleja los niveles de morosidad de los créditos antes detallados, ya que tres de estos créditos en su momento llegaron hasta 1546 días de morosidad y hasta la fecha dos de estos no han sido pagados y se encuentran en demanda judicial.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

La Cobertura de Cuota de los Créditos aprobados, no alcanzan a cubrir con la cuota de pago mensual, ni tampoco se prevea dinero disponible para un gasto emergente.



Recomendaciones:

Al Responsable de Oficina

1. Verificará que el Oficial de Crédito cumpla con las condiciones que conlleven a un correcto análisis de la capacidad de pago del solicitante.

Falta de documentación y orden del archivo en las solicitudes de crédito de los socios

Del crédito otorgado el 11 de junio del 2015, correspondiente al socio con Código No. 428258, no se encontró los documentos físicos del socio en los archivos de la oficina; además, en el archivo del socio con Código No. 18178, no se encontró el documento físico que sustente el ingreso por remesas, declarado por el socio en la construcción del flujo de caja por un valor de \$2000. Todas las carpetas revisadas presentaron desorden en el archivo de los documentos de cada uno de los socios.

Según el Manual de Procesos, en la sección de Funciones y Procesos de Crédito, se especifica que: “la recepción de la solicitud de crédito, aprobación, liquidación, recuperación y archivo de créditos, deben ser debidamente guardados y grapados en la respectiva carpeta del socio”.

El Oficial de Crédito responsable de estos créditos, es el encargado de solicitar la documentación y guardarla de manera apropiada, incumpliendo con dicha responsabilidad ocasionando que la información se encuentre incompleta, para uso del resto del personal de oficina que recurre al archivo en busca de la documentación del socio, ya sea para verificar y actualizar información, así como para aprobar un segundo crédito. La falta de documentos de respaldo tales como certificados de ingresos del socio incrementa el riesgo en la recuperación de cartera.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.



Conclusión

No existe un adecuado archivo de los documentos de respaldo de los socios.

Recomendaciones:

Al Oficial de Crédito

1. Solicitará todos los certificados que respalden la información ingresada en el flujo de efectivo previo la aprobación del crédito.
2. Guardará oportunamente los documentos entregados por el socio en su respectiva carpeta.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTE

Incumplimiento de las recomendaciones sugeridas por auditoría interna

En el Memorando No. JA-AI-2015-0025, correspondiente a la Oficina Cuenca-Ricaurte sobre la Construcción del Flujo de Caja de Créditos que sobrepasan los 90 días de mora al 19 de Noviembre del 2015, el Departamento de Auditoría Interna de la cooperativa, detectó 13 créditos que sobrepasan los 90 días de morosidad y que no se inició el proceso de recuperación por vía judicial, por parte del Responsable de Oficina, lo que hizo necesario que el Área de Auditoría Interna, realicé la siguiente recomendación: “Iniciar el proceso de demanda mediante vía judicial y enviar el respaldo respectivo al área de auditoría”.

El 15 de Julio del 2017, el equipo auditor revisó en la página de la Función Judicial los trece créditos mencionados anteriormente, para determinar si se cumplieron de las recomendaciones hechas por Auditoría Interna, y se determinó que únicamente se iniciaron los procesos de demanda a nueve créditos y a los cuatro restantes no se les realizó las demandas pertinentes, es decir que se cumplió parcialmente con las recomendaciones sugeridas por el departamento de auditoría interna.

Determinando que de estos cuatro créditos, tres no fueron demandados porque se generaron Acuerdos de pago con los socios. Dentro del periodo auditado año 2015, se consiguió la cancelación de dichos créditos, excepto el crédito del socio No. 226356 que fue cancelado el 13 de Diciembre del 2016, es decir un año después del periodo auditado, esto se refleja en el siguiente cuadro para mayor entendimiento:

# CRÉDITO	Fecha	Estado	Fecha
	Crédito		Cancelación
207749	04-sep-11	Cancelado	30-nov-15
226356	07-mar-12	Cancelado	13-dic-16
206936	28-ago-11	Cancelado	06-nov-15
203599	24-jul-11	Cancelado	06-nov-15

De acuerdo con el Manual Orgánico Funcional de la cooperativa en la sección de 4.1. Auditoría Interna-Responsabilidades en el numeral 8, indica: “Realizar un seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las recomendaciones u otras medidas para superar las deficiencias informadas”; y, según el Manual Metodológico de



Crédito, Tomo 8, en sección 2.2. Recuperación de Crédito, se establece que: “Para desarrollar una adecuada recuperación de la cartera, se debe cumplir estrictamente con los procesos de notificación, ya que estos constituyen un mecanismo muy importante para lograr una cultura puntual de pago”, además indica que: “Cuando el crédito tenga calificación C2, D o E, la recuperación será por vía judicial”

Es decir, que no se siguió con lo estipulado en la normativa, debido a que no se realizaron las notificaciones de demanda oportunamente, ni tampoco se dio el seguimiento de las recomendaciones sugeridas por el Área de Auditoría.

La falta de cumplimiento y seguimiento a las recomendaciones sugeridas por el departamento de auditoría interna, no permitió superar las deficiencias encontradas por el departamento de Auditoría Interna, ocasionando que los socios no tengan presente las consecuencias de sobrepasar las fechas límites para el pago de sus créditos e incurran en mora.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

No se cumple oportunamente con las recomendaciones sugeridas por el Departamento de Auditoría Interna.

Recomendaciones:

Al Auditor Interno

1. Realizará el seguimiento de las recomendaciones sugeridas en los informes de auditorías anteriores.



Al Responsable de Oficina

- Cumplirá oportunamente con las recomendaciones sugeridas por el Departamento de Auditoría Interna.

Debilidades en la Construcción del Flujo de Efectivo del Socio

En la revisión física de 19 carpetas de socios solicitantes de crédito de la cooperativa, se encontró 16 créditos con debilidades en la construcción del Flujo de Caja, mecanismo fundamental para determinar la solvencia del socio, estos errores generados por los oficiales de créditos responsables de dichos créditos, detallamos a continuación para mayor entendimiento:

1.- El Registro Único de Contribuyentes no es un justificativo de ingreso

El Registro Único de Contribuyentes es un documento que identifica e individualiza a los contribuyentes, personas físicas o jurídicas, pero no detalla ingresos y gastos del contribuyente, siendo el justificativo de ingreso la presentación de declaraciones de ingresos efectuadas al Sistema de Rentas Internas.

No. Crédito	Mora	Monto Crédito	Cuota	Debilidades en la Justificación de Ingresos
210988	4	10000	237,90	Se registra \$1300 como Ingresos por Comercio, los cuales no se justifica con las declaraciones de ingreso sino con la presentación del RUC.
234849	4	4000	106,85	Se registra en el Flujo de Caja \$300 por Otros Ingresos, los cuales se justifica con RUC y no con la presentación de las declaraciones de ingreso al SRI.
314248	37	3200	130,91	Se registra \$600 como Ingresos por Comercio, los cuales no se justifica con las declaraciones de ingreso sino con la presentación de RUC.
204201	127	12000	139,15	Se registra en Flujo de Caja \$250 por Ingresos por Comercio de los cuales ninguno se justifica con documentos declarados al SRI, solo con la presentación de RUC.
206270	865	10000	278,31	Se registra en el Flujo de Caja \$800 por Ingresos por Comercio los cuales no se justifican con declaraciones al SRI, sino con la presentación del RUC.



2.- El Flujo de Caja no se llena de acuerdo a los documentos de respaldo

El registro de Ingreso del Flujo de Caja es diferente al valor registrado en los documentos de respaldo presentado por el socio, para el caso de los certificados de trabajo, roles de pago y declaraciones efectuadas al SRI.

Código Socio	No. Crédito	Mora	Monto Crédito	Cuota	Debilidades en el registro de Ingresos
337711	206085	227	5000	139,15	El registro de Ingreso del flujo de Caja (\$775) es diferente al registrado en el rol de pagos (\$478,43), ya que no se consideró los descuentos de seguro social, préstamo quirografario u otros.
338063	206270	865	10000	278,31	Se registra en Ingresos del Flujo de Caja tanto para el solicitante como el conyugue (\$775 cada uno) valores que son diferentes a los registrados en el rol de Pagos (\$333,60 y \$353,91) ya que no se consideró los descuentos de seguro social, préstamo quirografario e hipotecario u otros.
363754	316502	4	5000	256,04	Certificado de Trabajo del solicitante es informal y registra ingresos de \$340, mientras que el Flujo de Caja se registró por \$450.
461457	392336	6	2500	153,35	Se registró en Flujo de Caja \$750 por Ingresos de Productivos Artesanales, los cuales se justificó con la presentación de las 3 últimas declaraciones al SRI, por un valor promedio de \$200,00.
449032	373142	17	5000	139,15	Se registró en el Flujo de caja \$1500 por Ingresos de Comercio, los cuales se justificó con las 3 últimas declaraciones al SRI por un valor promedio de \$1046,97 sin tomar en cuenta los gastos declarados por un valor promedio de \$1026,00.



3.- Ingresos detallados en el Flujo de Efectivo no tienen documento de respaldo

Se registra en los ingresos del Flujo de Caja valores que no tienen documentación escrita como respaldo, es decir no presenta Certificado de Trabajo, Roles de Pago, u otro documento que respalde la información descrita en el Flujo de Caja.

Código Socio	No. Crédito	Mora	Monto Crédito	Cuota	Debilidades en el respaldo de Ingresos
355990	2348	4	4000	106,85	Se registra en Flujo de Caja \$90 ayuda de varios y \$300 Otros Ingresos, de los cuales no se justificó con documentación escrita para el primero y para el segundo se justificó solo \$200 con certificados de trabajos y RUC.
315837	204201	127	12000	139,15	Se registra en Flujo de Caja \$250 por ingresos de comercio, \$60 por arriendo y \$100 otros ingresos, de los cuales ninguno se justificó con documentos de respaldo, solo con la presentación del RUC.
363754	316502	4	5000	256,04	Se presentó como documento de respaldo un Certificado de Trabajo Informal del conyugue, sin registro del valor del ingreso mensual.
414905	360976	12	5000	173,33	Se registró en el Flujo de Caja, ingresos por remesas por \$800 y se justificó con Certificado de recibo de remesas por \$200,00.
18178	188311	67	10000	266,35	Se registró en el Flujo de Caja \$350 por concepto de ingresos de sueldo, sin documento de respaldo.
433230	345802	26	3000	104,00	Se registro en el Flujo de Caja \$450,00 como ingresos de sueldo y se justificó con Certificado de Trabajo \$350,00.

Los errores mencionados anteriormente se contraponen a lo expuesto en el Manual Metodológico de Crédito, Tomo 8, donde se expresa que uno de los mecanismos de verificación de fuentes de pago en los créditos es la “Documentación de respaldo que



certifique o acredite el ingreso por trabajo fijo avalado por la pertenencia a un grupo o comunidad o por documento escrito que lo certifique (certificado de ingresos, copia de recibos de remesas), ajustado por el nivel de gasto promedio que mantiene una familia en torno a las condiciones que esta vive.”, así mismo el Manual de Administración de Riesgos indica que se deberá considerar para la evaluación de los créditos: “Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito, así como la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con información financiera actualizada y documentada” y la “Revisión de los documentos de pago de los impuestos al SRI de los últimos ejercicios”.

El no cumplir con lo mencionado, causa debilidades en la verificación de fuentes de pago de los créditos y problemas que han tenido para su cancelación por falta de pago, generando riesgos en la recuperación de cartera, en la calificación por oficina y en la generación de gastos por recuperación ya que estos créditos estuvieron en mora.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

Existe debilidades en la construcción del flujo de efectivo del socio, tales como: el flujo de caja no se llena de acuerdo a los documentos de respaldo, el RUC no es justificativo de ingreso, ingresos detallados en el flujo de efectivo no tienen documento respaldo.

Recomendación:

Al Oficial de Crédito

1. Verificará que los documentos respaldo para los socios que declaran Ingresos por comercio sean las declaración presentadas al SRI.



2. Verificará que el Flujo de Efectivo sea el fiel reflejo de los documentos de respaldo entregados por el socio.

Al Responsable de Oficina

3. Verificar que el Oficial de Crédito construya el Flujo de efectivo de acuerdo a la documentación de respaldo presentada por el socio, así mismo que cumpla con una correcta calificación y análisis del crédito; antes de la aprobación de las solicitudes de crédito.

Al Comité de Crédito

4. “Calificará y aprobará o negará las solicitudes de crédito, o delegará estas funciones a las directivas Locales de Crédito, con excepción a las solicitudes que correspondan a la Administración o a Gerencia.” con el fin de que exista una mejor colocación de créditos.

Alerta en el porcentaje de cumplimiento de metas de Captación y Colocación

De la evaluación realizada mediante la aplicación de los indicadores de eficacia a las metas de Captación y Colocación de créditos se observó el cumplimiento del 79% del total de captaciones, 74% del total de colocaciones, teniendo así un avance promedio del 76% de acuerdo con lo establecido en el Plan Operativo Anual, teniendo como resultado un incumplimiento de 21% del total de captaciones y 26% del total de colocaciones.

Estos indicadores ya están dando alerta para las metas de Captación y Colocación de Créditos ya que deberían alcanzar el 100% de cumplimiento.

ÁREAS	Total Presupuestado	Total Efectuado	AVANCE
TOTAL CAPTACIONES	3.524.328,15	2.780.213,20	79%
TOTAL COLOCACIONES	11.463.000,00	8.536.709,05	74%

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que



estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

El cumplimiento de objetivos planteados de captación y colocación no alcanza los porcentajes planteados en el plan operativo Anual.

Recomendación:

Al Responsable de Oficina

1. Velicará mensualmente el cumplimiento de objetivos de Captación y Colocación, según los estándares establecidos en el POA.

Deficiencia en la Recuperación de Cartera Demandada

Mediante la aplicación del Indicador de Eficacia, el cual mide la gestión para la recuperación de cartera de los créditos que se inició proceso judicial, se determinó que el monto recuperado de dicha cartera representa un 27% de recuperación para el año 2015.

La falta de seguimiento de recuperación de la cartera en proceso judicial, está a cargo del Responsable de Oficina, los valores recuperados de la cartera total demanda para el año 2015 se detalla a continuación:

Cartera Demanda en Mora-Año 2015	
Total de Cartera 2015 Iniciado Proceso Judicial	100.214,21
Recuperación de Cartera Demanda en Mora	27%
Cartera en Demanda Judicial Recuperada	27.465,16
Cartera Demanda por Recuperar en Mora	73%



La Recuperación de Cartera en Mora de los créditos que se inició el proceso judicial durante el año 2015 en la Oficina Cuenca-Ricaurte, es del 27%.

El valor recuperado en dólares es de \$27465.16 de una cartera total en dólares de \$100.214,13.

Los resultados obtenidos se contraponen a los objetivos planteados en el Manual de Proceso: Gestionar recuperación Vía judicial, Norma 3, indica: “ En cada oficina el responsable de Oficina o su delegado, deberá ser el responsable de la administración de los procesos judiciales, esto es: manejo del sistema operativo, recepción de informes del abogado, seguimiento y control de resultados”, la falta de control de los resultados de recuperación representa un impacto negativo por incremento de la cartera en demanda judicial, el porcentaje de incumplimiento de recuperación de cartera en mora es del 73%; afectando a:

- La calificación de cartera de la Oficina Cuenca –Ricaurte, razón por la cual la Oficina se encuentra en Plan de Contingencia y a su vez este porcentaje, disminuirá el porcentaje de calificación en la recuperación de cartera de la Cooperativa.
- La calidad de gestión de riesgo e incremento de las provisiones de cartera ya que ocasiona más gastos de oficina por recuperación es decir incrementa los costos de las acciones de recuperación por vía judicial.
- Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.
- Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del



informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

Falta de seguimiento y control de resultados aumenta el monto de recuperación de cartera demanda en mora,

Recomendaciones:

Al Responsable de Oficina

1. Cumplirá estrictamente con los procesos de notificación y a su vez anotar cualquier cambio de dato en las fichas de los socios, para lograr una cultura puntual de pago y una eficiente recuperación.
2. Cumplirá en la recuperación de cartera con el proceso de Monitoreo y Recuperación de cartera.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV

4.1 Conclusiones.

Con el desarrollo de la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 se logró cumplir el objetivo general planteado de llevar a cabo dicha auditoría, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la oficina.

- La Oficina Cuenca-Ricaurte al estar ubicada en una zona rural, permite integrar a la cooperativa y a los socios de manera participativa.
- El nivel de cumplimiento de objetivos de Captación es del 79% y Colocación es del 74%, no alcanzan a cumplir el 100% de los niveles establecidos en el Plan Operativo Anual, siendo fundamental alcanzar porcentajes que se acerquen al 100% del cumplimiento para lograr una eficaz captación de dinero y mantener equilibrados los niveles de liquidez en la Oficina Cuenca-Ricaurte, y de la colocación, tener este dinero en circulación.
- Se evidenciaron deficiencias en el análisis de la información financiera y de la capacidad de pago, presentada por el solicitante; al igual que también se encontró documentación incompleta e informal, razón por la cual existió un deterioro importante de la cartera de la oficina.
- Las recomendaciones hechas por Auditoría Interna no fueron atendidas en el momento oportuno.
- La Oficina Cuenca-Ricaurte presenta créditos con categoría E, es decir que sobrepasan los 6 meses de vencimiento.
- La Oficina Cuenca-Ricaurte, no tiene una gestión adecuada de recuperación de cartera judicial, debido a que en el año 2015 se obtuvo como resultado en la recuperación de cartera demanda en mora igual al 27%, es decir que el 27% de la cartera demandada en mora fue recuperada y el 73% de la cartera demandada en mora está pendiente por



recuperar, el valor recuperado en dólares fue de \$27465.16 de una cartera total en dólares de \$100.214,13, estos resultados afectan a:

- La calificación de cartera de la Oficina Cuenca–Ricaurte, razón por la cual la Oficina se encuentra en Plan de Contingencia por la falta de una gestión eficiente en la recuperación; y, a su vez este porcentaje disminuirá el porcentaje de recuperación de la cooperativa.
- La calidad de gestión de riesgo e incremento de las provisiones de cartera ya que ocasiona más gastos de oficina por recuperación.

4.2 Recomendaciones.

Las recomendaciones planteadas a continuación son de fácil adopción por parte de los responsables del proceso, implantarlas mejorará el nivel de eficiencia, eficacia y economía determinados en esta auditoría:

- Es necesario que el Oficial de Crédito cumpla con la normativa de crédito para desarrollar un correcto análisis crediticio.
- Implementar capacitaciones al personal para dar a conocer los objetivos y metas descritos en el plan estratégico con el fin de obtener personal comprometido y alineado con los propósitos de la oficina y de la cooperativa en general.
- Fomentar los talleres y capacitaciones sobre la metodología de crédito que maneja la cooperativa, al igual que si se dieran nuevas disposiciones y cambios en la normativa.
- Fortalecer las políticas de cobranza para dar un mayor seguimiento a los créditos, permitiendo detectar inconvenientes y obtener el pago al momento del vencimiento.
- Monitorear permanentemente la morosidad de la cartera total de la Oficina Cuenca-Ricaurte para mantener un nivel de riesgo crediticio bajo y un nivel de morosidad que no afecte a la calidad de la cartera.
- Implementar estrategias para la recuperación de cartera y la gestión de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de la oficina.
- Controlar que se cumplan las metas mensuales de colocaciones de cartera y de captaciones, propuestas por la oficina.
- Efectuar la gestión de cobranza antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente.



- Dar seguimiento para que se cumplan con las recomendaciones realizadas por Auditoría Interna.
- Fortalecer las políticas de cobranza para dar un mayor seguimiento a los créditos, permitiendo detectar inconvenientes y obtener el pago al momento del vencimiento.
- Monitorear permanentemente la morosidad de la cartera total de la Oficina Cuenca-Ricaurte para mantener un nivel de riesgo crediticio bajo y un nivel de morosidad que no afecte a la calidad de la cartera.
- Implementar estrategias para la recuperación de cartera y la gestión de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de la oficina.
- Controlar que se cumplan las metas mensuales de colocaciones de cartera y de captaciones, propuestas por la oficina.
- Efectuar la gestión de cobranza antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente.
- Dar seguimiento para que se cumplan con las recomendaciones realizadas por Auditoría Interna.



BIBLIOGRAFÍA

Normativa

- Asamblea Nacional. (8 de Agosto de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial 449 de 20 Octubre 2008*. Montecristi, Ecuador. Recuperado el 10 de Septiembre de 2017, de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (12 de Septiembre de 2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. *Segundo Suplemento del 12 de Septiembre del 2014 Registro Oficial 332*. Quito, Ecuador. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de www.superbancos.gob.ec: http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_2014_ago_16.pdf
- Asamblea Nacional. (28 de Octubre de 2014). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *Ley de Economía Popular y Solidaria Registro Oficial 444 de 10 de Mayo 2011*. Quito, Ecuador. Recuperado el 25 de Enero de 2017, de www.seps.gob.ec: http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f
- Congreso Nacional. (12 de Junio de 2002). Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. *Ley 73, Registro Oficial Suplemento 595*. Quito, Ecuador. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Contralor General del Estado. (Agosto de 2001). Manual de Auditoría Financiera Gubernamental. *Acuerdo No. CG*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>
- Contralor General del Estado. (2 de Diciembre de 2011). Acuerdo 047-CG-2011 Suplemento del Registro Oficial 600 de 20 Diciembre 2011. *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2016, de www.contraloria.gob.ec: http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf
- Contraloria General del Estado. (2002). Manual de Auditoría de Gestión Acuerdo N° 031-CG. *Actualización Contable*. Quito, Ecuador: Corporación Edi-Acabo Cía. Ltda. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de www.contraloria.gob.ec.
- Contraloría General del Estado. (3 de Septiembre de 2003). Manual General de Auditoría Gubernamental . Recuperado el 17 de Ferebrero de 2017, de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-V.pdf>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (15 de Junio de 2015). Manual de Proceso. *Gestionar Recuperación Vía Judicial*. Cuenca, Ecuador.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (15 de Octubre de 2015). Manual Medodológico de Crédito. *Administración de Riesgos Tomo 8*. Cuenca, Ecuador.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (Octubre de 2015). Plan Estratégico Social y Financiero. Cuenca, Ecuador. Recuperado el 10 de Febrero de 2017

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (30 de Octubre de 2015). Reglamento de la Información del Buró de Crédito Multiburo. Cuenca, Ecuador.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (Enero de 2016). Manual Orgánico Funcional. Cuenca, Ecuador.

Federación Internacional de Contadores. (15 de Octubre de 2013). Norma Internacional de Auditoría 500. *Evidencia de Auditoría*. España. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20500%20p%20def.pdf>

Federación Internacional de Contadores . (15 de Octubre de 2013). Norma Internacional de Auditoría 530. *Muestreo de Auditoría*. España. Recuperado el 6 de Abril de 2017, de [auditoria03.galeon.com: http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20530%20p%20def.pdf](http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20530%20p%20def.pdf)

Federación Internacional de Contadores. (15 de Octubre de 2013). Norma Internacional de Auditoría 230. *Documentación de Auditoría*. España. Recuperado el 13 de Septiembre de 2017, de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20230%20p%20def.pdf>

Instituto de Auditores Internos de España. (Mayo de 2013). *doc.contraloria.gob.pe*. Recuperado el 2 de Febrero de 2017, de [doc.contraloria.gob.pe: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (13 de Febrero de 2015). Resolución No. 038-2015-F. *Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20038-2015-F.pdf?dl=0>

Documento de Sitio Web

Gómez, P. (19 de Febrero de 2014). *www.pwc.com*. Recuperado el 8 de Febrero de 2017, de [www.pwc.com: https://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf](https://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf)

González Martínez, R. (28 de Julio de 2015). *www.ofstlaxcala.gob.mx*. Recuperado el 2 de Febrero de 2017, de [www.ofstlaxcala.gob.mx: https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf](https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf)

Orellana, E. (Marzo de 2009). Jardín Azuayo en la Región Sur del Ecuador. Cuenca, Ecuador. Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de [pkfeyerabend.org: http://pkfeyerabend.org/wp-content/uploads/2013/05/Jardin_Azuayo_2010.pdf](http://pkfeyerabend.org/wp-content/uploads/2013/05/Jardin_Azuayo_2010.pdf)



Santelices, D. (22 de Diciembre de 2015). *www.auditoriainternadegobierno.gob.cl*. Recuperado el 5 de Febrero de 2017, de *www.auditoriainternadegobierno.gob.cl*: <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/12/Hallazgos-de-Auditoria.pdf>

Sitio Web

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo . (13 de Abril de 2016). *www.jardinazuayo.fin.ec*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2016, de *www.jardinazuayo.fin.ec*: <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/seccion/listado?data=aWRTZWNjaW9uPTIx>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista. (31 de Agosto de 2017). *www.coopjep.fin.ec*. Recuperado el 2 de Septiembre de 2017, de *www.coopjep.fin.ec*: <https://www.coopjep.fin.ec/la-jep/crecimiento/ranking-cooperativo>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *www.seps.gob.ec*. Recuperado el 2016 de Febrero de 26, de *www.seps.gob.ec*: <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *www.seps.gob.ec*. Recuperado el 11 de 02 de 2017, de *www.seps.gob.ec*: <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->



ANEXOS

PAPELES DE TRABAJO

INFORME DE LA VISITA PREVIA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO VISITA A LA OFICINA CUENCA-RICAURTE	
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión	PP/PT₁
OBJETIVO: Conocer de manera general la distribución de los diferentes departamentos y a sus responsables principales, para solicitar el apoyo de información.	
INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO Y DE LA OFICINA CUENCA-RICAURTE	
<p>El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Cuenca, Provincia del Azuay y cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.</p> <p>La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.</p> <p>La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.</p>	
Oficina Cuenca-Ricaurte	
<p>La Oficina Cuenca-Ricaurte, objeto de nuestro análisis, está ubicado en la calle Vicente Pacheco y Antonio Ricaurte (sector 5 esquinas).</p>	
Horario de Atención Oficina Cuenca-Ricaurte	
<p>El horario de atención en la Oficina Cuenca-Ricaurte es de lunes a viernes de 08h00 a 18h00 y sábados de 08h30 a 12h30.</p>	
Distribución de la Oficina Cuenca-Ricaurte	
<p>La Oficina Cuenca-Ricaurte tiene ya 12 años de funcionamiento, iniciaron sus actividades el 28 de Noviembre de 2004, incluyendo bajo su control a las oficinas de Patamarca y San Blas.</p>	
FUENTE: Estatuto de la Cooperativa	
Elaborado por: Las Autoras	
Revisado por: Ing. Mónica Duque	



CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO MISIÓN, VISIÓN, VALORES, OBJETIVOS, PRINCIPIOS ÉTICOS, POLÍTICAS.	
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión	PP/PT₂
OBJETIVO: Conocer la misión, visión, valores, principios, estatuto de la cooperativa, así como sus principales operaciones, actividades y su base legal.	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cuenta con su Plan Estratégico, Código de Ética, Estatutos de la Cooperativa, Plan Operativo Anual, de esto lo más relevante relacionado con este procedimiento de auditoría mencionamos a continuación:	
Misión “Somos una cooperativa de ahorro y crédito seguro y participativo que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles”.	
Visión “Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio”	
FUENTE: Estatuto de la Cooperativa	
Elaborado por: Las Autoras	
Revisado por: Ing. Mónica Duque	
Fecha: 10 de Marzo de 2017	



CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO MISIÓN, VISIÓN, VALORES, OBJETIVOS, PRINCIPIOS ÉTICOS, POLÍTICAS.	
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión	PP/PT_{2.1}
OBJETIVO: Conocer la misión, visión, valores, principios, estatuto de la cooperativa, así como sus principales operaciones, actividades y su base legal.	
Objeto Social <p>La cooperativa tendrá como objeto social principal la realización de operaciones de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros y de responsabilidad social con sus socios.</p> <p>La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.</p>	
Valores y Principios <p>La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo: Membrecía abierta y voluntaria, Control democrático de los miembros, Participación económica de los miembros, Autonomía e independencia, Educación, formación e información, Cooperación entre cooperativas, Compromiso con la comunidad.</p>	
Principios Éticos <p>Con el objetivo de orientar el comportamiento de socios, directivos, proveedores, colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ya sea individual o colegiado; por lo tanto, toda persona que acepte desempeñar un cargo en ella queda sujeto a sus disposiciones.</p> <p>Los principales principios de la cooperativa son: Probidad, Prudencia, Confidencialidad, Responsabilidad, Respeto a las personas, Respeto al medio ambiente, Lealtad, Igualdad de derechos, Democracia, La cooperación interinstitucional, Imparcialidad.</p>	
FUENTE: Reglamento Código de Ética Estatuto de la Cooperativa	
Elaborado por: Las Autoras Revisado por: Ing. Mónica Duque Fecha: 10 Marzo del 2017	



**CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
PRINCIPALES OPERACIONES Y ACTIVIDADES**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{2.2}

OBJETIVO: Conocer la misión, visión, valores, principios, estatuto de la cooperativa, así como sus principales operaciones, actividades y su base legal.

Estatuto Social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas 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 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Operaciones

La principal operación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, que se menciona en su Reglamento de Ahorro y Crédito es la concesión de créditos ordinarios, extraordinarios, promocionales y los que establezcan el consejo de la Administración.

- Los créditos son de libre disponibilidad excepto los extraordinarios, que se concederán ante situaciones emergentes de enfermedad, calamidad doméstica o siniestra y gastos para educación.
- Los créditos promocionales serán para promover el crecimiento de la cooperativa.
- Los créditos ordinarios pueden concederse con la modalidad de préstamo rápido, con un plazo mínimo de una semana para créditos individuales, y de 5 días para créditos institucionales.

Actividades

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- Otorgar préstamos a sus socios.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus



propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.

- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros.
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.

FUENTE: Estatuto de la Cooperativa

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 10 Marzo del 2017



CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
PRINCIPALES OPERACIONES Y ACTIVIDADES

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{2,3}

OBJETIVO: Conocer la misión, visión, valores, principios, estatuto de la cooperativa, así como sus principales operaciones, actividades y su base legal.

- Actuar como emisor de tarjeta de crédito y débito.
- Conceder sobregiros ocasionales.
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
- Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prenda propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cuenta con la siguiente Reglamentación Interna relacionada con los procesos de crédito:

- Manual Metodológico de Crédito
- Reglamento de Crédito
- Reglamento de Ahorro y Crédito
- Manual de proceso: Otorgar Crédito de Consumo
- Manual de proceso: Otorgar Microcrédito
- Manual de proceso: Comercial

FUENTE: Estatuto de la Cooperativa

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 10 Marzo del 2017



MATRIZ DE ANÁLISIS FODA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
SERVICIOS DE LA OFICINA CUENCA-RICAURTE

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT₃

OBJETIVO: Conocer los servicios de la Oficina Cuenca-Ricaurte

Servicios

Los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y todas sus agencias a nivel nacional incluyendo a la Oficina Cuenca-Ricaurte, son en un total de diez servicios tales como:

- Ahorro: Ahorro a la Vista, Certificados de depósito a Plazo Fijo, Ahorro Programado.
- Crédito: Microcréditos, de Consumo y Comercial.
- Tarjetas de Débito
- Pago de Sueldos
- Servicios de Pago Interbancario
- Transferencias Bancarias
- Recaudaciones
- Cobros y Pagos
- Solidarios
- Nuestro Jardín

FUENTE: Las Autoras

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 13 Marzo del 2017



**MATRIZ DE ANÁLISIS FODA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT₄

OBJETIVO: Conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca-Ricaurte.

ANALISIS FODA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cuenta con una matriz FODA Institucional pero no tiene un FODA por oficina en virtud de esto el Equipo Auditor preparó para la Oficina Cuenca-Ricaurte el siguiente análisis:

Fortalezas

- La generación de ingresos financieros se mantiene sólida.
- Mantiene una gran cantidad de socios activos.
- Se conoce el entorno del sector donde opera la Oficina.
- La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta con un sistema operativo propio, esta tecnología le permite administrar el sistema según las necesidades de la misma.
- Existe una fidelización de los socios para acudir a la Oficina.

Oportunidades

- Mantiene un buen posicionamiento y una imagen fuerte en la zona donde opera.
- Se conoce a la mayoría de los socios por estar ubicada la Oficina en un pueblo pequeño como lo es Ricaurte.
- La Oficina Cuenca-Ricaurte está cerca de las personas que viven en el pueblo lo que hace que recurran frecuentemente para realizar depósitos y que les permite además calificar para futuros préstamos.
- El costo operativo de la oficina es bajo en función de las actividades de la oficina.

Debilidades

- Rotación de personal para las actividades de colocación y recuperación de cartera.
- Deficiencia en el análisis de la información recolectada por el Oficial de Crédito para la sustentación de ingresos de los socios.
- Mala colocación de créditos por falta de análisis en la información presentada por el socio.
- Inadecuada asignación del personal.

FUENTE: Las Autoras

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 13 Marzo del 2017



**MATRIZ DE ANÁLISIS FODA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{4.1}

OBJETIVO: Conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Cuenca-Ricaurte.

ANALISIS FODA

Amenazas

- La cartera no es de buena calidad ya que mantiene altos niveles de morosidad.
- Crisis económica que enfrento el país en el año 2015 afecta en la captación, colocación y recuperación de créditos.
- Falta de Entrenamiento y experiencia del personal a cargo de la colocación de créditos y recuperación de cartera.
- No existe un seguimiento al proceso de recuperación de cartera porque el Responsable de Oficina no cuenta con toda la información de morosidad anterior.
- No existe la asignación del puesto de Recuperador de Créditos dificultando el proceso de recuperación de la cartera.
- La Estructura Física de la Oficina afectó a la efectiva captación y colocación.

FUENTE: Las Autoras

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 15 Marzo del 2017



**VISITA A LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
REGLAMENTACIÓN INTERNA**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT₅

OBJETIVO: Solicitar y Conocer los Reglamentos y Manuales relacionados al proceso de Crédito y Cobranza.

Reglamento de Crédito

El Reglamento de Crédito se aplica en todas las operaciones de crédito de la cooperativa, aquí también podemos encontrar definida las responsabilidades de cada instancia que interviene en el proceso de crédito, y estas son las siguientes:

- Consejo de Administración
- Comité de Crédito
- Comisión Local de Crédito
- Director de Zona
- Responsable de Oficina
- Oficiales de Crédito

Podrán solicitar crédito los socios de la cooperativa sean estos personas naturales o jurídicas, los menores de edad, a través de sus representantes legales.

Los tipos de garantías aceptadas por la institución son: Personales, Prendarias, Hipotecarias, Fiduciarias

Todo crédito personal, prendario, hipotecario, fiduciario, deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Metodología de Crédito.

FUENTE: Reglamento Interno

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 16 Marzo del 2017



**VISITA A LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
CONOCIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{5.1}

OBJETIVO: Conocer de manera general el departamento de crédito y cobranza sus cargos y responsabilidades.

Misión del Departamento de Crédito

Garantizar la satisfacción de los socios a través de la prestación de productos de crédito, administrando la cartera acorde a los niveles de riesgo establecidos, prestando los servicios de calidad, calidez y fortaleciendo las actividades encomendadas y orientadas a los socios, así como gestionar la recuperación de la cartera vencida de la Institución creando en los socios una cultura de pago continuo.

Relaciones de Dependencia

Crédito depende y reporta al Responsable de Oficina.

Relaciones de Coordinación

Crédito coordina sus actividades con captaciones, Educación Cooperativa, Gestión Operativa, Balcón de Servicios y Caja.

Objetivos de Créditos

El departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo plantea el siguiente objetivo dentro de la Perspectiva Financiera del Plan Estratégico 2015:

- Alcanzar al 2018 una cartera en riesgo no mayor al 3.5%, con un nivel de castigo anual no mayor al 0.5% anual y una cobertura de provisiones superior al 130%.

Estrategias

- Mantener programas anuales de capacitación del personal de crédito, certificados, con enfoque a fortalecer competencias y manejo de metodologías de la Cooperativa.
- Implementar y mejorar las metodologías de crédito (evaluaciones – revisiones anuales).
- Implementar el sistema de gestión y monitoreo de cobranza prejudicial y judicial.

Fuente:

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 16 Marzo del 2017



**VISITA A LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
CONOCIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT₆

OBJETIVO: Conocer de manera general el departamento de crédito y cobranza sus cargos y responsabilidades.

Dentro de la Perspectiva Socios Clientes Comunidad, se plante el siguiente objetivo:

Mantener al 2018 una estructura de las líneas de crédito que promueva el desarrollo socioeconómico, establecido por Créditos PYME 10%, Créditos de Consumo hasta 40%, Créditos de Vivienda hasta 10%, Microcrédito no menos de 40%.

Estrategias

- Mejorar las competencias del personal mediante la ejecución de procesos de capacitación anuales.
- Automatizar los procesos y productos.
- Mejorar calificación de riesgo de la Cooperativa.
- Diseñar, implementar y evaluar el plan de promoción de los servicios de la Cooperativa.
- Obtener nuevas fuentes de financiamiento adecuadas a los segmentos de crédito (líneas de crédito vivienda, PYME).
- Evaluar y redefinir las funciones y responsabilidades de las Comisiones de Crédito.

Comité de Crédito

De acuerdo al Reglamento de Crédito el comité de crédito es una de las instancias que intervienen en el proceso de crédito y le corresponde las siguientes funciones:

- Calificar, aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a las políticas, resoluciones del Consejo de Administración y el presente Reglamento de Crédito, previa recomendación de la Comisión de Crédito local e informe favorable del Responsable de Oficina.
- Sugerir reformas tanto al Manual de Procesos, Reglamento, Metodología y Políticas de Crédito.
- Decidir la reestructuración de créditos cuyo monto sea inferior al 2% de Patrimonio Técnico.
- Decidir los créditos refinanciados que les corresponda.

FUENTE: Manual Metodológico de Crédito, Reglamento de Crédito, Reglamento de Ahorro y Crédito y Manual de Proceso.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 16 Marzo del 2017



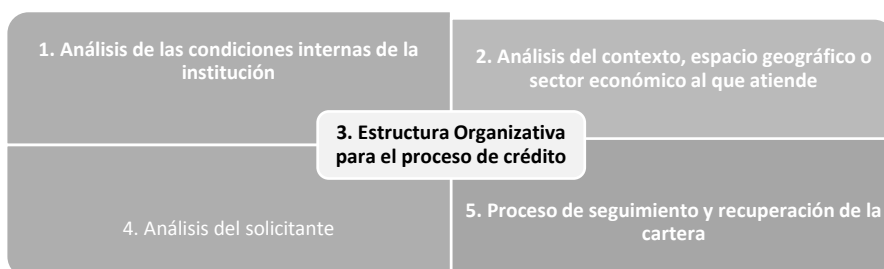
**METODOLOGÍA DE CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{6.1}

OBJETIVO: Conocer la Metodología de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

El proceso metodológico de crédito que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo LDTA., tiene los siguientes espacios de control que son:



1. Análisis de las condiciones internas de la institución:

- **Gobernabilidad:** Que corresponde a la relación entre empleador y directivos y el conocimiento de los roles y funciones de cada uno.
- **Capacidad Administrativa:** Corresponde a los niveles académicos y a la experiencia.
- **Tiempo de funcionamiento y amplitud del mercado:** Mientras más tiempo una oficina este en una zona, tiene más posibilidades de conocer y posicionarse en el mercado.

1.2. Análisis del Oficial de Crédito

- **Tiempo que ejerce funciones y capacitaciones:** Es número de meses que el oficial de crédito ejerce sus funciones y la capacitación que recibe en créditos con un nivel mínimo de horas.
- **Nivel de morosidad que conserva y Número de créditos que maneja:** Se refiere a la calidad de los créditos entregados por el oficial de Crédito en un período de tiempo específico.
- **Carácter:** Cuando el oficial de crédito tiene un bajo nivel de observaciones de auditoría sobre las operaciones a su cargo y un alto grado de cumplimiento del POA de la oficina donde opera.

FUENTE: Manual Metodológico de Crédito Tomo 8, 2015

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

FECHA: 17 Marzo del 2017



**METODOLOGÍA DE CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{6.2}

OBJETIVO: Conocer la Metodología de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

2. Análisis del contexto, espacio geográfico o sector económico al que atiende:

- Análisis Estadístico
- Análisis de la Experiencia

3. Estructura Organizativa para el proceso de crédito:

- Servicios
Precalificación de crédito
Entrega de requisitos al socio
Verificación de documentos presentados
- **Colocación:**
Recepción de Documentos
Calificación de crédito
Decisión de aprobación o negación
- **Recuperación extrajudicial:**
Emisión de notificaciones escritas
Planificación de rutas
Evaluación de resultados
- **Recuperación Judicial:**
Seguimiento del trabajo de abogados
Evaluación de resultados

4. Análisis del solicitante: Aquí se evalúan tres condiciones:

- **Factores y herramientas de análisis por tipo de crédito:**
Factores corresponden a la caracterización la capacidad de pago del beneficiario, destino del crédito, área rural, área urbana.
- **Operativa crediticia:** Corresponde al Proceso General del Crédito que contiene los siguientes elementos: Información, Solicitud, Aprobación, Liquidación, Seguimiento y recuperación de cartera
- **Sistema de Calificación:**
Carácter, Capacidad, Capital, Condiciones, Colateral

5. Proceso de seguimiento y recuperación de la cartera

Condiciones para la recuperación y Premisas para la recuperación que quiere decir que se establecen condiciones de recuperación y provisión según el nivel de riesgo de las operaciones y mejoramiento de las condiciones para lograr un adecuado seguimiento.

FUENTE: Manual Metodológico de Crédito Tomo 8, 2015

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

FECHA: 17 Marzo del 2017



INDICADORES DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT₇

OBJETIVO: Indicadores de Gestión que aplica la Oficina Cuenca-Ricaurte.

Indicadores de gestión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, tiene establecido indicadores para el análisis del cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Operativo Anual (POA), además utiliza indicadores financieros y operativos a los cuales se asignan puntos que corresponden a la ponderación proporcionales al nivel de cumplimiento, para esto se debe establecer la meta y el mínimo aceptable del cumplimiento. A continuación detallamos la matriz de indicadores 2015:

MATRIZ DE INDICADORES 2015									
SITUACIÓN FINANCIERA									
CRITERIO	INDICADORES	UNIDADES DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	PONDERACIÓN
B									
M									
A									
Protección	Morosidad Total	%	Mensual	El valor de la cartera en riesgo no debe superar el 3,80 del total de la cartera	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	10
	B								
M									
A									
Estructura Financiera	Prestamos Netos / Activo Total	%	Mensual	Mide el porcentaje del activo total invertido en la cartera de créditos	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	10
	B								
M									
A									
	Depósitos de Ahorro / Activo Total	%	Mensual	Mide el porcentaje del activo total financiado con los depósitos de los ahorros	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	10
B									
M									
A									
Rendimientos y Costos	Gastos Operativos / Promedio de Activos	%	Mensual	Mide el nivel de eficiencia administrativa, relacionada con la asociación de los costos administrativos frente al total de los activos promedios	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	10
	B								
M									
A									
	Excedente Neto / Promedio de Activos (ROA)	%	Mensual	Mide el nivel del rendimiento de los excedentes frente al total de los activos promedios, la meta es que se alcance el porcentaje del capital institucional sobre el total de activos	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	5
B									
M									
A									
Activos Improductivos	Activo Improductivo / Activo Total	%	Mensual	mide el total de activos improductivos (activos que no producen ingresos para la cooperativa) frente al total de activos	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	5
B									
M									
A									
						50			
SITUACIÓN OPERATIVA									
CRITERIO	INDICADORES	UNIDADES DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	PONDERACIÓN
B									
M									
A									
Cumplimiento de metas	Colocación de Cartera	%	mensual	indica la capacidad del cumplimiento del presupuesto	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	6
	B								
M									
A									
	Captaciones	%	mensual	indica la capacidad del cumplimiento del presupuesto	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	4
B									
M									
A									
Operatividad	Transacciones por número de empleados	U	mensual	Mide la productividad de los cajeros frente al número de transacciones generadas en una oficina	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	8
	B								
	M								
	A								
	Calidad de la Atención	U	mensual	Mide la satisfacción del socio con la atención recibida y medida a través de las calificadoras.	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	5
B									
M									
A									
	Transacciones Calificadas / Total Transacciones	%	mensual	Mide el porcentaje de transacciones calificadas por los socios en una oficina, del total de transacciones realizadas	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	4
B									
M									
A									
	Aplicación de la Metodología de Crédito	%	mensual	Mide el nivel de Aplicación de la Metodología de Crédito (Ks).	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	3
B									
M									
A									
	Socios Activos / Total de socios	%	mensual	Mide la calidad de atención a los socios en una oficina	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	6
B									
M									
A									
Gestión	# Créditos otorgados en los últimos 6 meses en mora desde la 1ra cuota	U	mensual	Mide la calidad de los créditos otorgados en el último semestre	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	6
	B								
M									
A									
	Cartera en Demanda Judicial recuperada mes-cartera iniciado con proceso judicial mes	%	mensual	Mide la gestión para la recuperación de cartera en mora	<table border="1" style="font-size: 8px; text-align: center;"> <tr><td>B</td></tr> <tr><td>M</td></tr> <tr><td>A</td></tr> </table>	B	M	A	8
B									
M									
A									
						50			
TOTAL SISTEMA						100			

FUENTE: Departamento de Calidad de la Cooperativa.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 20 Marzo del 2017



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
MONTOS CARTERA DE CRÉDITO

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT₈

OBJETIVO: Determinar cuál es la cartera de crédito vencida y por vencer.

CARTERA DE CRÉDITO

El total de la Cartera de Crédito en la Oficina Cuenca-Ricaurte es de 8875.053,31 dólares de créditos de consumo y microcréditos que corresponden a 26 créditos otorgados, no cuenta con créditos comerciales ya que estos se registran en las otras oficinas de la Cooperativa.

COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO LTDA.
OFICINA CUENCA-RICAURTE

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO 2014-2015				
TIPO DE CRÉDITO	AÑO 2014		AÑO 2015	
	VALOR	% Particip.	VALOR	% Particip.
Comercial	0	0%	0	0%
Microcrédito	976472,49	11%	758713,00	7%
Consumo	7898580,82	89%	9453041,19	93%
TOTAL	8875053,31	100%	10211754,19	100%

En el año 2015 los créditos de consumo representan el 93% del total de créditos otorgados.

A continuación, detallamos los Montos de la Cartera de Crédito Vencida del año 2014 y año 2015:

CARTERA DE CREDITO 2014-2015

TIPO DE CRÉDITO	2014	%	2015	%
COMERCIAL VENCIDO	0	0,00	0	0,00
MICROCRÉDITO VENCIDO	45538,9	37,59%	32712,91	29,75%
De 1 a 30 días	739,89	0,61%	247,95	0,23%
De 31 a 90 días	1874,12	1,55%	1389,14	1,26%
De 91 a 180 días	1770,77	1,46%	2498,19	2,27%
De 181 a 360 días	7835,36	6,47%	2001,32	1,82%
De mas de 360 días	33318,76	27,51%	26576,31	24,17%
CONSUMO VENCIDO	75594,76	62,41%	77258,42	70,25%
De 1 a 30 días	2240,83	1,85%	2638,6	2,40%
De 31 a 90 días	3844,74	3,17%	10604,55	9,64%
De 91 a 180 días	3866,73	3,19%	7720,14	7,02%
De 181 a 360 días	4928,51	4,07%	8983,48	8,17%
De mas de 360 días	60713,95	50,12%	47311,65	43,02%
TOTAL CARTERA DE CREDITOS	121133,66	100%	109971,33	100%

Como podemos observar el 50% del total de créditos vencidos corresponde al crédito de consumo vencido por más de 360 días para el año 2014 y para el año 2015 representa el 43,02%.

FUENTE: Director de Riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

FECHA: 21 Marzo del 2017



**INFORME DE AUDITORÍAS ANTERIORES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT₉

OBJETIVO: Conocer las debilidades encontradas en auditorías internas y verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por auditorías anteriores.

Informes de Auditorías Anteriores

Nombre de la Auditoría:

Memorando sobre la construcción del flujo de caja de créditos que sobrepasan los 90 días de mora al 19 de Noviembre del 2015.

Alcance:

El examen comprendió la evaluación de veinte y un créditos otorgados entre el 24 de julio del 2011 y 27 de octubre del 2015 continúan sin que se inicie el proceso de recuperación mediante vía judicial.

Resultado:

Debilidades en la construcción del flujo de caja de los socios que solicitaron créditos

De la Revisión a los veinte y un créditos con más de 90 días de mora encontramos trece con debilidades en la construcción del flujo de caja, herramienta fundamental que ayuda a determinar la situación financiera de los socios determinando el nivel de endeudamiento al que pueden acceder en la Cooperativa, sin embargo, encontramos varios errores por parte de los responsables de dichos créditos, tales como: llenado de flujo de caja que no está de acuerdo a los documentos de respaldo, socios cuya cuota de pago es mayor al 50% del ingreso neto del deudor, inconsistencias en la información otorgada por los socios, sin reporte de buró crediticio, en el flujo de caja para microcrédito se hace constar ingresos generados en la actividad económica por valores significativos, sin embargo, no se registra ningún valor por gastos operativos, en crédito de un socio donde no se registran gastos operativos ni de alimentación.

Recomendaciones:

- Justificar al Área de Auditoría Interna los casos mencionados en el presente informe en el plazo de cinco días laborables.
- Iniciar el proceso de demanda mediante vía judicial y enviar el respaldo respectivo al área de auditoría.

FUENTE: Memorándum No. JA-AI-2015-0025

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 22 Marzo del 2017



**INFORME DE AUDITORÍAS ANTERIORES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{9,1}

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por auditorías anteriores.

El Equipo Auditor realizó el seguimiento de las recomendaciones propuestas en el Memorando emitido el 19 de Noviembre de 2015 por el Departamento de Auditoría Interna de la Cooperativa Jardín Azuayo, donde se recomendó:

- “Justificar al Área de Auditoría Interna los casos mencionados en el presente informe en el plazo de 5 días laborables”, esta recomendación fue justificada al Área de Auditoría dentro del plazo establecido.
- “Iniciar del proceso de demanda mediante vía judicial y enviar el respaldo respectivo mediante vía judicial”, iniciar el proceso de demanda mediante vía judicial a los créditos que sobrepasan los 90 días de mora, se pudo constatar que existían trece créditos expuestos, de los cuales solo para los nueve créditos se inició el proceso de demanda y los cuatro créditos restantes hasta hoy no se realizan las demandas pertinentes, es decir que la oficina cumplió parcialmente con las recomendaciones sugeridas. A continuación se detalla el estado actual de los procesos de demanda mediante vía judicial de la Oficina Cuenca-Ricaurte de los créditos que sobrepasan los 90 días de mora:

Crédito	Fecha de Liquidación	Fecha de Demanda	Observación
207312	28/08/11	12 /09/16	
207749	04/09/11	-	No hay demanda
239016	17/06/12	11/01/16	
259891	16/12/12	12/01/16	
259887	16/12/12	12/01/16	
267486	07/03/13	07/12/15	
326593	15/06/14	12/01/16	
336284	27/07/14	12/09/16	
226356	07/03/12	-	No hay demanda
214040	01/11/11	03/12/15	
239583	15/06/12	12/01/16	
203599	24/07/11	-	No hay demanda
206936	28/08/11	-	No hay demanda

Elaborado por: Las Autoras **Fuente:** Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque **Fecha:** 22 Marzo del 2017



**SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
PROGRAMAS INFORMÁTICOS UTILIZADOS**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT₁₀

OBJETIVO: Determinar la seguridad de los sistemas informáticos.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” cuenta con un sistema de Oracle JASIT y PARDUS para el registro de sus operaciones y calificación, con el fin de orientar el uso adecuado de estas tecnológicas, se detallan recomendaciones para evitar el uso indebido de la mismas obteniendo el mayor provecho, por lo tanto, la Cooperativa cuenta con Políticas y Reglamentos de Seguridad Informática con la finalidad de garantizar el acceso óptimo a los recursos informáticos, evitar la fuga de información, tener un adecuado rendimiento de los equipos de cómputo, usar adecuadamente, optimizar el tiempo de trabajo, ser consiente en lo que se debe hacer o no hacer en los ambientes informáticos de la institución, evitar robos, cumplir con la gestión y administración de riesgos operativos.

FUENTE: Política de Seguridad Informática PO-TEC-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 24 Marzo del 2017



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR						
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión					PP/PT₁₁	
OBJETIVO: Elaborar, Aplicar, Evaluar el Cuestionario de Control Interno.						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
ENTORNO DE CONTROL						
¿El personal de la Oficina conoce la misión, visión, valores, principios y objetivos de la Cooperativa?	X			10	8	Todo el personal de oficina tiene acceso a través del sistema INTRANET.
¿El Plan Estratégico es difundido a todo el personal de la Oficina?	X			10	10	A través del sistema INTRANET
¿La oficina cuenta con una matriz FODA?		X		10	0	Para el año 2015 solo no existe un FODA por oficina.
¿La Cooperativa cuenta con un Código de Ética?	X			10	10	
¿Las relaciones entre todo el personal de la Oficina es favorable y se basa en principios y valores éticos? (Coso 2013 Principio 1)	X			10	9	
¿La Cooperativa cuenta con normas de conducta y son difundidos a todos los niveles de la organización? (Coso 2013 Principio 1)	X			10	10	A través del sistema INTRANET



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR						
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión					PP/PT_{11.1}	
OBJETIVO: Elaborar, Aplicar, Evaluar el Cuestionario de Control Interno.						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
ENTORNO DE CONTROL						
¿Se mide y se evalúa la gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía de parámetros e indicadores de gestión?		X		10	0	Solo existen indicadores de cumplimiento de metas más no de gestión.
¿Los directivos de la Oficina evalúan las habilidades y experiencias del personal para informar a la administración y tomar medidas pertinentes? (Coso 2013 Principio 2)	X			10	10	Cada año se realiza una evaluación del Desempeño x Talento Humano.
¿La Cooperativa cuenta con un Manual de Orgánico Funcional?	X			10	10	
¿La estructura organizacional de la Oficina está claramente establecida y todo el personal conoce sus actividades, funciones y responsabilidades? (Coso 2013 Principio 3)	X			10	10	
¿Se recluta y se retiene a personal competente según el perfil profesional requerido para las diferentes áreas de la Oficina? (Coso 2013 Principio 4)	X			10	7	No todo el personal cumple con los requerimientos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR						
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión					PP/PT_{11.2}	
OBJETIVO: Elaborar, Aplicar, Evaluar el Cuestionario de Control Interno.						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND	CALIF.	
¿Existe una estabilidad de los funcionarios y directivos de la Oficina?	X			10	10	
¿Las Políticas, Reglamentos y Manuales son difundidos a todo el personal de la Oficina? (Coso 2013 Principio 4)	X			10	10	A través del sistema INTRANET.
¿Se realizan capacitaciones continuas a todo el personal de la Oficina? (Coso 2013 Principio 4)	X			10	8	Capacitaciones cada año en temas operativos.
¿Existe un adecuado funcionamiento del sistema de control interno para garantizar el logro de los objetivos de la institución? (Coso 2013 Principio 5)	X			10	10	
¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal y se otorgan recompensas en función del cumplimiento de objetivos? (Coso 2013 Principio 5)	X			10	10	Una vez cada año, se otorga incentivos, pero no sanciones.
¿La Oficina cuenta con un Plan Operativo para evaluar la gestión institucional?	X			10	10	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR						
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión						PP/PT_{11.3}
OBJETIVO: Elaborar, Aplicar, Evaluar el Cuestionario de Control Interno.						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
EVALUACIÓN DEL RIESGO						
¿Los Objetivos de la Oficina son claros y permiten identificar y evaluar los riesgos para el logro de sus objetivos? (Coso 2013 Principio 6)	X			10	10	
¿Identifican y se evalúan los riesgos para el logro de los objetivos de la Oficina y se los analiza para determinar cómo deben ser administrados? (Coso 2013 Principio 7)	X			10	10	Se realiza cada mes Informes de Riesgo.
¿Se realizan evaluaciones de riesgos para identificar posibilidades de fraude? (Coso 2013 Principio 8)	X			10	10	
¿La Oficina considera los riesgos relacionados a los cambios con el ambiente económico, nuevas actividades, nuevas tecnologías y los cambios en la administración? (Coso 2013 Principio 9)	X			10	9	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR						
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión						PP/PT_{11.4}
OBJETIVO: Elaborar, Aplicar, Evaluar el Cuestionario de Control Interno.						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
¿Se realizan actividades de control a los distintos niveles de la Oficina para mitigar a un nivel aceptable los riesgos en el logro de los objetivos? (Coso 2013 Principio 10)	X			10	5	El Responsable de Oficina es el encargado también de este control, pero tiene sobre carga de trabajo.
¿Se desarrollan actividades de control para obtener un adecuado mantenimiento y soporte de los equipos informáticos y tecnológicos? (Coso 2013 Principio 11)	X			10	9	Casi nunca fallan los sistemas informativos.
¿Existen controles para garantizar que únicamente el personal autorizado tenga el acceso a la información de la Oficina? (Coso 2013 Principio 11)	X			10	10	
¿Se evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos? (Coso 2013 Principio 12)	X			10	7	Se evalúa, pero no siempre se cumple las recomendaciones.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR						
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión						PP/PT_{11.5}
OBJETIVO: Elaborar, Aplicar, Evaluar el Cuestionario de Control Interno.						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
¿Los sistemas informáticos garantizan la accesibilidad y la seguridad de la información para que esta sea utilizada en el momento oportuno? (Coso 2013 Principio 13)	X			10	9	Casi nunca fallan los sistemas informativos.
¿Se mantiene una adecuada información y comunicación con el personal de la Oficina para que se cumplan los objetivos y el correcto funcionamiento del Control Interno? (Coso 2013 Principio 14)	X			10	5	Reuniones mensuales toda la oficina, para tratar de las contingencias (mora), pero falta comunicación con el personal.
¿Existe una comunicación entre los directivos y la administración para obtener información necesaria que les permita cumplir con el logro de objetivos? (Coso 2013 principio 14)	X			10	8	La Comisión de Crédito se reúne dos veces al mes.
¿Se comunica oportunamente al directorio sobre asuntos que afecten el funcionamiento del Control Interno?	X			10	10	Cada mes el Consejo de Administración y Vigilancia se reúnen.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR						
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión					PP/PT_{11.6}	
OBJETIVO: Elaborar, Aplicar, Evaluar el Cuestionario de Control Interno.						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Existen procesos para comunicar información relevante y oportuna a socios y accionistas? (Coso 2013 principio 15)	X			10	10	Rendición de cuentas cada seis meses.
ACTIVIDADES DE MONITOREO						
¿Se realizan evaluaciones continuas de los componentes de control interno para determinar si están presentes y funcionan adecuadamente? (Coso 2013 Principio 16)	X			10	9	Existe un sistema automático que indica el nivel de riesgo.
¿Se evalúan las actividades y se comunica a los directivos y a la gerencia las deficiencias para aplicar medidas correctivas? (Coso 2013 Principio 17)	X			10	10	Se comunica mensualmente.
¿Se evalúa si las deficiencias son corregidas oportunamente? (Coso 2013 Principio 17)	X			10	4	No siempre se corrige oportunamente.
¿Se da un seguimiento para verificar si la administración adopta las recomendaciones descritas en los informes de auditoría interna?	X			10	5	Plan de Mejoras
TOTAL COMPONENTES				340	282	



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{11.7}

OBJETIVO: Determinar el Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo

Determinación del Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo

$$NC = PT/CT * 100$$

$$NC = (282/340) * 100$$

$$NC = 82,94\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 17,06\%$$

CONFIANZA	Alto	(76-95)	NC=82,94% ALTO
	Moderado	(51-75)	
	Bajo	(15-50)	
RIESGO	Bajo	(5-24)	NR=17,06% BAJO
	Moderado	(25-49)	
	Alto	(50-85)	

Resultados de la Evaluación Preliminar del Control Interno

Calificación Total 282

Ponderación Total 340

NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
82,94% Alto	17,06% Bajo

FUENTE: Las Autoras

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 28 Marzo del 2017



Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO			
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión			PP/PT₁₂
OBJETIVO: Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría.			
Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría.			
RIESGO Y SU FUNDAMENTO		ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	
		PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS DE SUSTANTI-VAS
RIESGO DE CONTROL	RIESGO BAJO		
	La Oficina Cuenca-Ricaurte no cuenta con una matriz FODA.	X	
	No se da un seguimiento para verificar si la administración adopta las recomendaciones descritas en los informes de auditoría interna.	X	
	Todo el personal de oficina tiene acceso a manuales y reglamentos, pero no todos tienen un tiempo específico para revisar.	X	
	No todo el personal se recluta según el perfil profesional requerido para las diferentes áreas de la Oficina.	X	
FUENTE: Las Autoras			
Elaborado por: Las Autoras			
Revisado por: Ing. Mónica Duque			
Fecha: 28 Marzo del 2017			



**Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PP/PT_{12.1}

OBJETIVO: Consolidar la información y realice el cuadro de la Matriz de Evaluación de Riesgo de Auditoría del control interno.

Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría.

RIESGO Y SU FUNDAMENTO		ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	
		PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS DE SUSTANTIVAS
RIESGO INHERENTE	RIESGO BAJO	X	
	Informalidad de la información presenta por el socio del sector rural para solicitar un crédito.		
	En auditorías anteriores se presentaron múltiples observaciones	X	

FUENTE: Las Autoras

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 28 Marzo del 2017



PP/PT₁₃

REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZA
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA
CUENCA- RICAURTE, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

Cuenca, 26 de Abril de 2017

Antecedentes

En octubre del 2015 el departamento de Auditoría Interna de la Cooperativa realizó el monitoreo de cartera informado en el Memorándum No. JA-AI-2015-0023 en donde se detectó veinte y un créditos en la Oficina Cuenca-Ricaurte que sobrepasan los 90 días de morosidad y aun no se han iniciado el proceso de recuperación por vía judicial , lo que hizo necesario que el Área de Auditoría realice una revisión el 19 de noviembre del 2015 según Memorándum No. JA-AI-2015-0025 reflejando debilidades en el análisis y construcción del flujo de caja por parte de los responsables e incrementa del riesgo de cartera de la oficina.

Motivo de la auditoría

El examen de auditoría de gestión a los procesos de crédito y cobranza se realizará de acuerdo a la orden de trabajo (contrato de aseguramiento) No. 001 emitida el 15 de marzo de 2017, al realizar este proyecto integrador, podremos profundizar conceptos y poner en práctica el desarrollo de las etapas de la auditoría de gestión y obtener el título de grado en la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Objetivo de la auditoría

Llevar a cabo una Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2015, para examinar y valorar los métodos y el desempeño del área de crédito y cobranza, con el fin de presentar al nivel directivo un informe útil que mejore la eficiencia, eficacia y economía de estos procesos en la Oficina.



Objetivos Específicos:

- Determinar si la gestión de los procesos de crédito y cobranza se realizó de conformidad a los principios y criterios de eficiencia, eficacia y economía.
- Comprobar si los procesos de crédito y cobranza se realizaron según lo estipulado en la normativa.
- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones en la Cooperativa Jardín Azuayo Oficina Cuenca- Ricaurte.
- Formular recomendaciones para mejorar los procesos y los procedimientos de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

Alcance de la auditoría

La Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, se realizará en el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2015.

Las áreas por examinar serán el departamento de crédito principalmente pues es aquí donde se examinará detalladamente las operaciones de los tipos de crédito y el proceso de cobranza, departamento de contabilidad, de recursos humanos, de servicio al cliente principalmente.

Descripción del equipo auditor

Equipo de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO		
NOMBRE	CARGO	DÍAS/HOMBRE
ING. MONICA DUQUE	AUDITOR SUPERVISOR	50 DÍAS
SUSANA NARVÁEZ	AUDITOR JEFE DE EQUIPO	180 DÍAS
IRENE GARZÓN	AUDITOR OPERATIVO	180 DÍAS

Fuente: Las Autoras. (2017)



Materiales

Para realizar la auditoría de gestión se utilizará los siguientes recursos materiales:

EQUIPOS	MATERIALES
2 Laptops	200 Papel A4
1 Impresora	4 Esferos
2 Menoría Flash	3 Carpetas
	1 Cartucho

Días presupuestados

Cronograma de Trabajo

CRONOGRAMA DE TRABAJO				TOTAL
PROCESO METODOLÓGICO	DESARROLLO	COMUNICACIÓN	RESULTADOS	
PLANIFICACIÓN:				
PRELIMINAR	15	1		16
ESPECÍFICA	15	1		16
EJECUCIÓN	50	2		52
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	5	1		6
TOTAL	85	5		90

Nota. Cronograma de trabajo, Fuente: Las Autoras (2017)

CONOCIMIENTO DE LA OFICINA CUENCA - RICAURTE

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cuenta con la siguiente Reglamentación Interna relacionada con los procesos de crédito:

- Manual Metodológico de Crédito
- Reglamento de Crédito
- Reglamento de Ahorro y Crédito
- Manual de proceso: Otorgar Crédito de Consumo
- Manual de proceso: Otorgar Microcrédito
- Manual de proceso: Comercial

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



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

Objetivos

- Mantener una cartera en riesgo no mayor al 4,0 %, con un nivel de castigo anual no mayor al 0,5% anual y una cobertura de provisiones superior al 125%.
- Mantener una relación cartera neta vs activos superior al 80%.
- Incrementar la participación en el mercado financiero en las provincias actuales y ampliar la cobertura de la cooperativa.
- Incrementar el volumen de canalización de las remesas en las provincias de intervención a un 10% del total de las remesas.
- Lograr que no menos del 15% de los socios activos se encuentren realizando transacciones operativas a través de web y al menos, al 2018, el 35% de los socios activos dispongan y utilicen las tarjetas de débito; y, se integren a los servicios de al menos a 76 corresponsales financieros solidarios.
- Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios mayor al 95% y un nivel de socios activos de al menos el 68%.
- Fortalecer las competencias financieras de los socios y comunidad mediante procesos de educación financiera que alcancen al menos al 3% de los socios.
- Lograr y mantener un nivel no menor al 90%.

Instalaciones

El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Cuenca, Provincia del Azuay y cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Oficina Cuenca-Ricaurte

La Oficina Cuenca-Ricaurte, objeto de nuestro análisis, está ubicado en la calle Vicente Pacheco y Antonio Ricaurte (sector 5 esquinas).



Horario de Atención Oficina Cuenca-Ricaurte

El horario de atención en la Oficina Cuenca-Ricaurte es de lunes a viernes de 08h00 a 18h00 y sábados de 08h30 a 12h30.

Distribución de la Oficina Cuenca-Ricaurte

La Oficina Cuenca-Ricaurte tiene ya 12 años de funcionamiento, iniciaron sus actividades el 28 de Noviembre de 2004, incluyendo bajo su control a las oficinas de Patamarca y San Blas.

La Oficina Cuenca-Ricaurte no cuenta con edificación propia por el momento se alquila el local, está compuesto por 2 plantas. En la primera planta desempeña sus funciones los Cajeros, Asistente de Servicio. En la segunda planta está funcionando las oficinas del Representante Legal, Oficial de Crédito, Educador Cooperativo, Auxiliar de Mantenimiento.

Estructura Orgánica

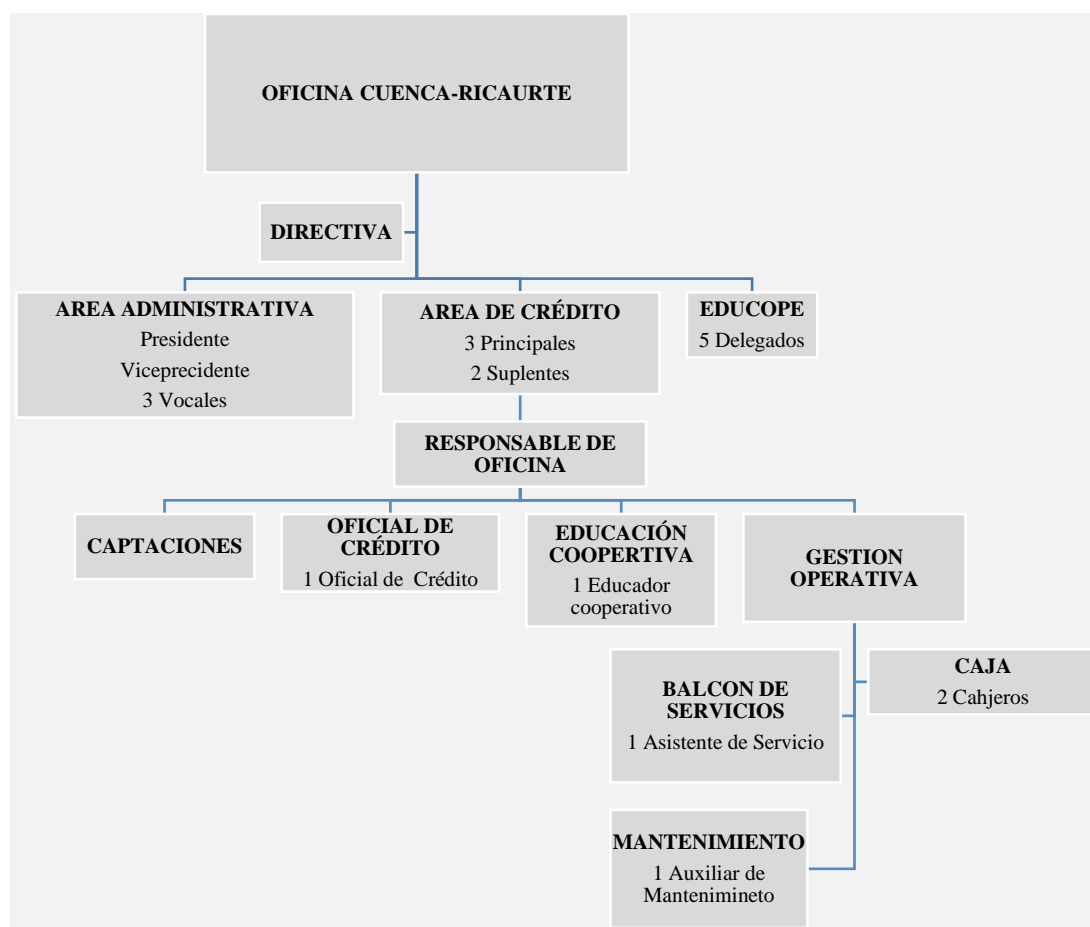
La estructura orgánica de la Oficina Cuenca-Ricaurte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, está integrada por los 15 delegados distribuidos en las siguientes Áreas:

- Área de Crédito
- Área Administrativa
- EDUCOPE

El personal de la Oficina Cuenca-Ricaurte está conformado por ocho personas:

- 1 Responsable de Oficina
- 1 Oficial de Crédito
- 2 Asistentes de Servicio
- 2 Cajeros
- 1 Auxiliar de Mantenimiento
- 1 Educador Cooperativo

El personal que desempeña los cargos de Asistente de Servicio y Cajero son también los encargados de la Recuperación de Créditos.



Operaciones

La principal operación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, que se menciona en su Reglamento de Ahorro y Crédito es la concesión de créditos ordinarios, extraordinarios, promocionales y los que establezcan el consejo de la Administración.

- Los créditos son de libre disponibilidad excepto los extraordinarios, que se concederán ante situaciones emergentes de enfermedad, calamidad doméstica, siniestro y gastos para educación.
- Los créditos promocionales serán para promover el crecimiento de la cooperativa.
- Los créditos ordinarios pueden concederse con la modalidad de préstamo rápido, con un plazo mínimo de una semana para créditos individuales, y de 5 días para créditos institucionales.

Las operaciones de crédito se clasifican de acuerdo al destino, los mismos que se encuentran definidos en la tabla de créditos.



Actividades

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- Otorgar préstamos a sus socios.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
- Actuar como emisor de tarjeta de crédito y débito.
- Conceder sobregiros ocasionales.
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
- Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prenda propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Servicios

Los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y todas sus agencias a nivel nacional incluyendo a la Oficina Cuenca-Ricaurte, son en un total de diez servicios tales como:

- Ahorro: Ahorro a la Vista, Certificados de depósito a Plazo Fijo, Ahorro Programado.



- Crédito: Microcréditos, de Consumo y Comercial.
- Tarjetas de Débito
- Pago de Sueldos
- Servicios de Pago Interbancario
- Transferencias Bancarias
- Recaudaciones
- Cobros y Pagos
- Solidarios
- Nuestro Jardín

Principios

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- Membrecía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad.

Valores

Los principales valores de nuestra Cooperativa son la solidaridad, democracia, transparencia, compromiso, honestidad, fidelidad, respeto a la naturaleza.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

Principios Éticos

Con el objetivo de orientar el comportamiento de socios, directivos, proveedores, colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ya sea individual o colegiado; por lo tanto, toda persona que acepte desempeñar un cargo en ella queda sujeto a sus disposiciones.



Los principales principios de la cooperativa son:

- Probidad
- Prudencia
- Confidencialidad
- Responsabilidad
- Respeto a las personas
- Respeto al medio ambiente
- Lealtad
- Igualdad de derechos
- Democracia
- La cooperación interinstitucional
- Imparcialidad

Reglamentación Interna del Departamento de Crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuay cuenta con la siguiente Reglamentación Interna relacionada con los procesos de crédito:

- Manual Metodológico de Crédito
- Reglamento de Crédito
- Reglamento de Ahorro y Crédito
- Manual de proceso: Otorgar Crédito de Consumo
- Manual de proceso: Otorgar Microcrédito
- Manual de proceso: Comercial

El Reglamento de Crédito se aplica en todas las operaciones de crédito de la cooperativa, aquí también podemos encontrar definida las responsabilidades de cada instancia que interviene en el proceso de crédito, y estas son las siguientes:

- Consejo de Administración
- Comité de Crédito
- Comisión Local de Crédito
- Director de Zona
- Responsable de Oficina
- Oficiales de Crédito

Podrán solicitar crédito los socios de la cooperativa sean estos personas naturales o jurídicas, los menores de edad, a través de sus representantes legales.



Los tipos de garantías aceptadas por la institución son las siguientes:

- Personales: personas naturales o jurídicas.
- Prendarias
- Hipotecarias
- Fiduciarias

Todo crédito personal, prendario, hipotecario, fiduciario, deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Metodología de Crédito.

La aprobación de un crédito tendrá una vigencia de días plazo.

Misión del Departamento de Crédito

Garantizar la satisfacción de los socios a través de la prestación de productos de crédito, administrando la cartera acorde a los niveles de riesgo establecidos, prestando los servicios de calidad, calidez y fortaleciendo las actividades encomendadas y orientadas a los socios, así como gestionar la recuperación de la cartera vencida de la Institución creando en los socios una cultura de pago continuo.

Relaciones de Dependencia

Crédito depende y reporta al Responsable de Oficina.

Relaciones de Coordinación

Crédito coordina sus actividades con captaciones, Educación Cooperativa, Gestión Operativa, Balcón de Servicios y Caja.

Objetivos de Créditos

El departamento de crédito de la cooperativa Jardín Azuayo plantea el siguiente objetivo dentro de la Perspectiva Financiera del Plan Estratégico 2015:

- Alcanzar al 2018 una cartera en riesgo no mayor al 3.5%, con un nivel de castigo anual no mayor al 0.5% anual y una cobertura de provisiones superior al 130%.

Estrategias

- Mantener programas anuales de capacitación del personal de crédito, certificados, con enfoque a fortalecer competencias y manejo de metodologías de la Cooperativa.
- Implementar y mejorar las metodologías de crédito (evaluaciones – revisiones anuales).
- Implementar el sistema de gestión y monitoreo de cobranza prejudicial y judicial.

Dentro de la Perspectiva Socios Clientes Comunidad, se plante el siguiente objetivo:

- Mantener al 2018 una estructura de las líneas de crédito que promueva el desarrollo socioeconómico, establecido por Créditos PYME 10%, Créditos de Consumo hasta 40%, Créditos de Vivienda hasta 10%, Microcrédito no menos de 40%.



Estrategias

- Mejorar las competencias del personal mediante la ejecución de procesos de capacitación anuales.
- Automatizar los procesos y productos.
- Mejorar calificación de riesgo de la Cooperativa.
- Diseñar, implementar y evaluar el plan de promoción de los servicios de la Cooperativa.
- Obtener nuevas fuentes de financiamiento adecuadas a los segmentos de crédito (líneas de crédito vivienda, PYME).
- Evaluar y redefinir las funciones y responsabilidades de las Comisiones de Crédito.

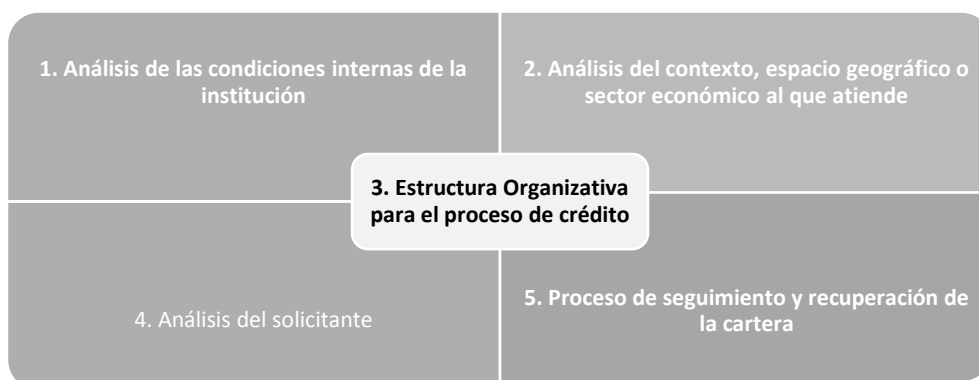
Comité de Crédito

De acuerdo al Reglamento de Crédito el comité de crédito es una de las instancias que intervienen en el proceso de crédito y le corresponde las siguientes funciones:

- Calificar, aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a las políticas, resoluciones del Consejo de Administración y el presente Reglamento de Crédito, previa recomendación de la Comisión de Crédito local e informe favorable del Responsable de Oficina. Para el caso de créditos vinculados no aplica la recomendación de la Comisión de Crédito local; el informe del Responsable de oficina será para aquellos créditos no vinculados a éste; en este último caso, el informe deberá ser realizado por el oficial de crédito responsable del trámite.
- Conocer y decidir sobre las solicitudes de crédito que superen los límites autorizados por el Consejo de Administración a los Responsables de Oficina.
- Sugerir reformas tanto al Manual de Procesos, Reglamento, Metodología y Políticas de Crédito.
- Decidir la reestructuración de créditos cuyo monto sea inferior al 2% de Patrimonio Técnico.
- Decidir los créditos refinanciados que les corresponda.

Metodología del Crédito

El proceso metodológico de crédito que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo LDTA., tiene los siguientes espacios de control que son:



1. Análisis de las condiciones internas de la institución:

- **Gobernabilidad:** Que corresponde a la relación entre empleador y directivos y el conocimiento de los roles y funciones de cada uno.
- **Capacidad Administrativa:** Corresponde a los niveles académicos y a la experiencia.
- **Tiempo de funcionamiento y amplitud del mercado:** Mientras más tiempo una oficina este en una zona, tiene más posibilidades de conocer y posicionarse en el mercado.

1.2. Análisis del Oficial de Crédito

- **Tiempo que ejerce funciones y capacitaciones:** Es número de meses que el oficial de crédito ejerce sus funciones y la capacitación que recibe en créditos con un nivel mínimo de horas.
- **Nivel de morosidad que conserva y Número de créditos que maneja:** Se refiere a la calidad de los créditos entregados por el oficial de Crédito en un período de tiempo específico.
- **Carácter:** Cuando el oficial de crédito tiene un bajo nivel de observaciones de auditoría sobre las operaciones a su cargo y un alto grado de cumplimiento del POA de la oficina donde opera.

2. Análisis del contexto, espacio geográfico o sector económico al que atiende:

- Análisis Estadístico
- Análisis de la Experiencia

Se realizan estadísticas de los créditos que mantiene cada oficina, se determinan las condiciones de ponderación con las que se calificará a los socios mediante las 5 “Cs”, las características, herramientas y documentación requerida según la tipología de riesgo.

3. Estructura Organizativa para el proceso de crédito:

- **Servicios:**



Precalificación de crédito

Entrega de requisitos al socio

Verificación de documentos presentados

- **Colocación:**

Recepción de Documentos

Calificación de crédito

Decisión de aprobación o negación

- **Recuperación**

 - **Recuperación extrajudicial:**

 - Emisión de notificaciones escritas

 - Planificación de rutas

 - Evaluación de resultados

- **Recuperación judicial:**

 - Seguimiento del trabajo de abogados

 - Evaluación de resultados

4. Análisis del solicitante: Aquí se evalúan tres condiciones:

- **Factores y herramientas de análisis por tipo de crédito:**

 - Factores corresponden a la caracterización la capacidad de pago del beneficiario, destino del crédito, área rural, área urbana.

 - Las herramientas corresponden a la elaboración del fuljo de caja y análisis de la estabilidad de los ingresos, revisión y/o análisis del buró de crédito interno y externo y al análisis de las referencias, ingresos, inspecciones.

- **Operativa crediticia:** Corresponde al Proceso General del Crédito que contiene los siguientes elementos:

 - Información

 - Solicitud

 - Aprobación

 - Liquidación

 - Seguimiento y recuperación de cartera

- **Sistema de Calificación:**

 - Carácter



Capacidad

Capital

Condiciones

Colateral

5. Proceso de seguimiento y recuperación de la cartera

Condiciones para la recuperación y Premisas para la recuperación que quiere decir que se establecen condiciones de recuperación y provisión según el nivel de riesgo de las operaciones y mejoramiento de las condiciones para lograr un adecuado seguimiento.

Sistemas Informáticos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” cuenta con un sistema de Oracle JASIT y PARDUS para el registro de sus operaciones y calificación, con el fin de orientar el uso adecuado de estas tecnológicas, se detallan recomendaciones para evitar el uso indebido de la mismas obteniendo el mayor provecho, por lo tanto, la Cooperativa cuenta con Políticas y Reglamentos de Seguridad Informática con la finalidad de garantizar el acceso óptimo a los recursos informáticos, evitar la fuga de información, tener un adecuado rendimiento de los equipos de cómputo, usar adecuadamente, optimizar el tiempo de trabajo, ser consiente en lo que se debe hacer o no hacer en los ambientes informáticos de la institución, evitar robos, cumplir con la gestión y administración de riesgos operativos.

Transacciones importantes identificadas

- No existe el puesto de Recuperador de Créditos, estas funciones lo realizan el Asistente de Servicios y Cajero, alternando sus funciones para desempeñar esta tarea, que influye en un mal desempeño laboral por no tener un enfoque específico de las tareas, descuidando la cartera de crédito y seguimiento a los socios debido a esta multifunción.
- La Oficina Cuenca-Ricaurte localizado en una Zona Rural, tiene una captación de socios que en su mayoría realizan trabajos informales e inestables, dificultando la tarea de los Oficiales de Crédito en la revisión de la información ya que en muchas ocasiones no concuerda con la información.
- Aumento considerable de la cartera de crédito, influenciado por la falta de empleo, e inestabilidad económica del país en este tiempo.

Estado actual de observaciones en informes de auditorías anteriores

Nombre de la Auditoría:

Memorando sobre la construcción del flujo de caja de créditos que sobrepasan los 90 días de mora al 19 de Noviembre del 2015.



Alcance:

El examen comprendió la evaluación de veinte y un créditos otorgados entre el 24 de julio del 2011 y 27 de octubre del 2015 continúan sin que se inicie el proceso de recuperación mediante vía judicial.

Resultado:

Debilidades en la construcción del flujo de caja de los socios que solicitaron créditos

De la Revisión a los veinte y un créditos con más de 90 días de mora encontramos trece con debilidades en la construcción del flujo de caja, herramienta fundamental que ayuda a determinar la situación financiera de los socios determinando el nivel de endeudamiento al que pueden acceder en la Cooperativa, sin embargo, encontramos varios errores por parte de los responsables de dichos créditos, tales como: llenado de flujo de caja que no está de acuerdo a los documentos de respaldo, socios cuya cuota de pago es mayor al 50% del ingreso neto del deudor, inconsistencias en la información otorgada por los socios, sin reporte de buró crediticio, en el flujo de caja para microcrédito se hace constar ingresos generados en la actividad económica por valores significativos, sin embargo, no se registra ningún valor por gastos operativos, en crédito de un socio donde no se registran gastos operativos ni de alimentación.

Recomendaciones:

- Justificar al Área de Auditoría Interna los casos mencionados en el presente informe en el plazo de cinco días laborables.
- Iniciar el proceso de demanda mediante vía judicial y enviar el respaldo respectivo al área de auditoría.

El Equipo Auditor realizó el seguimiento de las recomendaciones propuestas en el Memorando emitido el 19 de Noviembre de 2015 por el Departamento de Auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, donde se recomendó:

- “Justificar al Área de Auditoría Interna los casos mencionados en el presente informe en el plazo de 5 días laborables”, esta recomendación fue justificada al Área de Auditoría dentro del plazo establecido.
- “Iniciar del proceso de demanda mediante vía judicial y enviar el respaldo respectivo mediante vía judicial”, iniciar el proceso de demanda mediante vía judicial a los créditos que sobrepasan los 90 días de mora, se pudo constatar que existían trece créditos expuestos, de los cuales solo para los nueve créditos se inició el proceso de demanda y los cuatro créditos restantes hasta hoy no se realizan las demandas



pertinentes, es decir que la oficina cumplió parcialmente con las recomendaciones sugeridas. A continuación se detalla el estado actual de los procesos de demanda mediante vía judicial de la Oficina Cuenca-Ricaurte de los créditos que sobrepasan los 90 días de mora:

Crédito	Fecha de Liquidación	Fecha de Demanda	Observación
207312	28/08/11	12 /09/16	
207749	04/09/11	-	No hay demanda
239016	17/06/12	11/01/16	
259891	16/12/12	12/01/16	
259887	16/12/12	12/01/16	
267486	07/03/13	07/12/15	
326593	15/06/14	12/01/16	
336284	27/07/14	12/09/16	
226356	07/03/12	-	No hay demanda
214040	01/11/11	03/12/15	
239583	15/06/12	12/01/16	
203599	24/07/11	-	No hay demanda
206936	28/08/11	-	No hay demanda

Identificación de los componentes

Se identificó los componentes a examinar en la auditoría de gestión, de acuerdo a las actividades más relevantes, que es la concesión y recuperación de créditos y, siendo los componentes a evaluar el proceso de crédito y el proceso de recuperación de cartera por ser la fase culminante del proceso de crédito.

Análisis FODA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cuenta con una matriz FODA Institucional pero no tiene un FODA por oficina en virtud de esto el Equipo Auditor preparó para la oficina Cuenca-Ricaurte el siguiente análisis:

Fortalezas

- La generación de ingresos financieros se mantiene sólida.
- Mantiene una gran cantidad de socios activos.
- Se conoce el entorno del sector donde opera la Oficina.
- La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta con un sistema operativo propio, esta tecnología le permite administrar el sistema según las necesidades de la misma.
- Existe una fidelización de los socios para acudir a la Oficina.

Oportunidades

- Mantiene un buen posicionamiento y una imagen fuerte en la zona donde opera.



- Se conoce a la mayoría de los socios por estar ubicada la Oficina en un pueblo pequeño como lo es Ricaurte.
- La Oficina Cuenca-Ricaurte está cerca de las personas que viven en el pueblo lo que hace que recurran frecuentemente para realizar depósitos y que les permite además calificar para futuros préstamos.
- El costo operativo de la oficina es bajo en función de las actividades de la oficina.

Debilidades

- Rotación de personal para las actividades de colocación y recuperación de cartera.
- Deficiencia en el análisis de la información recolectada por el Oficial de Crédito para la sustentación de ingresos de los socios.
- Mala colocación de créditos por falta de análisis en la información presentada por el socio.
- Inadecuada asignación del personal.
- Dificultad en la distancia para el Oficial de Crédito al realizar las notificaciones físicas por ser zona rural.

Amenazas

- La cartera no es de buena calidad ya que mantiene altos niveles de morosidad.
- Crisis económica que enfrentó el país en el año 2015 afecta en la captación, colocación y recuperación de créditos.
- Falta de Entrenamiento y experiencia del personal a cargo de la colocación de créditos y recuperación de cartera.
- No existe un seguimiento al proceso de recuperación de cartera porque el Responsable de Oficina no cuenta con toda la información de morosidad anterior.
- No existe la asignación del puesto de Recuperador de Créditos dificultando el proceso de recuperación de la cartera.
- La Estructura Física de la Oficina afectó a la efectiva captación y colocación.

Empleados principales

A continuación, detallamos la nómina del personal que labora en las oficinas de Cuenca-Ricaurte, Patamarca y San Blas:



Nómina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte

OFICINA	CARGO
Cuenca-Ricaurte	Cajero
Cuenca-Ricaurte	Cajero
Cuenca-Ricaurte	Oficial de Crédito
Cuenca-Ricaurte	Oficial de Crédito
Cuenca-Ricaurte	Asistente de Servicio
Cuenca-Ricaurte	Auxiliar de Mantenimiento
Cuenca-Ricaurte	Educador Cooperativo
Cuenca-Ricaurte	Responsable de Oficina
Patamarca	Cajero
Patamarca	Cajero
Patamarca	Cajero
Patamarca	Cajero
Patamarca	Oficial de Crédito
Patamarca	Oficial de Crédito
Patamarca	Asistente de Servicio
Patamarca	Auxiliar de Mantenimiento
Patamarca	Educador Cooperativo
Patamarca	Responsable de Oficina
San Blas	Cajero
San Blas	Cajero
San Blas	Cajero
San Blas	Cajero
San Blas	Auxiliar de Mantenimiento
San Blas	Responsable de Oficina

Indicadores de gestión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, tiene establecido indicadores para el análisis del cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Operativo Anual (POA), además utiliza indicadores financieros y operativos a los cuales se asignan puntos que corresponden a la ponderación proporcionales al nivel de cumplimiento, para esto se debe establecer la meta y el mínimo aceptable del cumplimiento, a continuación, detallamos la matriz de indicadores 2015:



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



MATRIZ DE INDICADORES 2015

SITUACIÓN FINANCIERA

CRITERIO	INDICADORES	UNIDADES DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN	<table border="1" style="width: 100px; height: 30px;"> <tr><td style="text-align: center;">B</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">A</td></tr> </table>	B	M	A	PONDERACIÓN
B									
M									
A									
Protección	<i>Morosidad Total</i>	%	Mensual	El valor de la cartera en riesgo no debe superar el 3,80 del total de la cartera	B	10			
					M				
					A				
Estructura Financiera	<i>Prestamos Netos / Activo Total</i>	%	Mensual	Mide el porcentaje del activo total invertido en la cartera de créditos	B	10			
					M				
					A				
	<i>Depósitos de Ahorro / Activo Total</i>	%	Mensual	Mide el porcentaje del activo total financiado con los depósitos de los ahorros	B	10			
					M				
					A				
Rendimientos y Costos	<i>Gastos Operativos / Promedio de Activos</i>	%	Mensual	Mide el nivel de eficiencia administrativa, relacionada con la asociación de los costos administrativos frente al total de los activos promedios	B	10			
					M				
					A				
	<i>Excedente Neto / Promedio de Activos (ROA)</i>	%	Mensual	Mide el nivel del rendimiento de los excedentes frente al total de los activos promedios, la meta es que se alcance el porcentaje del capital institucional sobre el total de activos	B	5			
M									
A									
Activos Improductivos	<i>Activo Improductiva / Activo Total</i>	%	Mensual	mide el total de activos improductivos (activos que no producen ingresos para la cooperativa) frente al total de activos	B	5			
					M				
					A				
						50			

SITUACIÓN OPERATIVA

CRITERIO	INDICADORES	UNIDADES DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN	<table border="1" style="width: 100px; height: 30px;"> <tr><td style="text-align: center;">B</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">M</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">A</td></tr> </table>	B	M	A	PONDERACIÓN
B									
M									
A									
Cumplimiento de metas	<i>Colocación de Cartera</i>	%	mensual	Indica la capacidad del cumplimiento del presupuesto	B	6			
					M				
	A								
	<i>Captaciones</i>	%	mensual	Indica la capacidad del cumplimiento del presupuesto	B	4			
					M				
					A				
Operatividad	<i>Transacciones por número de empleados</i>	U	mensual	Mide la productividad de los cajeros frente al número de transacciones generadas en una oficina	B	8			
					M				
					A				
	<i>Calidad de la Atención</i>	U	mensual	Mide la satisfacción del socio con la atención recibida y medida a través de las calificadoras.	B	5			
					M				
					A				
<i>Transacciones Calificadas / Total Transacciones</i>	%	mensual	Mide el porcentaje de transacciones calificadas por los socios en una oficina, del total de transacciones realizadas	B	4				
				M					
				A					
<i>Aplicación de la Metodología de Crédito</i>	%	mensual	Mide el nivel de Aplicación de la Metodología de Crédito (Ks).	B	3				
				M					
				A					
<i>Socios Activos / Total de socios</i>	%	mensual	Mide la calidad de atención a los socios en una oficina	B	6				
				M					
				A					
Gestión	<i># Créditos otorgados en los últimos 6 meses en mora desde la 1ra cuota</i>	U	mensual	Mide la calidad de los créditos otorgados en el último semestre	B	6			
					M				
					A				
	<i>Cartera en Demanda Judicial recuperada mes-cartera iniciado con proceso judicial mes</i>	%	mensual	Mide la gestión para la recuperación de cartera en mora	B	8			
					M				
					A				
						50			

TOTAL SISTEMA	100
----------------------	------------

Matriz de Indicadores 2015.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo (2015).



Evaluación preliminar del control interno

El Equipo de Auditoría desarrollo un Cuestionario Integral para la Evaluación del Control Interno con preguntas por cada componente del COSO 2013 de acuerdo a sus 17 principios, utilizando cinco técnicas de auditoría con el fin de obtener evidencia suficiente y adecuada.

Los resultados fueron los siguientes:

RESULTADOS POR COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Valor	Nivel	Valor	Nivel
ENTORNO DE CONTROL	83,53%	Alto	16,47%	Bajo
EVALUACIÓN DEL RIESGO	97,5%	Alto	2,5%	Bajo
ACTIVIDADES DE CONTROL	77,5%	Alto	22,5%	Bajo
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	84%	Alto	16%	Bajo
ACTIVIDADES DE MONITOREO	70%	Alto	30%	Bajo

Debilidades detectadas en la Evaluación Preliminar del Control Interno:

- Todo el personal de oficina tiene acceso a manuales y reglamentos, pero no todos tienen un tiempo específico para revisar.
- La Oficina Cuenca-Ricaurte no cuenta con una matriz FODA.
- No se da un seguimiento para verificar si la administración adopta las recomendaciones descritas en los informes de auditoría interna.
- No todo el personal se recluta según el perfil profesional requerido para las diferentes áreas de la Oficina.

Existe una sobrecarga de actividades para el Responsable de Oficina que dificulta un mejor control de las actividades a los distintos niveles de la Oficina, afectando también tener una adecuada información y comunicación con el personal.



**PROCESO DE LA CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT₁

Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Verifique el cumplimiento de la calificación del crédito.

PROCESO DE CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO

El proceso de calificación se realizará por parte del oficial de crédito a cargo, al momento de emitir su informe técnico, dependiendo del grado de aprobación que tenga el crédito en función del riesgo que se hubiere definido para la tipología de socios al que corresponda.

Procedimiento: El proceso de calificación tiene los siguientes pasos:

Se establece cinco estratos de calificación cualitativa con equivalencias cuantitativas.

Malo: se define como un criterio de altísimo riesgo, y no existe posibilidad cierta de que en el corto y mediano plazo esta situación mejore

Regular: se define también como alto riesgo y, podrá ser solucionado en el mediano y largo plazo.

Bueno: se define como una situación de riesgo potencial, la situación puede variar en el corto plazo.

Muy bueno: se define como una situación de riesgo normal y puede ser modificado en el corto plazo.

Excelente: se define como una situación de riesgo normal y la posición puede ser modificada solo en el mediano y largo plazo.

Cuando no exista la información o la posibilidad de dar una calificación, es necesario se defina una sexta categoría donde se procede a calificar, sumar y sacar el resultado porcentual y se compara contra la tabla de calificación.

NIVELES DE CALIFICACIÓN	
100-90	BAJO RIESGO
89-70	NORMAL
69-65	POTENCIAL
MENOS DEL 65	ALTO
MINIMA CALIFICACION PROMEDIO EN CADA "C"	60

El Oficial de Crédito cumple a cabalidad con este proceso según la documentación revisada.

FUENTE: Manual de Metodológico de Créditos, Tomo 8.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 26 de Abril de 2017



**GESTIONAR RECUPERACIÓN DE CARTERA EN MORA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT₂

Componente Examinado: Proceso de Cobranza

Procedimiento: Verifique el cumplimiento del proceso de la recuperación de crédito.

Según la documentación revisada y la indagación al personal existen créditos que se encuentran en mora y no se realizaron los avisos de demanda oportunamente, para aquellos socios con más de 90 días en mora.

Proceso para Gestionar la Recuperación de cartera en mora

1. Revisar Cartera de oficina, verificar si existen justificaciones o convenios de pago en el sistema SRC.
 - Si existe justificación o convenios de pago: Ir a la actividad 2.
 - Si no existe justificación o convenios de pago: Ir a la actividad
2. Procedimiento: Administrar Convenios de Pago antes de Declarar la Deuda de Plazo Vencido.
3. Clasificar la cartera según tiempo de mora establecido en el reglamento para su gestión.
 - Si es notificación telefónica: Ir a la actividad 4.
 - Si no es notificación telefónica: Ir a la actividad 5 si es notificación escrita y a la actividad 11 si es aviso de demanda.

Notificaciones Telefónicas

4. Llamar a notificar al socio y/o garante de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito y registrar en el sistema SRC. Fin del procedimiento.

Notificaciones Escritas

5. Verificar el valor de cuota de capital.
 - Si es menor al valor de la notificación: Fin del procedimiento.
 - Si no es menor a valor de la notificación: Ir a la actividad 6.
6. Planificar ruta de entrega de notificaciones escritas.
7. Generar notificaciones escritas en el sistema SRC.
8. Entregar notificaciones escritas al socio y/o garante si aplica.
9. Registrar resultados de notificación en el sistema SRC.
10. Archivar notificaciones escritas entregadas. Fin del Procedimiento.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 26 de Abril de 2017



**GESTIONAR RECUPERACIÓN DE CARTERA EN MORA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT_{2.1}

Componente Examinado: Proceso de Cobranza

Procedimiento: Verifique el cumplimiento del proceso de la recuperación de crédito.

Avisos de Demanda

11. Generar avisos de demanda para entregar al abogado en el sistema SRC.
12. Elaborar los avisos de demanda y entregar a los socios y/o garantes.
13. Elaborar y entregar al Oficial de Crédito el informe de avisos de demanda entregados y la facturación.
14. Registrar resultados de la entrega del aviso de demanda, de acuerdo al informe del abogado y solicitar pago de factura.
15. Procedimiento: Gestionar compras de bienes y servicios.
16. Verificar si se realizó pago antes que el crédito alcance la calificación.
 - Si pago se realizó: Fin del procedimiento.
 - Si pago no se realizó: Ir a la actividad 17.
17. Realizar débitos de las cuentas y servicios del o los deudores principales si existen fondos.
18. Verificar si paga al menos una cuota: Verificar días en mora.
 - Si paga al menos una cuota: Verificar día de mora continuar con el procedimiento: Gestionar Procedimiento de recuperación en Mora.

Si no paga al menos una cuota: Ir a procedimiento: Gestionar Recuperación por Vía Judicial.

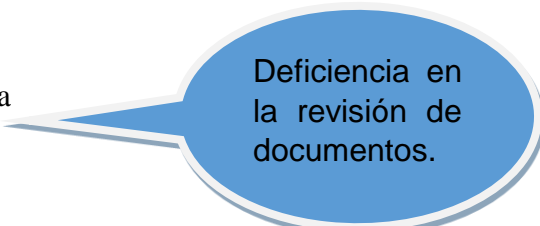
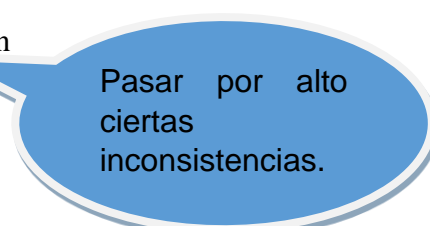
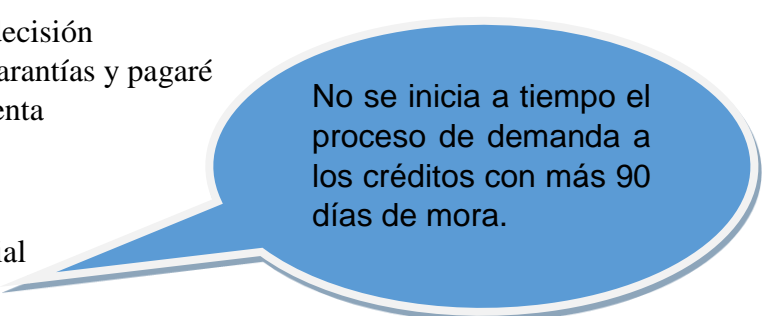
FUENTE: Manual de Metodológico de Créditos, Tomo 8.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 26 de Abril de 2017



PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE	
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión	PE/PT₃
Componente Examinado: Proceso del Crédito y Cobranza	
Procedimiento: Conocer el proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos y verificar su cumplimiento mediante la indagación al personal y revisión de documentos.	
Operativa Crediticia La Cooperativa Jardín Azuayo ha desarrollado un manual de procesos y procedimientos que incluyen el proceso general del crédito, para una adecuada aplicación de la metodología de crédito, el proceso descrito, de manera general, deberá como mínimo contar con los siguientes elementos:	
Información <ul style="list-style-type: none">• Recopilación información básica• Pre calificación• Discriminación del proceso• Revisión de documentación	
Solicitud <ul style="list-style-type: none">• Ingreso de la información• Verificación de la información o inspección• Calificación de la información	
Aprobación <ul style="list-style-type: none">• Decisión sobre el crédito• Elaboración del acta	
Liquidación <ul style="list-style-type: none">• Notificación de la decisión• Formalización de garantías y pagaré• Acreditación en cuenta	
Seguimiento <ul style="list-style-type: none">• Monitoreo• Proceso extra judicial• Proceso judicial	
FUENTE: Manual Metodológico de Crédito-Tomo 8	
Elaborado por: Las Autoras	
Revisado por: Ing. Mónica Duque	
Fecha: 28 de Abril de 2017	



PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE	
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión	PE/PT_{3.1}
Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza	
Procedimiento: Actividades para Entregar Información de Crédito.	
Actividades para Entregar Información de Crédito	
1. Entregar información de crédito y verificar historial de crediticio interno del socio. <ul style="list-style-type: none">• Si no existe ningún inconveniente: Identificar tipo de crédito y proceder según corresponda. Continuar en actividades 2 o 4 según corresponda.• Si existe algún inconveniente: Comunicar el inconveniente al socio y finalizar el proceso.	
PERSONAS NATURALES	
2. Precalificar, solicitando número documento de identidad, monto, cuota y tipo de garantía e ingresar información en el sistema.	
3. Imprimir proforma de crédito y listado de requisitos y entregar conjuntamente con formulario de información de garantes si aplica. Continuar en paso 5	
CRÉDITOS CONTRA CDP	
4. Indicar requisitos necesarios a socio según corresponda a la característica del crédito.	
5. Revisar que la documentación que el socio entrega este completa y correcta. Revisar el historial de crédito externo del socio y sus garantes. <ul style="list-style-type: none">• Si no existe inconveniente: Confirmar en el sistema la recepción de todos los documentos e informar a socio que puede realizar la solicitud del crédito. Continuar en proceso: INGRESAR SOLICITUD DE CRÉDITO Y CALIFICAR CRÉDITO• Si existe alguna inconformidad: Devolver requisitos al socio e indicar el inconveniente. Continuar con el paso 5.	
FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01	
Elaborado por: Las Autoras	
Revisado por: Ing. Mónica Duque	
Fecha: 28 de Abril de 2017	

PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE

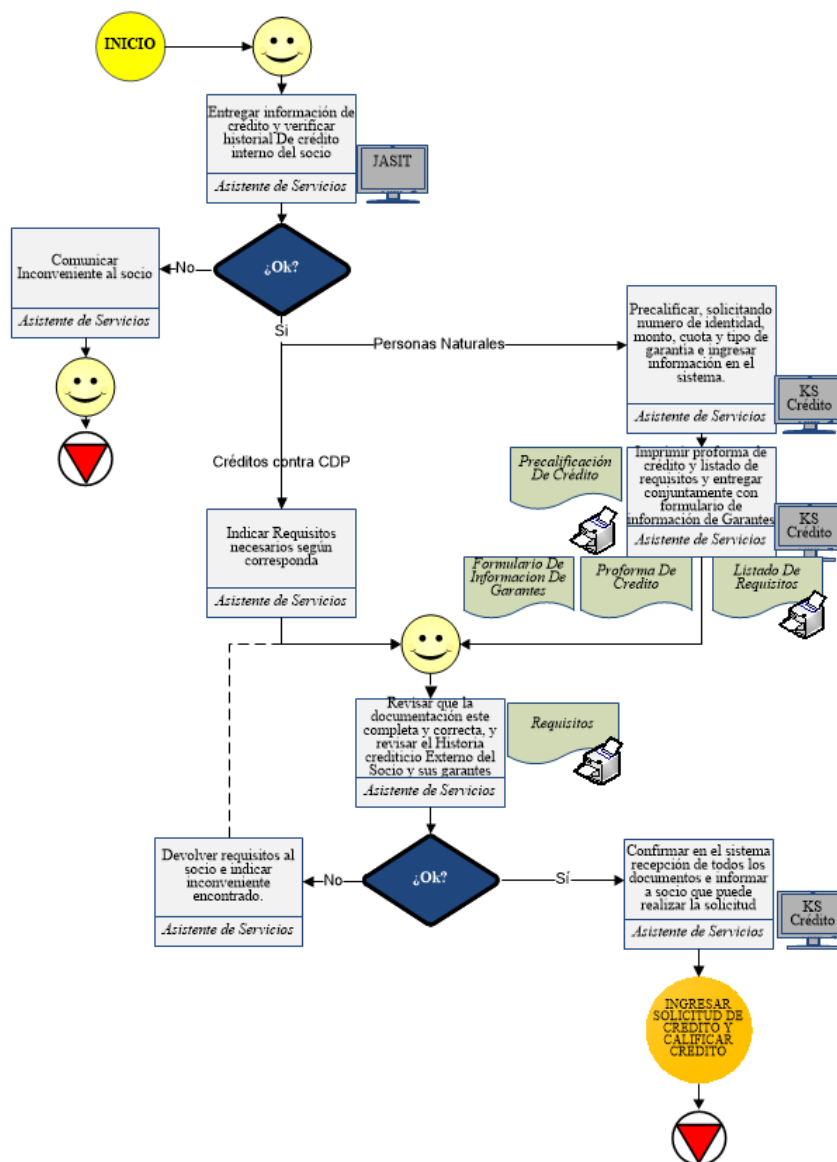
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT_{3.2}

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Flujo gramas del proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos.

Diagrama de Flujo para Entregar Información de Crédito



FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 28 de Abril de 2017



PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT_{3.3}

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Actividades: Solicitud de Crédito y Calificar Crédito.

Actividades: Solicitud de Crédito y Calificar Crédito.

1. Recibir al socio y Entrevistarlo. Ingresar o actualizar según corresponda la información del socio y los garantes en el sistema Jasit.
2. Imprimir solicitud de crédito desde sistema Jasit y solicitar firma al socio.
3. Realizar las verificaciones y análisis necesarios para decidir la aprobación o no del crédito. Revisar si requiere inspección un bien:
 - Si requiere inspección: Inspeccionar el bien de garantía y registrar información en el sistema. Continuar en paso 4.
 - Si no se requiere inspección de un bien: Continuar en paso 5.
4. Imprimir valoración de bienes entregado por perito.
5. Realizar informe técnico apoyándose en consultas al buró de crédito, historial del socio en JA y análisis y verificaciones realizadas. Imprimir informe técnico desde sistema Jasit.
6. Calificar 5 C's en el sistema KS crédito, para los casos que no se utilizaron el KS crédito incluir en el informe técnico. Imprimirlo desde el sistema Jasit.
7. Consolidar carpeta de crédito y enviar a instancia correspondiente de aprobación. Ir al Procedimiento: Decidir aprobación de crédito.

FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 28 de Abril de 2017

PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE

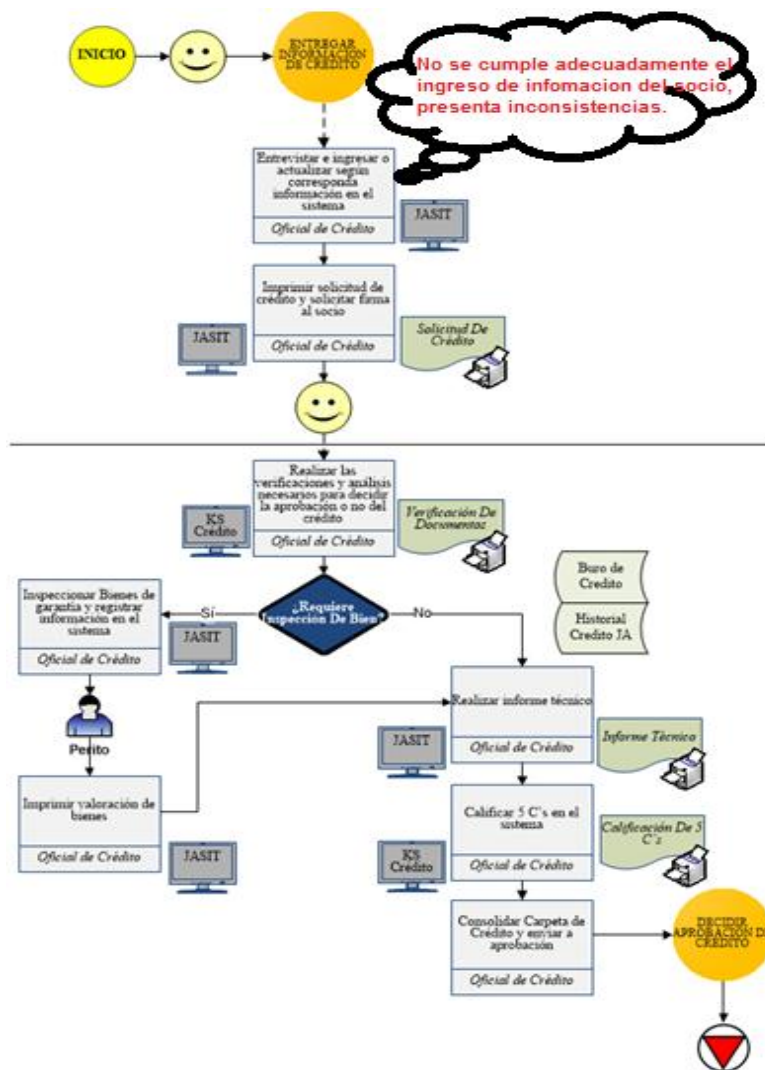
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT_{3,4}

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Flujogramas del proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos.

Diagrama de Flujo: Solicitud de Crédito y Calificar Crédito.



El ingreso de la información del socio según las entrevistas efectuadas y la revisión de documentos presenta inconsistencias especialmente en la documentación que sustenta los ingresos del socio.

FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 30 de Abril de 2017



PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT_{3,5}

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Actividades: Decidir Aprobación de Crédito.

Actividades: Decidir Aprobación de Crédito.

1. Generar Actas de Recomendación y enviar a instancia de aprobación conjuntamente con la carpeta de crédito. Continuar en paso 3 o 5 según corresponda.

2. De acuerdo a la tabla de Crédito el monto puede ser aprobado por la oficina o el comité de crédito:

- Si, aprueba oficina: Analizar y decidir aprobación de crédito, continuar con la actividad 4
- No, aprueba comité de crédito: Realizar informe del crédito, digitalizar carpeta y enviar a comité de crédito, continuar con la actividad 3.

3. Analizar y decidir aprobación o no de crédito.

4. Registrar decisión en actas y solicitud de crédito.

5. Registrar decisión de crédito en el sistema Jasit.

- Registrar de decisión de crédito en el sistema Jasit.
- Continuar con la actividad 11.

6. Informar decisión al socio y proceder según sea la decisión:

Aprobado con cambio de condiciones.

7. Verificar si socio acepta nuevas condiciones:

- Si socio acepta: Registrar cambios en el sistema Jasit. Ir a Procedimiento LIQUIDAR CRÉDITO.
- Si socio no acepta: Archivar carpeta de crédito. Finalizar procedimiento.

Negado

8. Archivar carpeta de crédito. Finalizar procedimiento.

Aprobado

9. Ir a LIQUIDAR CRÉDITO.

Cambiar condiciones

10. Ir a procedimiento INGRESAR SOLICITUDES DE CRÉDITO Y CALIFICAR CRÉDITO

FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 30 de Abril de 2017

PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE

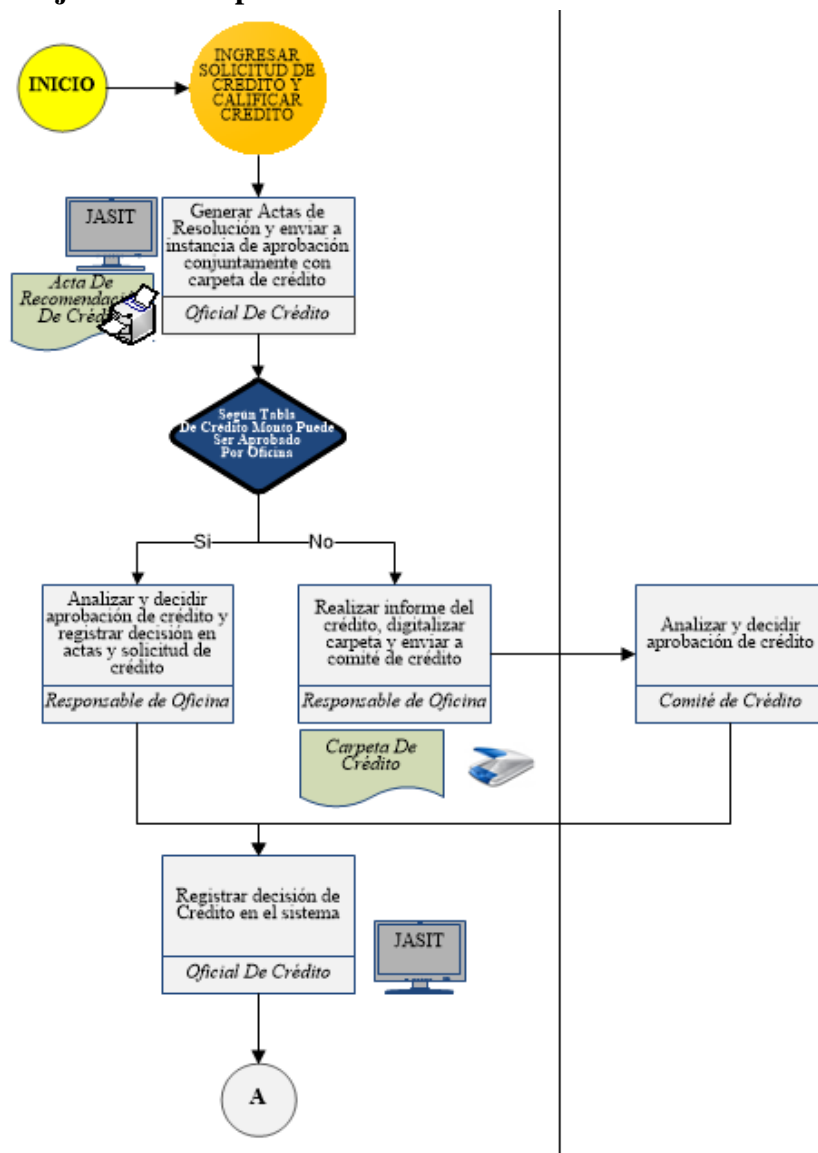
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT 3.6

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Flujogramas del proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos.

Diagrama de Flujo: Decidir Aprobación de Crédito.



FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 30 de Abril de 2017

PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA
CUENCA-RICAURTE

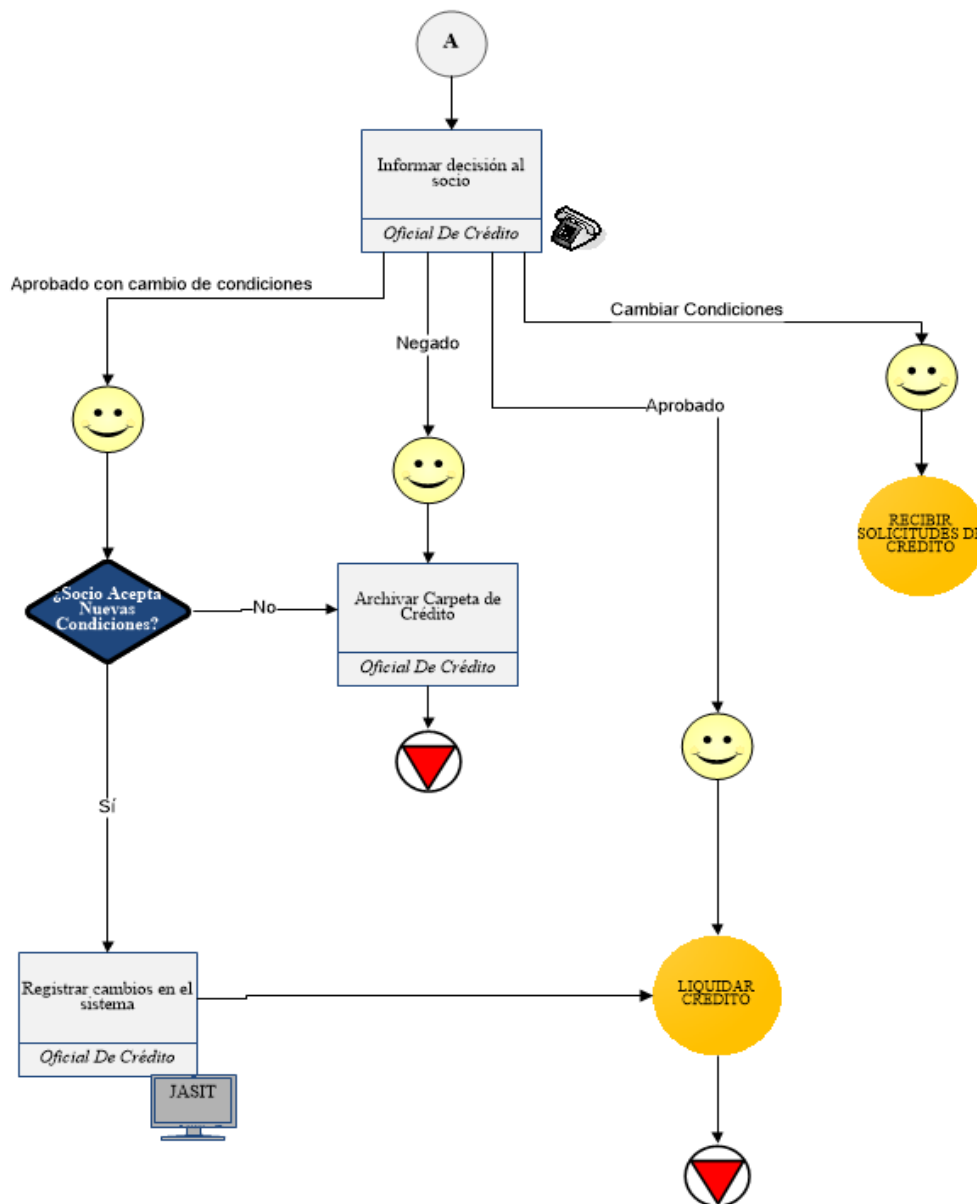
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT 3.7

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Flujogramas del proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos.

Diagrama de Flujo: Decidir Aprobación de Crédito.



FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 1 Mayo de 2017



PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE	
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión	PE/PT_{3,8}
Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza	
Procedimiento: Actividades: Liquidar Crédito	
Actividades: Liquidar Crédito	
GARANTÍA HIPOTECARIA	
<ol style="list-style-type: none">1. Entregar Poder Otorgado por Gerencia, Formato de minuta para hipoteca y nombramiento de Gerencia al socio para que pueda realizar la hipoteca.2. Preparar la minuta.3. Revisar y firmar la minuta.4. Formalizar la minuta en la notaría.5. Registrar la hipoteca en la registraduría de la propiedad.6. Recibir la hipoteca y registrar garantía en el sistema Jasit. Continuar en la actividad número 7.	
GARANTÍA QUIROGRAFARIA	
<ol style="list-style-type: none">7. Imprimir pagaré y contrato en el sistema Jasit.8. Formalizar mediante firmas el contrato y el pagaré.9. Revisar en el sistema si el socio cumple con monto de capitalización.<ul style="list-style-type: none">• Si cumple: Continuar en actividad 10.• Si no cumple: indicar a socio que debe realizar el depósito correspondiente. Volver a paso 9.10. Acreditar en cuenta y generar documento de liquidación y solicitar firma a socio en documentos y en licitud de fondos si se genera. Verificar que se haya realizado correctamente:<ul style="list-style-type: none">• En caso de haberse realizado correctamente: Continuar en actividad 11 ó 12 según corresponda.• En caso de existir un error: Anular el crédito y volver a procedimiento INGRESAR SOLICITUR DE CREDITO Y CALIFICAR CRÉDITO CON CAMBIOS para corregir el problema.11. Archivar documentación de crédito. Finalizar Proceso.	
FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01	
Elaborado por: Las Autoras	
Revisado por: Ing. Mónica Duque	
Fecha: 1 Mayo de 2017	

PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE

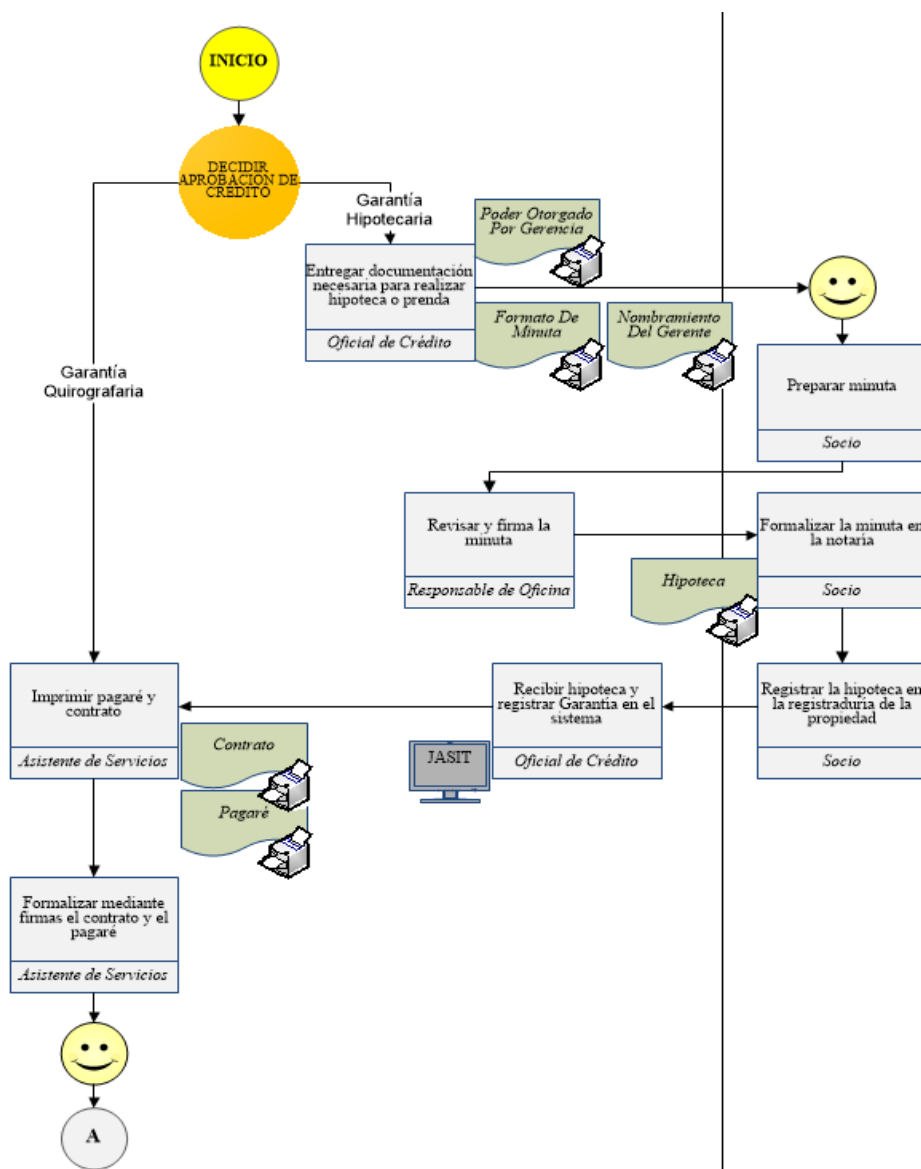
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT_{3,9}

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Flujogramas del proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos.

Diagrama de Flujo: Liquidar Crédito.



FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 1 Mayo de 2017



PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE

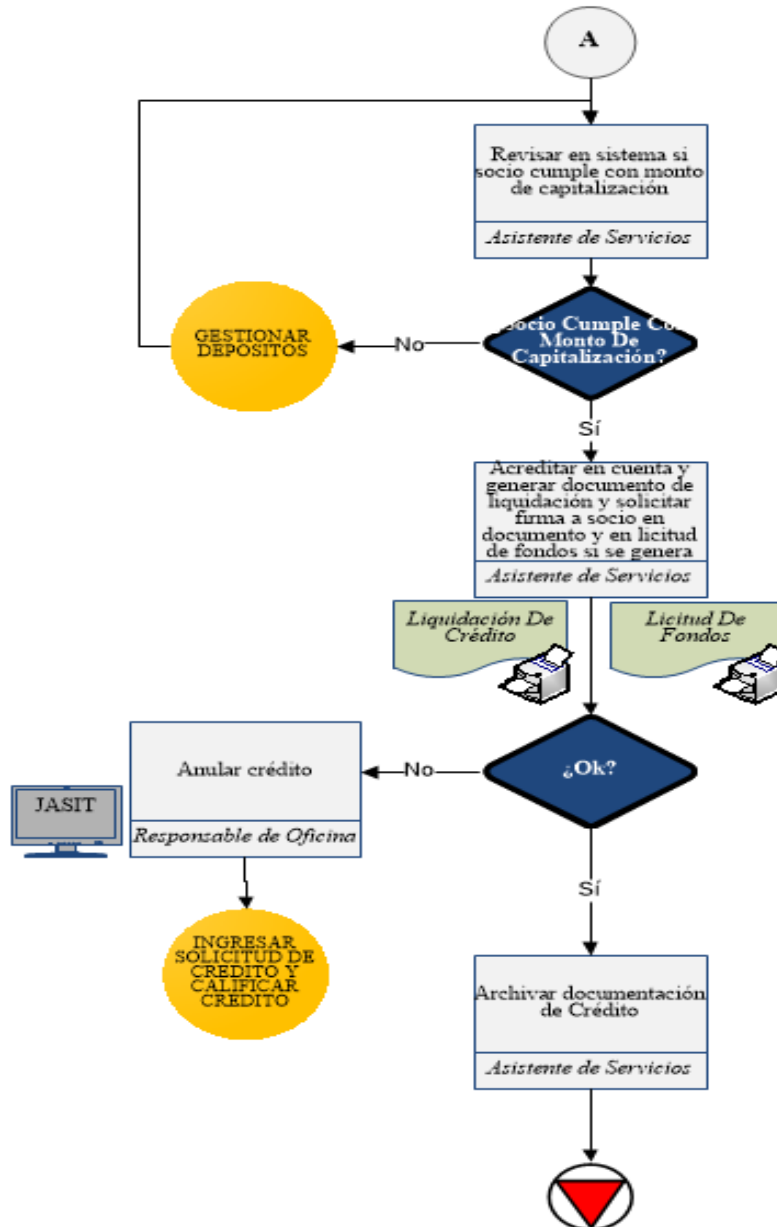
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT 3.10

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Flujogramas del proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos.

Diagrama de Flujo: Liquidar Crédito.



FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 1 Mayo de 2017

**PROCESO DEL CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

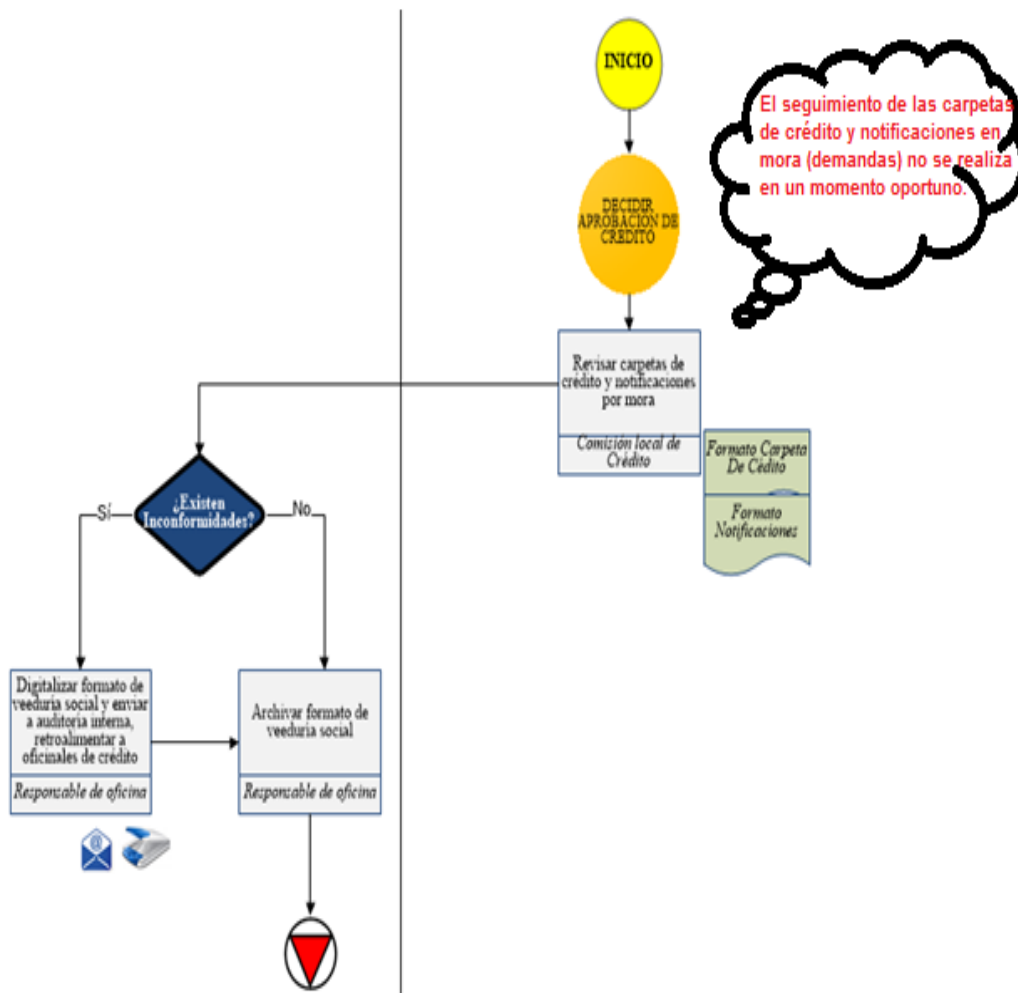
PE/PT_{3,11}

Componente Examinado: Proceso de Crédito y Cobranza

Procedimiento: Actividades: Realizar Veeduría Social.

Actividades: Realizar Veeduría Social.

- Revisar carpetas de crédito y notificaciones por mora.
- ¿Existen inconformidades en la revisión de carpetas y notificaciones?
- Si: Pasar a la actividad 3.
- No: Archivar formato de veeduría social. Fin de procedimiento.
- Digitar formato de veeduría social y enviar a auditoría interna, retroalimentar a oficinas de crédito. Fin de procedimiento.



FUENTE: Manual de Proceso: Otorgar Crédito - PR-CRE-01

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 1 Mayo de 2017



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013						PE/PT₄
Componente: Crédito						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
ENTORNO DE CONTROL						
¿El personal de créditos conoce la misión de crédito establecido en el Manual Orgánico Funcional?	X			10	8	En el intranet se encuentran publicadas todas las normativas y es responsabilidad del personal revisarlas y conocerlas.
¿El personal del área de crédito conoce y cumple con las normas de conducta de la Cooperativa? (Coso2013 Principio 1)	X			10	10	
¿Existe una buena relación entre empleados y directivos y el nivel de cumplimiento de los roles, funciones, facilita una gobernabilidad eficiente? (Manual Orgánico Funcional)	X			10	9	Se mantiene una organización horizontal donde se cumplen los objetivos y las responsabilidades mediante la participación de todo el personal independientemente de sus jerarquías.
¿El directorio supervisa periódicamente las habilidades y experiencias del personal para informar a la administración y tomar las medidas pertinentes?	X			10	10	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.1}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se encuentran claramente definidos los roles y funciones de los directivos y empleados del área de Créditos? (Coso 2013 principio 3)	X			10	5	No existe el puesto de Recuperador de Crédito, están funciones son divididas con el personal.
¿En el área de crédito se delega autoridad y se definen responsabilidades para la consecución de objetivos? (Coso 2013 principio 3)	X			10	9	
¿Se realizan actividades de motivación para lograr un buen clima laboral y compañerismo entre el personal encargado de los créditos? (Coso 2013 principio 4)	X			10	10	
¿Se recluta y se retiene a personal competente según el perfil profesional y la experiencia requerida para el área de crédito? (Coso 2013 Principio 4)	X			10	7	Los puestos son asignados por la experiencia y el conocimiento del entorno donde se desenvuelve la Oficina.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.2}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Existe una capacitación o desarrollo permanente del personal que realizan los créditos para lograr los objetivos? (Coso 2013 Principio 4)	X			10	5	En el 2015 las capacitaciones eran solo virtuales.
¿Se realizan evaluaciones del desempeño según las políticas institucionales? (Principio 4 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades del Talento Humano)	X			10	10	
¿Se comprueba el funcionamiento del sistema de control interno para garantizar el logro de los objetivos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos, leyes y normas por parte del área de créditos? (Principio 5)	X			10	10	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013						PE/PT_{4.3}
Componente: Crédito						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se realiza una rendición de cuentas a través de las estructuras, autoridades y responsabilidades del área de créditos? (Coso 2013 principio 5)	X			10	10	Se evidencia que no existe una adecuada selección y asignación del personal.
¿Se evalúa el rendimiento del personal y se entregan incentivos y/o recompensas o se aplican medidas disciplinarias? (Coso 2013 principio 5)	X			10	5	Se otorgan incentivos económicos o ascensos de puesto, y las medidas disciplinarias no se aplican.
¿Existen indicadores que permitan evaluar la gestión y el servicio que se presta a los socios y clientes?	X			10	5	No existen indicadores de gestión solo indicadores de cumplimiento de objetivos.
EVALUACIÓN DEL RIESGO						
¿Los objetivos del área de crédito son definidos con claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados que no permitan su cumplimiento? (Coso 2013 Principio 6)	X			10	5	El riesgo está presente en las deficiencias del análisis para la colocación de los créditos por lo cual se dieron altos índices de morosidad.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.4}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND	CALIF.	
¿El área de créditos aplica los sistemas de evaluación y control de riesgos de crédito considerando las disposiciones legales y políticas internas? (Principio 6 Manual Orgánico Funcional Responsabilidad de Crédito)	X			10	9	Se hace un análisis mensual de la oficina y los reportes son diarios y se visualizan en línea.
¿Los miembros de las comisiones de crédito, los empleados encargados de la gestión de crédito, un delegado del departamento de Riesgos y un delegado del área de Servicios Cooperativo mediante reuniones determinarán las características, herramientas y mecanismos apropiados para mitigar el riesgo en la concesión de crédito en la oficina? (Principio 7 Manual Metodológico de Crédito)	X			10	9	Se maneja el sistema KS donde se registran los datos del socio y se determina el nivel de riesgo del socio, el riesgo de decisiones bajo cuando el socio es conocido y el riesgo de decisión es alto cuando el socio es nuevo.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.5}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
<p>¿Es responsabilidad del área de crédito ejecutar los procedimientos y controles internos establecidos por la administración y la Auditoría Interna para evitar el desvío de fondos?</p> <p>(Coso 2013 Principio 8 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Crédito)</p>	X			10	9	Los controles de crédito están en la segregación de funciones se busca evitar que sola una persona tenga la responsabilidad de decidir sobre un crédito para evitar un desvío de fondos, una persona precalifica y define el nivel de riesgo, otra persona analiza y otra persona decide sobre otorgar o no el crédito.
<p>¿Se identifican los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos del departamento de créditos para determinar cómo controlarlos y administrarlos? (Coso 2013 Principio 7)</p>	X			10	10	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.6}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿El manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos es divulgado al personal de créditos? (Principio 8 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Cumplimiento)	X			10	9	En Intranet está subida toda la normativa y el personal está obligado a revisar frecuentemente las actualizaciones.
¿Se identifican y evalúan los cambios que pueden afectar al sistema de Control interno del área de créditos? (Coso 2013 Principio 9)	X			10	9	La administración se encarga del sistema de control.
ACTIVIDADES DE CONTROL						
¿Se realizan estudios previos a la concesión de créditos para conocer la solvencia y antecedentes de los socios? (Principio 10)	X			10	5	En ocasiones se confía en los documentos que presenta el socio y no se realiza una confirmación de los datos.
¿El responsable de oficina y el oficial de crédito poseen un alto conocimiento del contexto donde se desenvuelve la oficina, lo cual permitirá tener un riesgo bajo en la categoría de la oficina? (Principio 10)	X			10	9	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013						PE/PT_{4.7}
Componente: Crédito						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Los responsables del otorgamiento de los Créditos conocen y cumplen con el Proceso General del Crédito? (Principio 10 Manual Metodológico de Crédito Operativa Crediticia)	X			10	7	El personal conoce los procesos sin embargo se ha observado falencias en la concesión de los créditos al solicitar la información al socio por realizar de manera mecánica.
¿Se aplican sistemas de evaluación y control de riesgos de crédito considerando las disposiciones legales y políticas internas? (Principio 10 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Crédito)	X			10	9	Se evalúa constantemente para verificar que los controles se cumplan.
¿Se revisan los aspectos internos de la oficina para lograr una buena gestión crediticia? (Principio 10 Manual Metodológico de Crédito)	X		Proceso de	10	10	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.8}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿El personal de crédito tiene un alto nivel académico, experiencia y una adecuada carga operacional para disminuir los riesgos? (Manual Metodológico de Crédito Principio 10)	X			10	5	No se cumple con el perfil profesional.
¿Existe una estabilidad de puestos en el área de crédito para garantizar el control de las actividades desarrolladas por el personal? (Principio 10)	X			10	8	No existe personal suficiente y se realiza una rotación de cargos.
¿Se evalúan los procedimientos llevados a cabo por los oficiales de crédito responsables de la concesión? (Principio 10)	X			10	8	Se evalúan, pero aún existen deficiencias, el personal puede estar realizando sus funciones de manera mecánica.
¿Se mantiene la custodia de los documentos que respaldan las operaciones de crédito? (Principio 10 Manual Orgánico Funcional Responsabilidad de Crédito)	X			10	10	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.9}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se administra la asignación de claves según los roles y perfiles en los diferentes sistemas informáticos?(Principio 11)	X			10	10	Cada empleado tiene asignada su clave y usuario.
¿El personal cumple con las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, procedimientos e instructivos para el análisis, registro y concesión y de los créditos? (Principio 12 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Crédito)	X			10	7	Se cumple con la normativa, pero la principal falla está en el análisis para la concesión de los créditos.
¿Se evalúan los procedimientos llevados a cabo por los oficiales de crédito responsables de la concesión? (Principio 10)	X			10	8	Se evalúan, pero aún existen deficiencias, el personal puede estar realizando sus funciones de manera mecánica.
¿Se mantiene la custodia de los documentos que respaldan las operaciones de crédito? (Principio 10 Manual Orgánico Funcional Responsabilidad de Crédito)	X			10	10	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013					PE/PT_{4.10}	
Componente: Crédito						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se administra la asignación de claves según los roles y perfiles en los diferentes sistemas informáticos? (Principio 11)	X			10	10	Cada empleado tiene asignada su clave y usuario.
¿El personal cumple con las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, procedimientos e instructivos para el análisis, registro y concesión y de los créditos? (Principio 12 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Crédito)	X			10	7	Se cumple con la normativa, pero la principal falla está en el análisis para la concesión de los créditos.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
¿Los sistemas informáticos garantizan que la información usada por el personal de crédito sea oportuna, actualizada y confiable? (Principio 13)	X			10	10	
¿El Responsable de Oficina supervisa el ingreso correcto de la información de los socios de la oficina? (Principio 13)	X			10	4	En la concesión de créditos falta supervisión física de los documentos recibidos por el Oficial de Crédito.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.11}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Las Políticas, Reglamentos y Manuales Crédito son difundidos al personal para garantizar un correcto empleo y manejo de los créditos que permiten el logro de los objetivos? (Principio 13)	X			10	10	
¿Se cumplen con los planes de crédito de la Oficina y se informa sobre los resultados? (Manual Orgánico Funcionas, Responsabilidades de Crédito. Principio 14)	X			10	10	
¿Existe una comunicación entre los directivos y la administración de la Oficina para obtener información necesaria que les permita cumplir sus roles en relación con el logro de objetivos? (Coso 2013 Principio 14)	X			10	10	El directorio conoce los asuntos y pasa informes al Consejo de Administración.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{4.12}

Componente: Crédito

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se comunica oportunamente al directorio sobre asuntos que afecten el funcionamiento del Control Interno? (Coso 2013 Principio 15)	X			10	5	
¿Existen procesos para comunicar información relevante y oportuna a socios y accionistas? (Coso 2013 Principio 15)	X			10	10	Se realizan reuniones constantes para presentar los informes del funcionamiento de Oficina.
Actividades de Monitoreo						
¿Se realizan evaluaciones continuas de los componentes de control interno para determinar si están presentes y funcionan adecuadamente? (Coso 2013 Principio 16)	X			10	10	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013						PE/PT_{4.13}
Componente: Crédito						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿El Departamento de Riesgo presenta anualmente condiciones de riesgo para dar un monitoreo y seguimiento e identificar y evaluar el riesgo crediticio de la Oficina? (Coso 2013 Principio 16)	X			10	7	El Departamento de Riesgos publica un boletín, pero no todos lo revisan.
¿El Director Zonal monitorea las actividades de crédito y vigilar que se cumpla la normativa de crédito en la oficina? (Reglamento de Crédito Art. 6 Coso 2013 Principio 16)	X			10	10	
¿Se evalúan las actividades y se comunica oportunamente a los directivos y a la gerencia las deficiencias para aplicar medidas correctivas? (Coso 2013 Principio 17)	X			10	9	Directivo evalúa la cartera una vez al mes revisan si se cumplen los requisitos y envía el informe a la dirección de servicios.
¿Se evalúa si las deficiencias son corregidas oportunamente? (Coso 2013 Principio 17)	X			10	7	Una vez por mes se monitorea para que se cumplan las recomendaciones, pero en ocasiones no son cumplidas oportunamente.



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013					PE/PT_{4.14}	
Componente: Crédito						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿La Auditoría Interna realiza un seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores para verificar que la administración ha adoptado las recomendaciones para superar las deficiencias informadas? (Principio 17 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Auditoría Interna)	X			10	9	Auditoría Interna revisa el proceso de colocación y emite un informe para que se cumplan las recomendaciones.
TOTAL				407	490	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013						PE/PT₅
Componente: Cobranzas						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
ENTORNO DE CONTROL						
¿El personal del área de cobranzas maneja y desarrolla sus actividades bajo principios y valores éticos? (Coso 2013 Principio 1)	X			10	10	
¿El personal del área de cobranzas conoce y cumple con las normas de conducta de la Cooperativa? (Coso 2013 Principio 1)	X			10	10	
¿Se evalúa el desempeño del personal en función de los estándares de conducta? (Coso 2013 Principio 1)	X			10	10	
¿El directorio supervisa periódicamente las habilidades y experiencias del personal para informar a la administración y tomar las medidas pertinentes? (Coso 2013 principio 2)	X			10	5	Se evalúa al personal por cumplimiento se entregan incentivos, pero no se toman medidas pertinentes como sanciones.
¿El personal de Cobranza conoce la estructura organizacional de la Oficina? (Coso 2013 principio 3)	X			10	10	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{5.1}

Componente: Cobranzas

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se encuentran claramente definidos los roles y funciones de los directivos y empleados del área de Cobranza? (Coso 2013 principio 3)	X			10	4	Están bien definidas las funciones, pero no existe el puesto de Recuperador de Crédito.
¿Se recluta y se retiene al personal competente según el perfil profesional y la experiencia requerida para el área de cobranza? (Coso 2013 Principio 4)	X			10	7	No todo el personal es profesional como lo requiere en los Manuales.
¿Se realizan actividades de motivación para lograr un buen clima laboral y compañerismo entre el personal encargado de los Cobranza? (Coso 2013 principio 4)	X			10	10	
¿Existe una capacitación o desarrollo permanente del personal que realiza las actividades de cobranza para lograr los objetivos? (Coso 2013 Principio 4)	X			10	10	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{5.2}

Componente: Cobranzas

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se realizan evaluaciones del desempeño según las políticas institucionales para resolver las deficiencias? (Principio 4 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Talento Humano)	X			10	10	Cada año se realizan evaluaciones.
¿Se comprueba el funcionamiento del sistema de control interno para garantizar el logro de los objetivos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos, leyes y normas por parte del área de cobranza? (Principio 5)	X			10	10	
¿Se realiza una rendición de cuentas a través de las estructuras, autoridades y responsabilidades del área de cobranza? (Coso 2013 principio 5)	X			10	10	
¿Se evalúa el rendimiento del personal y se entregan incentivos y/o recompensas o se aplican medidas disciplinarias? (Coso 2013 Principio 5)	X			10	7	Se entregan incentivos, tienen Plan de Contingencia, pero no hay sanciones.
¿Existen indicadores que permitan evaluar la gestión y el servicio que se presta a los socios y clientes?	X			10	10	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013						PE/PT_{5,3}
Componente: Cobranzas						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
EVALUACIÓN DEL RIESGO						
¿Los objetivos del área de cobranza son definidos con claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados que no permitan su cumplimiento? (Coso 2013 Principio 6)	X			10	10	
¿Se administra eficientemente la cartera en mora para evitar impactos negativos en los resultados de la Cooperativa? (Principio 7)	X			10	10	Todos los meses se controla.
¿Se identifican los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos del departamento de cobranza para determinar cómo controlarlos y administrarlos? (Coso 2013 Principio 7)	X			10	10	Si mediante la Matriz de riesgo, se presenta informes mensuales.
¿El manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos es divulgado al personal de cobranza? (Principio 8 Manual Orgánico Funcional, Responsabilidades de Cumplimiento)	X			10	10	Se realiza un examen anual, por Normativa de UAF.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{5.4}

Componente: Cobranzas

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Es responsabilidad del área del personal de cobranza ejecutar los procedimientos y controles internos establecidos por la administración y la Auditoría Interna para evitar el desvío de fondos? (Coso 2013 Principio 8 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Crédito)	X			10	10	
¿Se identifican y evalúan los cambios que pueden afectar al sistema de Control interno del área de cobranza? (Coso 2013 Principio 9)		X		10	0	No consta en la Matriz de Riesgo.
ACTIVIDADES DE CONTROL						
¿Para lograr tener un conocimiento más amplio del funcionamiento y cobertura de la Oficina el oficial de Crédito debe laborar por más de un año en la entidad? (Principio 10)	X			10	5	La mayoría de veces ponen al personal nuevo.
¿El personal del área de cobranza posee un alto conocimiento del contexto donde se desenvuelve la cooperativa, lo cual permitirá tener un riesgo bajo en la categoría de la oficina? (Principio 10)	X			10	8	Cada Oficial conoce su localidad, pero cuenca es grande resulta difícil cumplir.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{5.5}

Componente: Cobranzas

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se aplican sistemas de evaluación y control de riesgos de crédito considerando las disposiciones legales políticas internas? (Principio 10 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Crédito)	X			10	4	Sí, pero no se cumple en los créditos con mora de más de 90 días.
¿El personal de cobranza tiene un alto nivel académico, experiencia y una adecuada carga operacional para disminuir los riesgos?(Manual Metodológico de Crédito Principio 10)	X			10	7	No se cumple los requisitos al 100%
¿Existe una estabilidad de puestos en el área de cobranza para garantizar el control y la gestión de la cartera?(Principio 10)	X			10	10	
¿Es responsabilidad del personal cumplir oportunamente con las diligencias que se deban efectuar para el proceso judicial de cobranza?(Principio 10 Manual Orgánico Funcional Responsabilidad de Crédito)	X			10	10	Es responsabilidad del Oficial de Crédito.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{5.6}

Componente: Cobranzas

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se prepara información periódicamente sobre la gestión de cobranza que contenga la evolución de cartera en riesgo y se envía a las instancias que corresponda? (Principio 10 Manual Orgánico Funcional Responsabilidad de Crédito)	X			10	10	Cada mes.
¿Se difunden internamente las Políticas, Reglamentos y Manuales para garantizar un correcto manejo de la cartera, y el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades del personal encargado de cobranzas? (Principio 10)	X			10	8	
¿Se realiza un control en el proceso de recuperación de cartera morosa? (Principio 10)	X			10	10	
¿Es responsabilidad de los Oficiales de Cobranza mantener los niveles de cartera dentro de los límites establecidos? (Principio 10 Manual Orgánico Funcional Responsabilidad de Crédito)	X			10	10	Controla la mora, califica por rango hasta llegar al Plan de Contingencia.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{5.7}

Componente: Cobranzas

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿Se capacita al personal para el correcto manejo de los procedimientos para gestionar la recuperación de cartera? (Principio 10 Manual Orgánico Funcional, Responsabilidad de Crédito)	X			10	7	Cada Año.
¿Se revisa el cumplimiento de las metas de morosidad presupuestada a través de los informes de cumplimiento de POA? (Principio 10)	X			10	10	Según el POA revisa si cumple a cabalidad con las metas, si no lo hace se reúne con Riesgo.
¿Se cumplen los procesos de notificación oportuna para tomar las medidas necesarias y lograr una recuperación eficiente? (Principio 10, Manual Metodológico de Crédito Recuperación)	X			10	7	En ciertas notificaciones faltan firmas de los socios como constancia.
¿Los sistemas informáticos garantizan obtener la información actualizada y verás para cumplir con los objetivos? (Principio 11)	X			10	10	
¿El personal cumple con las políticas en materia de recuperación de cartera en riesgo?	X			10	7	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
 CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013

PE/PT_{5.8}

Componente: Cobranzas

Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF	
¿Es responsabilidad del personal asegurar el cumplimiento de los procesos de cobranza de los créditos vencidos, de acuerdo a los procedimientos establecidos? (Principio 12 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Crédito)	X			10	10	
¿Es responsabilidad del personal gestionar la recuperación de cartera, y cartera vencida de acuerdo a las políticas establecidas, así coordinar la aplicación de acciones extrajudiciales y judiciales que procedan? (Principio 12 Manual Orgánico Funcional, Responsabilidades de Crédito)	X			10	10	Es Responsabilidad del Oficial de Crédito.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
¿Los sistemas informáticos garantizan que la información usada por el personal de cobranza sea oportuna, actualizada y confiable?(Principio 13)	X			10	10	



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013					PE/PT_{5.9}	
Componente: Cobranzas						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿El Responsable de Oficina supervisa el ingreso correcto de la información de los socios de la oficina? (Principio 13)	X			10	5	Cada Oficial es responsable.
¿Se mantiene una adecuada información y comunicación con el personal de la Oficina para que se cumplan los objetivos y el correcto funcionamiento del Control Interno? (Principio 14)	X			10	5	
¿Se comunica oportunamente al directorio sobre asuntos que afecten el funcionamiento del Control Interno? (Coso 2013 Principio 14)	X			10	10	Una vez al mes reunión de delegados.
¿Se cumplen con los planes de recuperación se informa sobre los resultados? (Principio 14 Manual Orgánico Funcional, Responsabilidades de Crédito)	X			10	10	
¿Se cumplen los procesos de notificación para lograr una cultura puntual de pago y tomar las medidas necesarias para lograr una recuperación eficiente? (Principio 14, Manual Metodológico de Crédito Recuperación)	X			10	5	No siempre se cumple con los procesos según memorando 2015.



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013					PE/PT 5.10	
Componente: Cobranzas						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
¿El Responsable de Oficina es responsable del seguimiento y control de los resultados de los procesos judiciales? (Norma 3 Coso 2013 Principio 16)	X			10	5	La Oficina Cuenca-Ricaurte está en Plan de Contingencia por nivel de mora alta.
¿Se realizan evaluaciones y se da seguimiento de la cartera de la oficina? (Coso 2013 Principio 16)	X			10	10	Cada 3 meses se realiza calificación a las oficinas, calificación A recibe incentivo.
¿Se administra el sistema de cartera, su aplicación, control, detección de errores e implementación de los correctivos necesarios? (Principio 17 Manual Orgánico Funcional Responsabilidad de Crédito)		X		10	5	No se aplica el Plan de Acción Sustento de Ingresos Falla Problema en Re crédito.
¿Se evalúan las actividades y se comunica oportunamente a los directivos y a la gerencia las deficiencias para aplicar medidas correctivas? (Coso 2013 Principio 17)	X			10	9	
¿Se evalúa las deficiencias y se aplican medidas correctivas oportunamente? (Principio 17)		X		10	5	No se aplican oportunamente.



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA						
Procedimiento: Proceso de Control Interno Coso 2013					PE/PT_{5.11}	
Componente: Cobranzas						
Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
<p>¿La Auditoría Interna realiza un seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores para verificar que la administración ha adoptado las recomendaciones para superar las deficiencias informadas?</p> <p>(Principio 17 Manual Orgánico Funcional Responsabilidades de Auditoría Interna)</p>	X			10	5	<p>Todos los meses por Normativa de la SEPS.</p> <p>Existen Planes de Acción para superar las observaciones con fechas límites.</p>
TOTAL				452	540	



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Determine el nivel de confianza y riesgo de control.

PE/PT₆

Componente: Crédito

Determinación del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control

Componente de Cobranzas

Aplicación del cuestionario de control interno al personal de la cooperativa, tales como a dos Analistas de Crédito, a un encargado del Departamento de Riesgos, a un encargado del Departamento de Calidad, al Responsable de la Oficina y a un Oficial de Crédito, además de la verificación de documentos el equipo auditor obtuvo los siguientes resultados:

$$NC = PT/CT * 100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = (407/490) * 100$$

$$NR = 16,94\%$$

$$NC = 83,06\%$$

CONFIANZA	Alto	(76-95)	NC=83,06% ALTO
	Moderado	(51-75)	
	Bajo	(15-50)	
RIESGO	Bajo	(5-24)	NR=16,94% BAJO
	Moderado	(25-49)	
	Alto	(50-85)	

Resultados de la Evaluación Preliminar del Control Interno

Calificación Total 407

Ponderación Total 490

NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
83,06% Alto	16,94% Bajo

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 2 de Mayo de 2017



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE
CUESTIONARIO PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Procedimiento: Determine el nivel de confianza y riesgo de control.

PE/PT_{6.1}

Componente: Crédito

Determinación del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control

Componente de Crédito

Aplicación del cuestionario de control interno al personal de la cooperativa, tales como a dos Analistas de Crédito, a un encargado del Departamento de Riesgos, a un encargado del Departamento de Calidad, al Responsable de la Oficina y a un Oficial de Crédito, además de la verificación de documentos el equipo auditor obtuvo los siguientes resultados:

$$NC = PT/CT * 100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = (452/540) * 100$$

$$NR = 16,30\%$$

$$NC = 83,70\%$$

CONFIANZA	Alto	(76-95)	NC=83,70% ALTO
	Moderado	(51-75)	
	Bajo	(15-50)	
RIESGO	Bajo	(5-24)	NR=16,30% BAJO
	Moderado	(25-49)	
	Alto	(50-85)	

Resultados de la Evaluación Preliminar del Control Interno

Calificación Total 452

Ponderación Total 540

NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
83,70% Alto	16,30 % Bajo

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 2 de Mayo de 2017



**MATRIZ DE CARPETAS DE SOCIOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

PE/PT₇

Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Verifique que la información de las carpetas de los socios que solicitaron un crédito sea completa y consistente.

Matriz de Carpetas de Socios

La siguiente matriz refleja la comparación, verificación y análisis físico de la información entregada por los socios, tomando una pequeña muestra de 15 carpetas de un total de 2642 créditos concedidos tanto de consumo como microcrédito, con fecha de corte al 31 de Diciembre de 2015.

Matriz de Carpetas de Socios - Información Recolectada

Código	TIPO DE	FECHA	Días	Total	Total	Total	Total	Total	Saldo	MONTO	CUOTA	SCORE
Socio	CRÉDITO	CRÉDITO	Mora	Activos	Pasivos	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Neto	CRÉDITO		SOCIO
18761	CONSUMO	11/02/2015	0	393000	1500	391500	728,71	200	528,71	20000	385,94	915
428258	MICROCREDITO	11/06/2015	0	No se encuentra documento físico.								
343183	MICROCREDITO	05/03/2012	0	45000	1500	43500	800	578	222	3000	83,49	800
247284	CONSUMO	26/07/2011	0	11000	2000	9000	970	550	420	8500	202,21	944
339381	MICROCREDITO	25/02/2014	0	73248	20000	53248	1500	787	713	15000	434,00	946
248624	CONSUMO	17/03/2013	0	242700	0	242700	2000	510	1490	24000	543,25	927
213623	CONSUMO	14/02/2014	0	19000	3450	15550	570	430	140	10000	211,45	974
277186	MICROCREDITO	02/01/2011	1546	78500	0	78500	850	665	185	7500	178,42	974
324026	CONSUMO	12/02/2015	87	27000	20000	7000	1400	980	420	10000	237,90	910
263261	CONSUMO	01/03/2012	30	112000	8000	104000	610	585	25	8000	181,08	837
18178	CONSUMO	25/02/2011	67	12500	10000	2500	2350	290	2060	10000	226,35	688
306514	CONSUMO	14/08/2012	900	8000	1200	6800	800	580	220	7000	194,82	956
374889	CONSUMO	19/02/2013	618	19000	0	19000	800	165	635	10000	237,90	**
338063	CONSUMO	18/08/2011	865	85300	25000	60300	2350	700	1650	10000	278,31	*
419920	CONSUMO	06/04/2015	55	34000	0	34000	600	70	530	1500	72,73	79

Observaciones Encontradas:

En la revisión de los archivos encontramos las siguientes deficiencias:

- Del socio con Código No. 428258, sin documentos físicos del crédito con fecha al 11 junio del 2015.
- El socio con Código No. 374889, sin buro de crédito.
- Del socio con Código No. 18178, sin sustento de ingreso por remesas de un valor de \$2000.00
- Los socios con Código No. 263261, 277186, 213623, se les concedió crédito a pesar de que su saldo neto (Ingresos-Gastos) es menor al valor de la cuota por pagar.
- Entrega de créditos con buro de bajo puntaje para los socios con Código No. 419920 y 18178 que en el periodo auditado se encuentran en mora.
- Los ingresos en algunos casos son muy altos en relación a la actividad que indican.
- Los gastos registrados por los socios son muy bajos pues muchos de ellos no reflejan la realidad, se registran servicios básicos con montos mínimos o ceros para poder cubrir con la cuota de pago del préstamo.

FUENTE: Revisión Física de las carpetas de socio según Base de Datos de la Cartera de Crédito 2015.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 2 de Mayo de 2017



PE/PT₈

PROGRAMA DE TRABAJO

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTOS BASADOS EN PRUEBAS DE AUDITORÍA

Entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	Alcance:	1 de Enero al 31 de Diciembre 2015.
Provincia:	Azuay	Audidores:	Irene Garzón Susana Narváez
Ciudad/Parroquia:	Ricaurte	Fecha:	
Componente: CRÉDITO Y COBRANZA			
Objetivo General del Componente: Alcanzar la calidad en la gestión de los créditos y cumplir con las políticas y procesos institucionales.			

No.	DESCRIPCIÓN	ESTIMADO	UTILIZADO	FECHA	REF: P/T
	Verifique las razones por las cuales no se procede al cobro por vía judicial de los créditos que sobrepasaron los 90 días de mora, según Memo de Auditoría Interna.				
	Determine mediante la aplicación de indicadores el estado actual de los créditos, si fueron demandados según las recomendaciones del Memorándum JA-AI-2015 0025.				
	Realice un Plan de Muestreo por componente para los procedimientos que lo requieran				
	Verificar que la información sea completa y consistente de las carpetas de los socios que solicitaron un crédito.				



UNIVERSIDAD DE CUENCA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

No.	DESCRIPCIÓN	ESTIMADO	UTILIZADO	FECHA	REF: P/T
	<p>Mediante la aplicación de indicadores de eficiencia: Verifique la consistencia de la información de ingresos y gastos detallado en el flujo de caja con los documentos de respaldo entregado por el socio.</p>				
	<p>Mediante la aplicación de indicadores de eficacia Verifique el cumplimiento de los objetivos de Oficina Cuenca–Ricaurte mediante la aplicación de indicadores.</p>				
	<p>Mediante la aplicación de indicadores de calidad: Mida la satisfacción de los empleados del departamento de crédito y cobranza sobre el clima laboral de la cooperativa, mediante la aplicación de indicadores de.</p>				
	<p>Mida la satisfacción de los socios con el servicio que prestan los oficiales de crédito.</p>				
	<p>Comunique los resultados provisionales.</p>				



PE/PT₉

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZA, EN
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA
CUENCA-RICAURTE, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.**

1. Referencia de la planificación preliminar

EL 15 de agosto del 2017 mediante Oficio No.002-JA-UC-2017 se comunicó los resultados de la Ejecución de Control Interno.

2. Objetivos específicos por área o componentes

Los componentes analizados corresponden a los procesos de crédito y cobranza, cuyos objetivos específicos se señalan en los programas de trabajo.

3. Resumen de los resultados de la evaluación de control interno

RESULTADOS POR COMPONENTE CI	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Valor	Nivel	Valor	Nivel
PROCESO CRÉDITO				
ENTORNO DE CONTROL	80,71%	Alto	19,29%	Bajo
EVALUACIÓN DEL RIESGO	85,71%	Alto	14,29%	Bajo
ACTIVIDADES DE CONTROL	82%	Alto	18%	Bajo
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	84,28%	Alto	15,72%	Bajo
ACTIVIDADES DE MONITOREO	86,67%	Alto	13,33%	Bajo
PROCESO COBRANZA				
ENTORNO DE CONTROL	87,85%	Alto	12,15%	Bajo
EVALUACIÓN DEL RIESGO	83,33%	Alto	16,67%	Bajo
ACTIVIDADES DE CONTROL	84,12%	Alto	15,88%	Bajo
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	83,33%	Alto	16,67%	Bajo
ACTIVIDADES DE MONITOREO	76,25%	Alto	23,75%	Bajo

La evacuación de control interno determinó las siguientes debilidades que serán expuestas para el conocimiento de los altos mandos y directivos de la Cooperativa Jardín Azuayo Oficina Cuenca-Ricaurte:



Existe rotación de personal en la Oficina Cuenca-Ricaurte, debido a la falta de personal.

- A pesar de que las funciones de cada empleado están definidas y cada empleado conoce sus funciones, no existe el puesto de Recuperador de Crédito.
- Se sobrecarga de trabajo a los oficiales de crédito y al Responsable de Oficina.
- Falta de experiencias del personal ocasiona una mala colocación de los créditos.
- La Oficina Cuenca-Ricaurte debido a su alto nivel de mora se encuentra en Plan de Contingencia y no se aplica ningún tipo de sanción para salir de ella.
- El personal que ha tenido problemas en otras oficinas es trasladado a la Oficina Cuenca-Ricaurte.
- No se inicia los procesos de demanda de los créditos con mora de más de 90 días.
- Inconsistencia en la información solicitada al socio.
- Tardanza en el envío de los Procesos de Notificación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

4. Matriz de Evaluación y calificación de riesgos de auditoría

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO		CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	
				PROCEDIMIENTOS BASADOS EN:	
				PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS DE SUSTANTIVAS
COBRANZA	RIESGO DE CONTROL	No se procede al cobro por vía judicial de los créditos con calificación D. BAJO	El Responsable de Oficina coordina directamente con el abogado.	Verifique las razones por las cuales no se procede al cobro por vía judicial de los créditos que sobrepasaron los 90 días de mora, según Memo de Auditoría Interna.	
CRÉDITO		Deficiencia en el análisis de información para la colocación de créditos. BAJO	El análisis de crédito realizado por el Oficial es revisado y aprobado por el Responsable de Oficina.	Mediante la aplicación de indicadores de eficiencia: Verificar la consistencia de la información de ingresos y gastos detallado en el flujo de caja con los documentos de respaldo entregado por el socio.	
COBRANZA		Tardanza en el envío de los Procesos de Notificación. BAJO	El Sistema da una alerta cuando el socio está en mora.	Determine mediante la aplicación de indicadores el estado actual de los créditos que si fueron demandados según las recomendaciones del Memorándum JA-AI-2015 0025.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO		CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	
				PROCEDIMIENTOS BASADOS EN:	
				PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS DE SUSTANTIVAS
CRÉDITO	RIESGO INHERENTE	Informalidad de la información presenta por el socio del sector rural para solicitar un crédito. BAJO	El Sistema permite calificar el crédito cuando el socio solicita un crédito.	Realice un Plan de Muestreo por componente para los procedimientos que lo requieran Verificar que la información sea completa y consistente de las carpetas de los socios que solicitaron un crédito.	

Realizado por: SN/IG Fecha: 05 Mayo 2017 Revisado por: Ing. Mónica Duque



5. Plan de muestreo de la auditoría

Los componentes objeto de estudio de la presente auditoría son:

- Procesos de Crédito
- Procesos de Cobranza

Se pretende determinar si la gestión de dichos procesos se realizó de conformidad con los principios y criterios de eficiencia, eficacia y economía.

Procesos de Crédito

- **Procedimiento de auditoría 1**

Evalué los procesos de crédito desempeñados por los Oficiales de Crédito, con el fin de determinar el cumplimiento de la normativa y las metas propuestas en el Plan Operativo Anual.

- **Población**

La población para este procedimiento de auditoría, consta de la revisión física de 15 carpetas con la documentación de los socios.

- **Unidad de muestreo**

15 carpetas de los socios.

- **Tamaño de la muestra**

En el análisis de las condiciones de créditos efectuadas en el período 2015 se aplicara el método de muestreo no estadístico, para medir el cumplimiento de las metas propuestas.

- **Procedimiento de auditoría 2**

Analice mediante indicadores de eficiencia, el cumplimiento de las metas de colocación con el presupuesto de la oficina.

- **Población**

Para determinar la población se analizaran las colocaciones realizadas durante el período 2015.

- **Unidad de Muestreo:**

Porcentaje de colocación anual.

- **Tamaño de la muestra:**

Se utilizará el método de muestreo no estadístico, se aplicaran indicadores al total de colocaciones efectuadas durante el período 2015.



Procesos de Cobranza

- **Procedimiento de auditoría 1**

Evalué los procesos de cobranza para determinar si se realizó una eficiente gestión por parte del personal encargado de recuperación de cartera.

- **Población**

La población para este procedimiento de auditoría consta de la revisión de la base de datos y de los archivos físicos de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

- **Unidad de muestreo**

20 carpetas de créditos otorgados.

- **Tamaño de la muestra**

Se aplicará el muestreo no estadístico.

- **Procedimiento de auditoría 2**

En el análisis de la recuperación de cartera en proceso judicial, se analizará el porcentaje de recuperación de cartera demandada en mora.

- **Población**

Para determinar la población para este procedimiento de auditoría, se aplicará indicadores de gestión para la recuperación de cartera en mora, durante el período 2015.

- **Unidad de muestreo**

Recuperación anual.

- **Tamaño de la muestra**

Se utilizará el método de muestreo no estadístico, se aplicarán indicadores al total de la recuperación de cartera en proceso judicial efectuada durante el período 2015.

6. Programas de auditoría por componentes

Los programas se encuentran en los anexos correspondientes.



7. Recursos Humanos

Equipo Multidisciplinario	Nombre
Auditor Supervisor	Ing. Mónica Duque R.
Auditor Operativo	Irene Garzón Heredia
Auditor Jefe de Equipo	Susana Narváez Iñiguez

8. Cronograma de ejecución

	Fecha Estimada
Orden de trabajo (contrato de aseguramiento)	10/05/2017
Inicio de trabajo de campo	11/05/2017
Finalización del Trabajo en el campo	20/05/2017
Discusión del borrador del informe con funcionarios	25/05/2017
Presentación del informe a la Dirección	28/05/2017
Emisión del informe final de auditoría	15/06/2017

9. Distribución de trabajo

Se emplearán 60 días laborables, distribuidos de la siguiente manera según las fases:

- **FASE I:** Planificación Preliminar
- **FASE II:** Planificación Específica
- **FASE III:** Ejecución
- **FASE IV:** Comunicación de Resultados

10. Recursos financieros

10.1 Materiales

MATERIALES
200 Papel A4
4 Esferos
3 Carpetas
1 Cartucho



10.2 Viáticos

VIÁTICOS	USD
PASAJES BUS	40
TAXI	15
ALIMENTACIÓN	30

11. Firmas

f).....
Susana Narváez I.
JEFE DE EQUIPO

f).....
Ing. Mónica Duque R.
SUPERVISOR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT₁

Componente Examinado: Proceso de Cobranza

Procedimiento: Verifique las razones por las cuales no se inició el proceso de demanda de los cuatro créditos que sobrepasaron los 90 días de mora según recomendaciones del Memorándum JA-AI-2015 0025.

Luego de la constatación en la página de la Función Judicial y determinar que cuatro de los trece créditos no se inició el proceso de demanda, se procedió a revisar el estado actual de dichos créditos en el sistema de la Cooperativa determinando lo siguiente:

- Los créditos actualmente están cancelados, tres de ellos fueron pagados hasta el 30 de Noviembre del 2015, once días después de la emisión del Memorándum de Auditoría Interna, y el crédito No. 226356 fue cancelado un año después.

# CRÉDITO	Fecha	Estado	Fecha
	Crédito		Cancelación
207749	04-sep-11	Cancelado	30-nov-15
226356	07-mar-12	Cancelado	13-dic-16
206936	28-ago-11	Cancelado	06-nov-15
203599	24-jul-11	Cancelado	06-nov-15

Recuperacion de Creditos No Demandos Durante el periodo auditado

$$= \frac{\# \text{Créditos No Demandados Cancelados durante el periodo auditado}}{\# \text{Total Créditos No Demandados}}$$

$$\text{Créditos No Demandados} = \frac{3}{4} * 100 = 75\%$$

El 75% de los créditos no demandados fueron cancelados durante el período auditado once días después de la emisión del Memorándum JA-AI-2015 0025 y el 25% que corresponde al crédito No. 226356 fue cancelado un año después de la emisión de dicho Memorándum es decir fuera del periodo auditado, este 25% representa una debilidad en el cumplimiento de las recomendaciones sugeridas por el departamento de Auditoría Interna.

FUENTE: Las Autoras.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 2 de Junio de 2017



**APLICACIÓN DE INDICADORES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT₂

Componente Examinado: Proceso de Cobranza

Procedimiento: Determine mediante la aplicación de indicadores la mora actual de los créditos que si fueron demandados según las recomendaciones del Memorándum JA-AI-2015 0025.

Los nueve créditos que fueron demandados según las recomendaciones de Auditoría Interna, tres de ellos fueron cancelados 3 meses después de la emisión del Memorándum No. JA-AI-2015-0025 y los 6 créditos restantes hasta el 24 de Mayo del 2017 fecha de la revisión, siguen pendientes de pago.

# CRÉDITO	Fecha	Estado	Fecha	Mora
	Liquidación		Cancelación	
207312	28-ago-11	P=5 Cuotas		1526,83
239016	17-jun-12	P=18 Cuotas		4601,33
259891	16-dic-12	Cancelado	11-feb-16	
259887	16-dic-12	Cancelado	11-feb-16	
267486	07-mar-13	P=14 Cuotas		2942,05
326593	15-jun-14	P=48 Cuotas		11440,51
336284	27-jul-14	P=8 Cuotas		747,24
214040	01-nov-11	Cancelado	12-feb-16	
239583	15-jun-12	P=26 Cuotas		7306,83

$$\text{Créditos Cobrados Demandados} = \frac{\# \text{Créditos Cobrados Demandados}}{\# \text{Total Créditos Demandados}}$$

$$\text{Créditos Cobrados Demandados} = \frac{3}{9} * 100 = 33,33\%$$

El 33,33% de los créditos demandados fueron cancelados tres meses después de la demanda, y el 66,67% de los créditos demandados no han sido recuperados hasta la fecha sumando un valor pendiente de pago \$28558,79 generando problemas en la calidad de gestión de riesgo e incremento de las provisiones de cartera ya que ocasiona más gastos de oficina además de contribuir en la disminución de la calificación de la oficina debido al incremento del índice de morosidad.

Hemos determinado que los créditos han sido mal otorgados debido a los problemas que han tenido para su cancelación y la falta de pago de los que siguen en mora.

FUENTE: Las Autoras.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 2 de Junio de 2017



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA CUENCA-RICAURTE						
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión						E/PT₃
Componente Examinado: Proceso de Cobranza						
Procedimiento: Verifique la consistencia de la información de ingresos y gastos detallada en el flujo de efectivo, con los documentos de respaldo entregado por el socio.						
CÓDIGO SOCIO	CRÉDITO	MORA	MONTO	CUOTA	DEBILIDADES EN INGRESOS	Obs.
328829	210988	4	10000	237,90	Se registra \$1300 como ingresos por comercio, los cuales no se justifica con las declaraciones de ingreso sino con presentación del RUC.	1
355990	234849	4	4000	106,85	Se registra en Flujo de Caja \$90 ayuda de varios y \$300 otros ingresos, de los cuales no existe justificación escrita para el primero y para el segundo se justifica solo \$200 con certificados de trabajos y RUC.	2 y 1
379648	314248	37	3200	130,91	Se registra \$600 como ingresos por comercio, los cuales no se justifica con las declaraciones de ingreso sino con presentación de RUC.	1
315837	204201	127	12000	139,15	Se registra en Flujo de Caja \$250 por ingresos por comercio, \$60 por arriendo y \$100 otros ingresos, de los cuales ninguno se justifica con documentos solo presentación de RUC.	1 y 2
337711	206085	227	5000	139,15	El registro de Ingreso del Flujo de Caja (\$775) es diferente al registrado en el rol de pagos (\$478.43) ya que no se considera seguro social, préstamo quirografario y otros descuentos.	3
338063	206270	865	10000	278,31	Se registra en Ingresos del Flujo de Caja tanto para el	3 y 1



UNIVERSIDAD DE CUENCA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

					<p>solicitante como el conyugue (\$775 cada uno) valores que son diferentes a los registrados en rol de Pagos (\$333.60 y \$353.91) ya que no se considera seguro social, préstamo quirografario e hipotecario y otros descuentos.</p> <p>Se registra en el Flujo de Caja \$800 por ingresos por comercio los cuales no se justifican con declaraciones al SRI sino con RUC.</p>	
363754	316502	4	5000	256,04	<p>Certificado de Trabajo del solicitante es informal y registra ingresos de \$340 mientras que en el Flujo de Caja se registra por \$400.</p> <p>Certificado de Trabajo del conyugue es informal sin registro de ingreso mensual.</p>	3 y 2
430799	364585	81	2500	96,97	Se justifica ingreso registrado en el flujo de Caja con la presentación de certificado informal.	
414905	360976	12	5000	173,33	Se registra en Flujo de Caja ingreso por remesas por \$800 y se justifica con certificado de recibo de remesas por \$200.	2
433230	345802	26	3000	104	Se registra en el Flujo de Caja \$450.00 como ingresos de sueldo y se justifican con certificado de trabajo \$350.00	2
18178	188311	67	10000	266,35	Se registra en el Flujo de Caja \$350.00 como ingresos de sueldo que no se justifican con certificado de trabajo ni rol de sueldos.	2
461457	392336	6	2500	153.35	Se registra en el Flujo de Caja \$750 por ingresos	3



UNIVERSIDAD DE CUENCA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

					productivos artesanales los cuales justifican con 3 últimas declaraciones al SRI por un valor promedio de \$200.00.	
449032	373142	17	5000	139,15	Se registra en el Flujo de Caja \$1500 por ingresos por comercio los cuales justifican con 3 últimas declaraciones al SRI por un valor promedio de \$1046.97 sin tomar en cuenta los gastos declarados por un valor promedio de \$1026, y en Flujo de caja no se registran estos gastos operativos.	3
410729	314640	75	3000	104	√	
346864	249352	26	7000	139,15	√	
407376	380088	0	900	80	√	
<p>Observación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El RUC no es sustento justificativo de ingreso. 2. Los Ingresos del Flujo de Caja no tienen documentos de respaldo. 3. El Flujo de Caja no se llena de acuerdo a los documentos de respaldo. <p>FUENTE: Archivo de la Oficina.</p> <p>Elaborado por: Las Autoras Revisado por: Ing. Mónica Duque Fecha: 3 de Junio de 2017</p>						



**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS POA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT_{3,1}

Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Indique mediante la aplicación de indicadores el nivel de colocación de créditos por usuario (Oficial de Crédito) de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

Indicadores de Eficiencia:

$$\text{Créditos Colocados} = \frac{\text{Monto Total de Créditos Colocados}}{\text{No. Total de Empleados}} * 100$$

$$\text{Créditos Colocados} = \frac{8.536.709,05}{16} * 100$$

$$\text{Créditos Colocados} = 533.544,32$$

$$\text{Recuperación de Cartera} = \frac{\text{Monto Total Recuperado de Cartera}}{\text{No. Total de Empleados que Recuperan Cartera}}$$
$$\text{Recuperación de Cartera} = \frac{7.928.310,60}{4}$$

$$\text{Recuperación de Cartera} = 1.982.077,65$$

Los indicadores de eficiencia aplicados en la Colocación de Créditos nos indica el monto promedio de colocación por cada empleado con un valor igual a \$ 533.544,32, en la Recuperación de Cartera nos indica el monto promedio recuperado por cada empleado obteniendo un resultado igual a \$ 1.982.077,65.

FUENTE: Datos obtenidos del sistema de la Oficina Cuenca-Ricaurte.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 3 de Junio de 2017



**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT₄

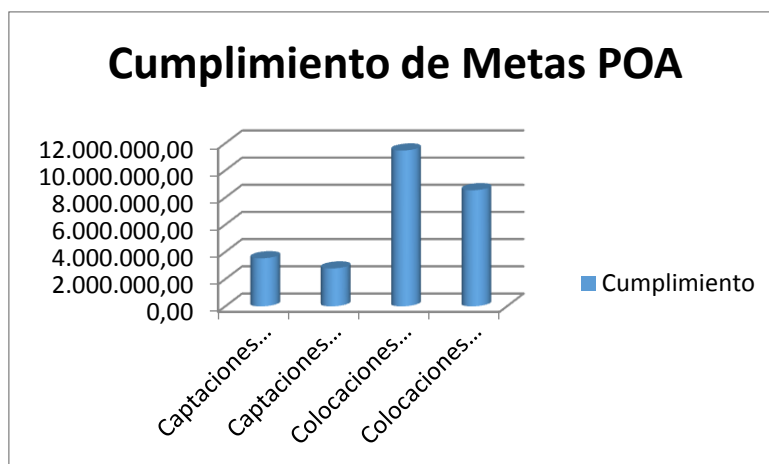
Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Logro de Objetivos y Metas Reales

LOGRO DE OBJETIVOS Y METAS

A continuación, en el siguiente cuadro detallamos el total de las metas de Captación y Colocación presupuestadas para el año 2015 de la Oficina Cuenca-Ricaurte y compararemos con el total efectuado:

ÁREAS	Total Presupuestado	Total Efectuado	AVANCE
TOTAL			
CAPTACIONES	3.524.328,15	2.780.213,20	79%
TOTAL			
COLOCACIONES	11.463.000,00	8.536.709,05	74%



El Avance Total de Captaciones es igual al 79% del Total de la meta presupuesta.

El Avance Total de Colocaciones es igual al 74% del Total de la meta presupuesta.

El Cumplimiento Promedio de Metas es igual al 76%.

FUENTE: Plan Operativo Anual 2015 y Total Metas Presupuestadas.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 3 de Junio de 2017



**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT4.1

Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Logro de Objetivos y Metas Reales

Indicadores de Eficacia:

La utilización del siguiente indicador permite determinar la capacidad del cumplimiento del presupuesto.

$$\text{Captación de Cartera} = \frac{\text{Captación de Cartera Efectuadas}}{\text{Captación Cartera Presupuestada}} * 100$$

$$\text{Captación de Cartera} = \frac{2.780.213,20}{3.524.328,15} * 100$$

$$\text{Captación de Cartera} = 79\%$$

$$\text{Colocación Cartera} = \frac{\text{Colocación de Cartera Efectuadas}}{\text{Cartera Presupuestada}} * 100$$

$$\text{Colocación Cartera} = \frac{8.536.709,05}{11.010.361,84} * 100$$

$$\text{Colocación Cartera} = 74\%$$

La aplicación de los indicadores de eficacia expresa el porcentaje de cumplimiento de metas de Captación y Colocación de Cartera, estos indicadores fueron utilizados para demostrar la eficacia de cada una de ellas, siendo más eficaz la Captación de Cartera al alcanzar un 79% respecto a lo presupuestado y seguido de la Colocación de Cartera con un 74% de avance.

Estos indicadores ya están dando alerta para las metas de Captación y Colocación de Créditos ya que deberían aproximarse el 100% de cumplimiento.

FUENTE: Plan Operativo Anual 2015

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 4 de Junio de 2017



**RECUPERACIÓN DE CARTERA EN MORA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT_{4,2}

Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Medir la Recuperación de Cartera en Mora

Indicadores de Eficacia:

Este Indicador nos permite medir la gestión para la recuperación de cartera en mora.

$$\text{Recuperación Cartera en Mora} = \frac{\text{Cartera en Demanda Judicial Recuperada}}{\text{Cartera Iniciado Proceso Judicial}} * 100$$

$$\text{Recuperación Cartera en Mora} = \frac{27.465,16}{100.214,13} * 100$$

$$\text{Recuperación Cartera en Mora} = 27 \%$$

La Recuperación de Cartera en Mora de los créditos que se inició el proceso judicial durante el año 2015 en la Oficina Cuenca-Ricaurte, es del 27%.

Este indicador representa un riesgo para la entidad, debido al incremento del índice de morosidad, el valor recuperado en dólares es de \$27465.16 de una cartera total en dólares de \$100.214,13.

El porcentaje de incumplimiento de recuperación de cartera en mora es del 73%, afectando a:

- La calificación de cartera de la Oficina Cuenca-Ricaurte y por esta razón la Oficina se encuentra en Plan de Contingencia por la falta de una gestión eficiente en la recuperación; y, a su vez este porcentaje disminuirá el porcentaje de recuperación de la Cooperativa.
- La calidad de gestión de riesgo e incremento de las provisiones de cartera ya que ocasiona más gastos de oficina por recuperación.

FUENTE: Plan Operativo Anual 2015

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 5 de Junio de 2017



**CLIMA LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT₅

Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Medir la satisfacción de los empleados del departamento de crédito y cobranza sobre el clima laboral de la cooperativa.

Encuesta para Medir el Clima Laboral

Se realizaron encuestas a 10 de la Oficina Cuenca-Ricaurte las mismas que reflejaron los siguientes resultados.

- ¿Cuándo ingresó en la Cooperativa se sintió bienvenido?
Sí___ No___
- ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo?
Sí___ No___
- ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros de departamento?
Sí___ No___
- ¿La comunicación interna en la Cooperativa es una actividad permanente y planificada?
Sí___ No___
- ¿Tiene disponible información sobre manuales, reglamentos y código de ética de la Cooperativa?
Sí___ No___
- ¿Recibió suficiente información sobre el área donde trabaja y la función que realiza?
Sí___ No___
- ¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?
Sí___ No___
- ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?
Sí___ No___

$$\text{ClimaLaboralDCC} = \frac{\# \text{ Empleados Satisfechos de Crédito y Cobranza}}{\text{Total \# Empleados de credito de Crédito y Cobranza}} * 100$$

$$\text{ClimaLaboralDCC} = \frac{9.2}{10} * 100$$

$$\text{ClimaLaboralDCC} = 92\%$$

En las encuestas realizadas se pudo evidenciar que si se cumple con el objetivo establecido en el Plan Estratégico 2014-2015 de “Lograr y mantener un nivel de satisfacción sobre el clima laboral de la cooperativa no menor al 90%”, obteniendo en esta encuesta un resultado de 92%.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 6 de Junio de 2017



**SATISFACCIÓN DE SOCIOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT₆

Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Medir la satisfacción de los socios con el servicio que prestan los oficiales de crédito.

Encuesta de Satisfacción de Socios

Se realizaron encuestas a 100 socios de la Oficina Cuenca-Ricaurte las mismas que reflejaron los siguientes resultados.

- ¿Usted tiene confianza para depositar su dinero en la Oficina Cuenca-Ricaurte?
Sí___ No___
- ¿Usted está satisfecho con la forma que le atienden los Oficiales de Crédito?
Sí___ No___
- ¿Le parece buena la tasa de interés que le ofrece la Oficina?
Sí___ No___
- ¿Los créditos que ha solicitado, han sido aprobados en los plazos establecidos por la Oficina?
Sí___ No___
- ¿Considera Ud. que para acceder a un crédito los requisitos son muchos?
Sí___ No___
- ¿Ha tenido inconvenientes con el llenado de las solicitudes de crédito que realizan los Oficiales de Crédito?
Sí___ No___
- ¿Usted tiene confianza para depositar su dinero en la Oficina Cuenca-Ricaurte?
Sí___ No___
- ¿La atención que se brinda a los socios es buena dentro de la Oficina?
Sí___ No___

$$Satisfacción\ de\ Socios = \frac{\# \text{ Socios Satisfechos}}{\text{Total} \# \text{ Socios Encuestados}} * 100$$

$$Satisfacción\ de\ Socios = \frac{96}{100} * 100 = \mathbf{96\%}$$

En las encuestas realizadas se pudo evidenciar que si se cumple con el objetivo establecido en el Plan Estratégico 2014-2015 de “Alcanzar un nivel de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios mayor al 95%”, obteniendo en esta encuesta un resultado de 96%.

Elaborado por: Las Autoras

Revisado por: Ing. Mónica Duque

Fecha: 6 de Junio de 2017



**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS PROVISIONALES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
OFICINA CUENCA-RICAURTE**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

E/PT₇

Componente Examinado: Proceso de Crédito

Procedimiento: Dar a conocer la Hoja Resumen de Hallazgos de los resultados por componente, según el debido proceso.



**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE
RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL
INFORME DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS
PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO,
OFICINA CUENCA-RICAURTE, POR EL PERÍODO
COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2015**

En la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, a los 29 días del mes de septiembre del año 2017, a las 09h00 horas, las suscritas: Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez, Supervisora; Susana Teresita Narváez Iñiguez, Auditora Jefe de Equipo; e, Irene Melania Garzón Heredia, Auditora Operativa; se constituyen en la Oficina Cuenca-Ricaurte, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del Borrador del Informe de la Auditoría de Gestión a los procesos de crédito y cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Ricaurte, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2015, de conformidad a la orden de trabajo (contrato de aseguramiento) No. 001, de 15 de marzo del 2017.

Se convocó mediante oficio circular No. 003-JA-UC-2017, de 25 de septiembre del año 2017, a los directivos y empleados relacionados con la auditoría de gestión, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los asistentes convocados, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados de la auditoría de gestión, constantes en los comentarios.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.



CARGO	FIRMA
Gerente General	
Responsable de Oficina	
Oficial de Crédito	
Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez Auditora Supervisora	
Susana Teresita Narváez Iñiguez Auditora Jefe de Equipo	
Auditora Operativa Irene Melania Garzón Heredia	

E/PT₈

RESULTADOS PROVISIONALES POR COMPONENTE

Incumplimiento de las recomendaciones sugeridas por auditoría interna.

En el Memorando No. JA-AI-2015-0025, correspondiente a la Oficina Cuenca-Ricaurte sobre la Construcción del Flujo de Caja de Créditos que sobrepasan los 90 días de mora al 19 de Noviembre del 2015, el Departamento de Auditoría Interna de la cooperativa, detectó 13 créditos que sobrepasan los 90 días de morosidad y que no se inició el proceso de recuperación por vía judicial, por parte del Responsable de Oficina, lo que hizo necesario que el Área de Auditoría Interna, realicé la siguiente recomendación: “Iniciar el proceso de demanda mediante vía judicial y enviar el respaldo respectivo al área de auditoría”.

El 15 de Julio del 2017, el equipo auditor revisó en la página de la Función Judicial los trece créditos mencionados anteriormente, para determinar si se cumplieron de las recomendaciones hechas por Auditoría Interna, y se determinó que únicamente se iniciaron los procesos de demanda a nueve créditos y a los cuatro restantes no se les realizó las demandas pertinentes, es decir que se cumplió parcialmente con las recomendaciones sugeridas por el departamento de auditoría interna.

Determinando que de estos cuatro créditos, tres no fueron demandados porque se generaron Acuerdos de pago con los socios. Dentro del periodo auditado año 2015, se consiguió la cancelación de dichos créditos, excepto el crédito del socio No. 226356 que fue cancelado el 13 de Diciembre del 2016, es decir un año después del periodo auditado, esto se refleja en el siguiente cuadro para mayor entendimiento:



# CRÉDITO	Fecha	Estado	Fecha
	Crédito		Cancelación
207749	04-sep-11	Cancelado	30-nov-15
226356	07-mar-12	Cancelado	13-dic-16
206936	28-ago-11	Cancelado	06-nov-15
203599	24-jul-11	Cancelado	06-nov-15

De acuerdo con el Manual Orgánico Funcional de la cooperativa en la sección de 4.1. Auditoría Interna-Responsabilidades en el numeral 8, indica: “Realizar un seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las recomendaciones u otras medidas para superar las deficiencias informadas”; y, según el Manual Metodológico de Crédito, Tomo 8, en sección 2.2. Recuperación de Crédito, se establece que: “Para desarrollar una adecuada recuperación de la cartera, se debe cumplir estrictamente con los procesos de notificación, ya que estos constituyen un mecanismo muy importante para lograr una cultura puntual de pago”, además indica que: “Cuando el crédito tenga calificación C2, D o E, la recuperación será por vía judicial”

Es decir, que no se siguió con lo estipulado en la normativa, debido a que no se realizaron las notificaciones de demanda oportunamente, ni tampoco se dio el seguimiento de las recomendaciones sugeridas por el Área de Auditoría.

La falta de cumplimiento y seguimiento a las recomendaciones sugeridas por el departamento de auditoría interna, no permitió superar las deficiencias encontradas por el departamento de Auditoría Interna, ocasionando que los socios no tengan presente las consecuencias de sobrepasar las fechas límites para el pago de sus créditos e incurran en mora.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.



Conclusión

No se cumple oportunamente con las recomendaciones sugeridas por el Departamento de Auditoría Interna.

Recomendación:

Al Auditor Interno:

1. Realizará el seguimiento de las recomendaciones sugeridas en los informes de auditorías anteriores.

Al Responsable de Oficina:

2. Cumplirá oportunamente con las recomendaciones sugeridas por el Departamento de Auditoría Interna.

Debilidades en la Construcción del Flujo de Efectivo del Socio

En la revisión física de 19 carpetas de socios solicitantes de crédito de la cooperativa, se encontró 16 créditos con debilidades en la construcción del Flujo de Caja, mecanismo fundamental para determinar la solvencia del socio, estos errores generados por los oficiales de créditos responsables de dichos créditos, detallamos a continuación para mayor entendimiento:

1.- El Registro Único de Contribuyentes no es un justificativo de ingreso

El Registro Único de Contribuyentes es un documento que identifica e individualiza a los contribuyentes, personas físicas o jurídicas, pero no detalla ingresos y gastos del contribuyente, siendo el justificativo de ingreso la presentación de declaraciones de ingresos efectuadas al Sistema de Rentas Internas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

No. Crédito	Mora	Monto Crédito	Cuota	Debilidades en la Justificación de Ingresos
210988	4	10000	237,90	Se registra \$1300 como Ingresos por Comercio, los cuales no se justifica con las declaraciones de ingreso sino con la presentación del RUC.
234849	4	4000	106,85	Se registra en el Flujo de Caja \$300 por Otros Ingresos, los cuales se justifica con RUC y no con la presentación de las declaraciones de ingreso al SRI.
314248	37	3200	130,91	Se registra \$600 como Ingresos por Comercio, los cuales no se justifica con las declaraciones de ingreso sino con la presentación de RUC.
204201	127	12000	139,15	Se registra en Flujo de Caja \$250 por Ingresos por Comercio de los cuales ninguno se justifica con documentos declarados al SRI, solo con la presentación de RUC.
206270	865	10000	278,31	Se registra en el Flujo de Caja \$800 por Ingresos por Comercio los cuales no se justifican con declaraciones al SRI, sino con la presentación del RUC.

2.- El Flujo de Caja no se llena de acuerdo a los documentos de respaldo

El registro de Ingreso del Flujo de Caja es diferente al valor registrado en los documentos de respaldo presentado por el socio, para el caso de los certificados de trabajo, roles de pago y declaraciones efectuadas al SRI.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Código Socio	No. Crédito	Mora	Monto Crédito	Cuota	Debilidades en el registro de Ingresos
337711	206085	227	5000	139,15	El registro de Ingreso del flujo de Caja (\$775) es diferente al registrado en el rol de pagos (\$478,43), ya que no se consideró los descuentos de seguro social, préstamo quirografario u otros.
338063	206270	865	10000	278,31	Se registra en Ingresos del Flujo de Caja tanto para el solicitante como el conyugue (\$775 cada uno) valores que son diferentes a los registrados en el rol de Pagos (\$333,60 y \$353,91) ya que no se consideró los descuentos de seguro social, préstamo quirografario e hipotecario u otros.
363754	316502	4	5000	256,04	Certificado de Trabajo del solicitante es informal y registra ingresos de \$340, mientras que el Flujo de Caja se registró por \$450.
461457	392336	6	2500	153,35	Se registró en Flujo de Caja \$750 por Ingresos de Productivos Artesanales, los cuales se justificó con la presentación de las 3 últimas declaraciones al SRI, por un valor promedio de \$200,00.
449032	373142	17	5000	139,15	Se registró en el Flujo de caja \$1500 por Ingresos de Comercio, los cuales se justificó con las 3 últimas declaraciones al SRI por un valor promedio de \$1046,97 sin tomar en cuenta los gastos declarados por un valor promedio de \$1026,00.



3.- Ingresos detallados en el Flujo de Efectivo no tienen documento de respaldo

Se registra en los ingresos del Flujo de Caja valores que no tienen documentación escrita como respaldo, es decir no presenta Certificado de Trabajo, Roles de Pago, u otro documento que respalde la información descrita en el Flujo de Caja.

Código Socio	No. Crédito	Mora	Monto Crédito	Cuota	Debilidades en el respaldo de Ingresos
355990	2348	4	4000	106,85	Se registra en Flujo de Caja \$90 ayuda de varios y \$300 Otros Ingresos, de los cuales no se justificó con documentación escrita para el primero y para el segundo se justificó solo \$200 con certificados de trabajos y RUC.
315837	204201	127	12000	139,15	Se registra en Flujo de Caja \$250 por ingresos de comercio, \$60 por arriendo y \$100 otros ingresos, de los cuales ninguno se justificó con documentos de respaldo, solo con la presentación del RUC.
363754	316502	4	5000	256,04	Se presentó como documento de respaldo un Certificado de Trabajo Informal del conyugue, sin registro del valor del ingreso mensual.
414905	360976	12	5000	173,33	Se registró en el Flujo de Caja, ingresos por remesas por \$800 y se justificó con Certificado de recibo de remesas por \$200,00.
18178	188311	67	10000	266,35	Se registró en el Flujo de Caja \$350 por concepto de ingresos de sueldo, sin documento de respaldo.
433230	345802	26	3000	104,00	Se registro en el Flujo de Caja \$450,00 como ingresos de sueldo y se justificó con Certificado de Trabajo \$350,00.

Los errores mencionados anteriormente se contraponen a lo expuesto en el Manual Metodológico de Crédito, Tomo 8, donde se expresa que uno de los mecanismos de verificación de fuentes de pago en los créditos es la “Documentación de respaldo que



certifique o acredite el ingreso por trabajo fijo avalado por la pertenencia a un grupo o comunidad o por documento escrito que lo certifique (certificado de ingresos, copia de recibos de remesas), ajustado por el nivel de gasto promedio que mantiene una familia en torno a las condiciones que esta vive.”, así mismo el Manual de Administración de Riesgos indica que se deberá considerar para la evaluación de los créditos: “Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito, así como la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con información financiera actualizada y documentada” y la “Revisión de los documentos de pago de los impuestos al SRI de los últimos ejercicios”.

El no cumplir con lo mencionado, causa debilidades en la verificación de fuentes de pago de los créditos y problemas que han tenido para su cancelación por falta de pago, generando riesgos en la recuperación de cartera, en la calificación por oficina y en la generación de gastos por recuperación ya que estos créditos estuvieron en mora.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

Existe debilidades en la construcción del flujo de efectivo del socio, tales como: el flujo de caja no se llena de acuerdo a los documentos de respaldo, el RUC no es justificativo de ingreso, ingresos detallados en el flujo de efectivo no tienen documento respaldo.

Recomendación:

Al Oficial de Crédito

1. Verificará que los documentos respaldo para los socios que declaran Ingresos por comercio sean las declaración presentadas al SRI.



2. Verificará que el Flujo de Efectivo sea el fiel reflejo de los documentos de respaldo entregados por el socio.

Al Responsable de Oficina

3. Verificar que el Oficial de Crédito construya el Flujo de efectivo de acuerdo a la documentación de respaldo presentada por el socio, así mismo que cumpla con una correcta calificación y análisis del crédito; antes de la aprobación de las solicitudes de crédito.

Al Comité de Crédito

4. “Calificará y aprobará o negará las solicitudes de crédito, o delegará estas funciones a las directivas Locales de Crédito, con excepción a las solicitudes que correspondan a la Administración o a Gerencia.” con el fin de que exista una mejor colocación de créditos.

Alerta en el porcentaje de cumplimiento de metas de Captación y Colocación

De la evaluación realizada mediante la aplicación de los indicadores de eficacia a las metas de Captación y Colocación de créditos se observó el cumplimiento del 79% del total de captaciones, 74% del total de colocaciones, teniendo así un avance promedio del 76% de acuerdo con lo establecido en el Plan Operativo Anual, teniendo como resultado un incumplimiento de 21% del total de captaciones y 26% del total de colocaciones.

Estos indicadores ya están dando alerta para las metas de Captación y Colocación de Créditos ya que deberían alcanzar el 100% de cumplimiento.

ÁREAS	Total Presupuestado	Total Efectuado	AVANCE
TOTAL CAPTACIONES	3.524.328,15	2.780.213,20	79%
TOTAL COLOCACIONES	11.463.000,00	8.536.709,05	74%

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que



estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

El cumplimiento de objetivos planteados de captación y colocación no alcanza los porcentajes planteados en el plan operativo Anual.

Recomendación:

Al Responsable de Oficina

2. Velicará mensualmente el cumplimiento de objetivos de Captación y Colocación, según los estándares establecidos en el POA.

Deficiencia en la Recuperación de Cartera Demandada

Mediante la aplicación del Indicador de Eficacia, el cual mide la gestión para la recuperación de cartera de los créditos que se inició proceso judicial, se determinó que el monto recuperado de dicha cartera representa un 27% de recuperación para el año 2015.

La falta de seguimiento de recuperación de la cartera en proceso judicial, está a cargo del Responsable de Oficina, los valores recuperados de la cartera total demanda para el año 2015 se detalla a continuación:

Cartera Demanda en Mora-Año 2015	
Total de Cartera 2015 Iniciado Proceso Judicial	100.214,21
Recuperación de Cartera Demanda en Mora	27%
Cartera en Demanda Judicial Recuperada	27.465,16
Cartera Demanda por Recuperar en Mora	73%



La Recuperación de Cartera en Mora de los créditos que se inició el proceso judicial durante el año 2015 en la Oficina Cuenca-Ricaurte, es del 27%.

El valor recuperado en dólares es de \$27465.16 de una cartera total en dólares de \$100.214,13.

Los resultados obtenidos se contraponen a los objetivos planteados en el Manual de Proceso: Gestionar recuperación Vía judicial, Norma 3, indica: “ En cada oficina el responsable de Oficina o su delegado, deberá ser el responsable de la administración de los procesos judiciales, esto es: manejo del sistema operativo, recepción de informes del abogado, seguimiento y control de resultados”, la falta de control de los resultados de recuperación representa un impacto negativo por incremento de la cartera en demanda judicial, el porcentaje de incumplimiento de recuperación de cartera en mora es del 73%; afectando a:

- La calificación de cartera de la Oficina Cuenca –Ricaurte, razón por la cual la oficina se encuentra en Plan de Contingencia y a su vez este porcentaje disminuirá el porcentaje de calificación de recuperación de cartera de la cooperativa.
- La calidad de gestión de riesgo e incremento de las provisiones de cartera ya que ocasiona más gastos de oficina por recuperación es decir incrementa los costos de las acciones de recuperación por vía judicial.
- Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.
- Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente mediante Oficio Circular No. 002-JA-UC-2017 de fecha 15 de agosto del 2017, a lo cual el personal involucrado dio a conocer que estar de acuerdo con lo estipulado en dicho informe, sin acotar algún tipo de cambio ni sugerencia.

Mediante Oficio Circular No. 003-JA-UC-2017 de fecha 25 de septiembre del 2017, se convoca a la conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del



informe, obteniendo una respuesta favorable del personal involucrado aceptando estar de acuerdo con los resultados comunicados.

Conclusión

Falta de seguimiento y control de resultados aumenta el monto de recuperación de cartera demanda en mora,

Recomendación:

Al Responsable de Oficina

1. Cumplirá estrictamente con los procesos de notificación y a su vez anotar cualquier cambio de dato en las fichas de los socios, para lograr una cultura puntual de pago y una eficiente recuperación.
2. Cumplirá en la recuperación de cartera con el proceso de Monitoreo y Recuperación de cartera.