

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda. por el Período Fiscal 2016”

Trabajo de titulación previo la obtención del
Título de Contador Público Auditor.
Modalidad: Proyecto Integrador

AUTORES:

Gabriela Estefanía Alvarado Roldán

C.I: 0105943641

Jorge Luis Chacha Nieves

C.I: 0105331060

DIRECTOR:

Ing. Fernando Efraín Oyervide Tello

C.I: 0102157351

CUENCA-ECUADOR

2018



RESUMEN

El presente proyecto integrador denominado, Auditoria de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., por el período fiscal 2016, contiene un marco teórico sobre la gestión administrativa y el uso de indicadores para la medición del desempeño organizacional, además se describe los procesos de planificación preliminar, planificación específica, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento a desarrollar dentro de la Auditoria de Gestión.

El estudio se basa en analizar los procedimientos efectuados por el personal del departamento de créditos para la colocación y recuperación de cartera, a través de la verificación del cumplimiento de la normativa vigente, evaluación del control interno y aplicación de programas de auditoria con el fin de obtener evidencia suficiente, competente y relevante que respalde los hallazgos que se detectaren, mismos que serán difundidos mediante el informe de auditoría.

Finalmente, en base a nuestro conocimiento y la información obtenida en el proceso de auditoria se elaborarán las respectivas conclusiones y recomendaciones que permitirán mejorar la gestión administrativa del departamento de créditos.

PALABRAS CLAVE: AUDITORIA DE GESTIÓN, COOPERATIVA, CRÉDITO, GESTION ADMINISTRATIVA



ABSTRACT

The present integrating project called Audit of Management to the Credit Department of the Santa Isabel Savings and Credit Cooperative for the fiscal year 2016, contains a theoretical framework on the administrative management and the use of indicators for the measurement of organizational performance. processes of preliminary planning, specific planning, execution, communication of results and monitoring within the Audit of Management.

The study is based on the analysis of the procedures carried out by the personnel of the credit department for the selection and recovery of the portfolio, through the verification of compliance with current regulations, the evaluation of internal control and the application of credit programs. audit in order to obtain sufficient, competent and relevant evidence to support the findings detected, which were disseminated through the audit report.

Finally, based on our knowledge and on the information obtained in the audit process, the recommendations and recommendations that have improved the administrative management of the credit department.

KEYWORDS: MANAGEMENT AUDIT, COOPERATIVE, CREDIT, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT



ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES.....	7
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional	8
Cláusula de Propiedad Intelectual	10
AGRADECIMIENTO	12
DEDICATORIA	13
INTRODUCCIÓN.....	15
JUSTIFICACIÓN.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
OBJETIVOS.....	18
MARCO TEÓRICO	19
DISEÑO METODOLÓGICO	19
DESARROLLO DEL PROYECTO	20
Capítulo I: Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda.....	20
1.1 Generalidades	20
1.1.1 Historia y evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	21
1.1.2 Entes de Control.....	21
1.1.3 Situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	21
1.1.4 Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	24
1.2 Información general de la Cooperativa Santa Isabel	24
1.2.1 Reseña Histórica	25
1.2.2 Ubicación Geográfica	25
1.2.3 Objetivos	25
1.2.4 Valores Institucionales	25
	4



1.2.5	Políticas Institucionales	26
1.2.6	Estrategias	26
1.2.7	Estructura Orgánica	26
1.2.8	Servicios y Productos Financieros	28
1.2.9	Situación Económica y Financiera de la Cooperativa	29
1.3	Análisis del Departamento de Créditos.....	31
1.3.1	Análisis de la Cartera de Crédito	31
Capítulo II Fundamentación Teórica		33
2.1	Gestión Estratégica	33
2.1.1	Formulación de objetivos estratégicos	33
2.1.2	Elementos de Control de Gestión.....	34
2.1.3	Evaluación de la gestión basada en indicadores	34
2.1.4	Indicadores medidores de la economía.....	36
2.1.5	Indicadores medidores de la eficiencia	36
2.1.6	Indicadores medidores de la eficacia	36
2.2	Auditoría de Gestión	37
2.2.1	Definición de Auditoría de Gestión	37
2.2.2	Objetivos de la Auditoría de Gestión	38
2.2.3	Alcance.....	38
2.2.4	Riesgo de Auditoría	39
2.2.5	Hallazgos de Auditoría	39
2.2.6	Técnicas de Auditoría.....	39
2.2.7	Pruebas de Auditoría.....	39
2.2.8	Marcas de Auditoría	40
2.2.9	Papeles de Trabajo	40
2.2.10	Muestreo en Auditoría	40
2.2.11	Proceso de la Auditoría de Gestión.....	41
2.2.12	Control Interno	43
2.3	Cartera de Crédito	45



2.3.1	Tipos de Crédito	46
2.3.2	Tipos de riesgo en el Sistema Financiero	47
Capitulo III Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa Santa Isabel. Aplicación práctica		48
3.1	Planificación Preliminar.....	48
3.1.1	Plan de Auditoría.....	48
3.1.2	Programa de Planificación Preliminar.....	52
3.1.3	Matriz de Riesgos Preliminares.....	55
3.2	Planificación Específica	56
3.2.1	Programa de Planificación Específica	56
3.2.2	Informe de Evaluación de Control Interno	58
3.3	Ejecución	63
3.3.1	Programa de Ejecución	63
RESULTADOS DEL PROYECTO.....		66
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION.....		66
SEGUIMIENTO		96
CONCLUSIONES		97
RECOMENDACIONES.....		100
BIBLIOGRAFÍA.....		104
ANEXOS DEL PROYECTO		106



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Segmentación de las entidades financieras del Sistema Financiero Popular y Solidario	20
Tabla 2 Organizaciones activas bajo el control de la SEPS	22
Tabla 3 Clasificación de cooperativas por segmento	22
Tabla 4 Estrategias de la cooperativa	26
Tabla 5 Tipos de indicadores según diversos criterios	35
Tabla 6 Segmentación de la Cartera de Crédito de las Entidades financieras del Sistema Financiero Nacional	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Cooperativas por segmento en Azuay	23
Ilustración 2 Situación Financiera de la COAC Santa Isabel al 31-diciembre-2016	29
Ilustración 3 Estructura del Activo	29
Ilustración 4 Estructura del Financiamiento	29
Ilustración 5 Situación Económica de la COAC Santa Isabel al 31-diciembre-2016	30
Ilustración 6 Estructura de la Cartera de Crédito del Segmento 2	31
Ilustración 7 Estructura de la Cartera de Crédito de la COAC Santa Isabel	31



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Gabriela Estefanía Alvarado Roldán, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., por el período fiscal 2016", 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, abril de 2018

Gabriela Estefanía Alvarado Roldán
C.I: 0105943641



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Jorge Luis Chacha Nieves, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda. , por el período fiscal 2016", 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, abril de 2018

Jorge Luis Chacha Nieves
C.I: 0105331060



Cláusula de Propiedad Intelectual

Cláusula de Propiedad Intelectual

Gabriela Estefanía Alvarado Roldán, autora del trabajo de titulación “Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., por el período fiscal 2016”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, abril de 2018

A handwritten signature in blue ink, reading "Gabriela Alvarado Roldán", written over a horizontal line.

Gabriela Estefanía Alvarado Roldán
C.I: 0105943641



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jorge Luis Chacha Nieves, autor del trabajo de titulación “Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., por el período fiscal 2016”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, abril de 2018

Jorge Luis Chacha Nieves
C.I: 0105331060



AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarnos y darnos sabiduría para afrontar cada uno de los desafíos que se presentaron a lo largo de nuestra carrera universitaria.

A nuestros familiares, por su apoyo y ayuda incondicional durante los años de estudio.

Al Gerente y empleados de la COAC. Santa Isabel, quienes nos brindaron todas las facilidades para el desarrollo del proyecto.

A nuestro director, por su colaboración en el desarrollo del presente trabajo.

Gabriela - Jorge



DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida.

A mis padres que han sido un pilar fundamental;

y con sus consejos, amor, apoyo y

confianza brindada me han ayudado

a ser una mejor persona y conseguir mis sueños.

A mis hermanas por estar siempre conmigo

brindándome su apoyo incondicional

Gabriela Alvarado Roldán



Este trabajo lo dedico a Dios y a mi familia.

A Dios por la sabiduría, bendición y fortaleza
brindada en cada momento de mi vida.

A mi familia por su apoyo incondicional, en especial a
mis padres quienes han estado junto a mí en cada
etapa de mis estudios velando por mi bienestar.

Jorge Luis Chacha



INTRODUCCIÓN

Las cooperativas del Sector Financiero Popular y Solidario son un importante agente que dinamiza la economía nacional a través de la intermediación financiera, por tanto, es su responsabilidad garantizar un adecuado manejo de los recursos, para ello es importante el uso de herramientas que permitan mejorar la toma de decisiones como es el caso de la auditoria de gestión. La aplicación de dicha auditoria dentro de las organizaciones implica la evaluación de las actividades y procedimientos con el propósito de identificar aspectos deficientes o negativos dentro de un determinado proceso que pueden afectar de diferentes maneras al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En el capítulo I, se describen la información relacionada con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel, tales como, reseña histórica, base legal, objetivos, políticas, estructura organizacional, misión, visión y valores.

Posteriormente, en el capítulo II se elabora el marco teórico referente a la gestión administrativa, los procesos de auditoria y cartera de crédito y los riesgos relacionados a la misma.

En el capítulo III se aplica la Auditoria de Gestión al departamento de créditos mediante el uso de pruebas y procedimientos de auditoria definidos una vez realizado el conocimiento preliminar de la cooperativa, los mismos que darán como resultado los hallazgos de auditoria. Además, esta auditoría de gestión permitirá verificar los controles existentes a través de la evaluación de control interno.

Por último, se emiten las respectivas conclusiones y recomendaciones orientadas a superar las deficiencias encontradas y a fortalecer la gestión institucional.



JUSTIFICACIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en un importante agente de apoyo para el crecimiento y desarrollo económico de diferentes pueblos gracias a las facilidades de financiamiento que otorgan. Sin embargo, muchas de estas entidades financieras no han podido mantenerse dentro del mercado financiero por varias circunstancias, principalmente por no establecer adecuadas políticas para el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos debido a un alto índice de morosidad por parte de los socios al momento de cumplir con sus obligaciones. Además, actualmente por la coyuntura que atraviesa la economía nacional muchas cooperativas tienen dificultades para canalizar recursos hacia sectores que requieren de financiamiento llevando a que las entidades financieras cuenten con recursos improductivos. La ausencia de evaluaciones de las políticas y procedimientos dentro de las cooperativas pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario son algunos de los impedimentos que dificultan el crecimiento y desarrollo de las mismas; lo que obstaculiza el surgimiento de oportunidades de mejora. También, es importante señalar que la auditoría de gestión no es valorada por las cooperativas principalmente porque se considera como una herramienta que no aporta y únicamente implica el uso de recursos innecesarios.

Frente a los problemas descritos anteriormente se ha considerado como caso de estudio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., donde se aplicará una auditoría de gestión al departamento de créditos con el propósito de evaluar los procedimientos de otorgación y recuperación de créditos; verificar su eficiencia, eficacia y economía; e identificar las deficiencias que afectan al cumplimiento de los objetivos institucionales, para finalmente por medio de un informe establecer las recomendaciones dirigidas a mejorar las debilidades encontradas y potenciar las fortalezas detectadas, en pos de garantizar la mejora continua en la cooperativa.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La auditoría de gestión permite evaluar los procedimientos, así como también el desempeño de las organizaciones con respecto a los estándares aplicables con el fin de determinar si dicho desempeño se ha realizado de acuerdo a principios y criterios de economía, eficacia y eficiencia, así como también formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno, contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional y promover su eficiencia operativa logrando una funcionalidad efectiva de los procesos y fortaleciendo las debilidades a través de una gestión más eficaz.

El problema central que se ha identificado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., consiste en que existen deficientes procesos de planificación y organización para canalizar los recursos mediante una intermediación eficiente; así como, un insuficiente control en el proceso de recuperación de la cartera, lo que puede ocasionar que el riesgo de crédito aumente generando la pérdida de credibilidad de la cooperativa.

Ante los inconvenientes descritos anteriormente es importante identificar los diferentes factores que afectan a la recuperación de la cartera; así como la efectividad de las políticas existentes para el funcionamiento del Departamento de Créditos, la definición apropiada de los procesos establecidos para la canalización y colocación de recursos; y en sí el sistema de control interno para el área de créditos.



OBJETIVOS

Objetivo General

1. Contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa dentro del departamento de créditos por medio de la aplicación de una auditoría de gestión con la finalidad de detectar las deficiencias y fortalezas; y en base a estas, formular las recomendaciones que permitan mejorar los procesos existentes y facilitar la toma de decisiones.

Objetivos Específicos

1. Planificar el desarrollo de la auditoría de gestión, considerando el conocimiento previo de la cooperativa, con la finalidad de entender el negocio en sus diferentes sistemas y al término de la etapa establecer los procedimientos a emplear en la auditoría.
2. Desarrollar las actividades inherentes a la etapa de ejecución de la auditoría, mediante la aplicación de lo planificado en la etapa previa con la finalidad de identificar y evaluar los hallazgos encontrados.
3. Preparar el expediente de informe final de auditoría de gestión y presentar el mismo a los directivos de la cooperativa y a todos los involucrados en el proceso, con la finalidad de que dicho informe permita el fortalecimiento del sistema de crédito, así como también coadyuve a la adopción de medidas preventivas y correctivas frente a los hallazgos determinados, generando de esta manera valor agregado a la cooperativa.
4. Proponer un plan de seguimientos para determinar el grado de adopción y aplicación de las recomendaciones planteadas en el informe de auditoría.



MARCO TEÓRICO

Este punto se desarrolla en el Capítulo II de la sección Desarrollo del Proyecto.

DISEÑO METODOLÓGICO

La ejecución de este proyecto integrador se basa en la utilización del enfoque mixto, puesto que es indispensable el análisis de datos tanto cualitativos como también cuantitativos para la comprensión y explicación de las situaciones que se presentan dentro de la cooperativa. Igualmente se requiere realizar un análisis desde lo más específico para generar una interpretación global lo que ayudará a obtener una comprensión integral del departamento de créditos. No obstante, también es necesario contar con la ayuda de teorías ya desarrolladas para efectuar el correspondiente estudio; de ahí la importancia de utilizar los métodos de investigación inductivos y deductivos.

Además, será necesario la utilización de la investigación descriptiva puesto que está orientada a determinar las propiedades más importantes de un objeto lo que implica recoger los datos para posteriormente analizar minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas lo que es muy importante dentro de la auditoría para obtener un entendimiento de los procesos establecidos, normalmente este tipo de investigación se ayuda de entrevistas, estudio de interrelaciones y comprensión de casos.

La aplicación de la auditoría de gestión obliga al investigador a entrar en contacto directo con el objeto de estudio para recopilar los datos y la información necesaria por lo que es conveniente recurrir a la investigación de campo con la finalidad de conocer de manera detallada los procesos establecidos en el Departamento de Créditos de la cooperativa que ayuda a identificar de manera más precisa y correcta las deficiencias y riesgos que pueden afectar al desempeño óptimo de la entidad financiera.



DESARROLLO DEL PROYECTO

Capítulo I: Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda.

1.1 Generalidades

Con respecto a la expresión “cooperativa de ahorro y crédito”; ésta se puede conceptualizar, como un tipo de organizaciones que surgen mediante la unión de un grupo de personas denominados socios, con la finalidad de prestar diferentes productos financieros, a través de la canalización de recursos de las personas que realizan depósitos hacia las que requieren de financiamiento mediante la utilización de las diferentes modalidades de crédito. Conforme al Artículo 81 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), las cooperativas se definen como: “...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...”. Es importante señalar que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) mantiene el control de estas organizaciones, para ello, existe una clasificación de las mismas por medio de segmentos. En consecuencia, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera ha publicado la Resolución No. 038-2015-F, con la finalidad de definir los segmentos.

Tabla 1 Segmentación de las entidades financieras del Sistema 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

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria



1.1.1 Historia y evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La aparición de las cooperativas significó una importante contribución al desarrollo social y económico de las ciudades y pueblos que por diversas circunstancias no tenían acceso a los servicios que ofrece la banca nacional, por tanto, es necesario hacer una descripción de cómo nacen estas entidades financieras y cómo han evolucionado a lo largo de la historia del país. Según Miño Grijalva (2013) describe la historia del cooperativismo en el Ecuador en cinco etapas, siendo estas las siguientes: Etapa Uno, “El origen del cooperativismo en el Ecuador”; Etapa Dos, “Intervención estatal al cooperativismo indígena”; Etapa Tres, “Auge cooperativo, cambio agrario y expansión petrolera”; Etapa Cuatro, “Del Neoliberalismo a la crisis financiera, dolarización y sistema financiero cooperativo”; y Etapa Cinco, “La historia inmediata, el cooperativismo y la revolución ciudadana”.

1.1.2 Entes de Control

Las cooperativas que pertenecen al sector financiero popular y solidario están sujetas al acatamiento de varios organismos de control y regulación, por tanto, es necesario identificar a cada uno de ellos e indicar cuales son las principales responsabilidades frente a los mismos.

- ❖ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- ❖ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
- ❖ Servicio de Rentas Internas (SRI)
- ❖ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- ❖ Ministerio de Trabajo

1.1.3 Situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Actualmente, todas las organizaciones cuya actividad económica es la intermediación financiera son de gran utilidad para el medio en el que se desempeñan, ya que trasladan los excedentes de liquidez hacia agentes



UNIVERSIDAD DE CUENCA

económicos que demandan de recursos para destinarlos a la inversión en proyectos de negocio o para financiar gastos. En lo referente a las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), el catastro de la SEPS, publicado en su página web presenta al 01 de octubre de 2017 la siguiente información:

Tabla 2 Organizaciones activas bajo el control de la SEPS

TIPO DE ORGANIZACIONES	CANTIDAD
Caja Central	1
Cooperativa De Ahorro Y Crédito	669
Corporación	1
Mutualista	4
Organismos De Integración	12
TOTAL	687

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En relación a las cooperativas de ahorro y crédito, éstas se encuentran clasificadas por segmentos conforme al monto de activos que poseen, en tal sentido, es necesario indicar el número de cooperativas por segmento que se encuentran activas.

Tabla 3 Clasificación de cooperativas por segmento

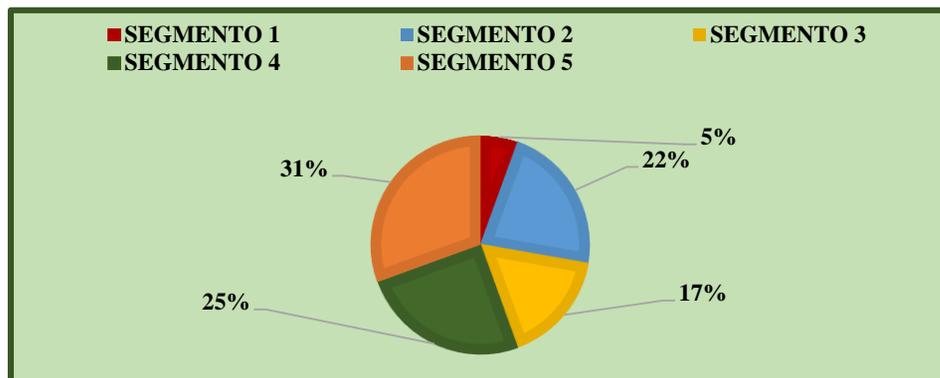
SEGMENTO	CANTIDAD
Segmento 1	25
Segmento 2	38
Segmento 3	83
Segmento 4	181
Segmento 5	342
TOTAL	669

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Como se puede apreciar, la situación de las cooperativas de ahorro y crédito es la siguiente: Existen 669 a nivel de todo el país, no obstante, el 51% de ese total se encuentran ubicadas dentro del Segmento 5 y únicamente el 4% pertenecen al Segmento 1, es decir, solamente 25 cooperativas poseen un nivel de activos superior a los USD 80 millones. Mientras que el número de cooperativas que pertenecen al Segmento 2 es de 38, en donde se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel. Ahora tomando como eje de análisis la provincia del Azuay, podemos manifestar que existen 36 cooperativas cuyo origen pertenece a la misma; estas instituciones surgen de cantones tales como: Chordeleg, Cuenca, Girón, Gualaceo, Nabón, Santa Isabel y Sígsig.

Ilustración 1 Cooperativas por segmento en Azuay



Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Como se puede apreciar en el último gráfico, las cooperativas con registro en la provincia del Azuay son 36, donde únicamente dos pertenecen al Segmento 1, siendo la Cooperativa Jardín Azuayo y Juventud Ecuatoriana Progresista; las mismas que representan el 5% de cooperativas de la provincia del Azuay. Al igual que en el análisis nacional, el Segmento 5 posee una mayor cantidad de cooperativas en esta provincia encontrándose un total de 11. Por último, el mayor número de cooperativas han surgido en el cantón Cuenca, siendo 27 que se dedican a la intermediación financiera a través de varios productos dirigidos a



satisfacer los distintos requerimientos de la población azuaya y en las zonas en donde poseen agencias sucursales.

1.1.4 Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Desde un inicio este tipo de entidades financieras han sido de gran utilidad para los pobladores de diferentes lugares, puesto que mediante el acceso a créditos han logrado que las ideas y planes de los mismos se cumplan por medio de la materialización de proyectos de inversión. Además, el Estado Ecuatoriano con la Constitución del 2008 garantiza la economía popular y solidaria, basada en los principios de solidaridad, cooperación y reciprocidad; por consiguiente, hoy en día se cuenta con una serie de normas que buscan garantizar el modelo económico vigente. Las cooperativas del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) cuentan con una serie de características únicas que permite claramente diferenciar a las sociedades de capital como, por ejemplo: existe una mayor participación democrática permitiendo la contribución de todas las personas que la integran con la misma igualdad de condiciones. Así, mismo, al existir una participación de todos sus miembros se puede contar permanentemente con una autogestión y control en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2 Información general de la Cooperativa Santa Isabel

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Isabel” Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria, formada por personas que voluntariamente se asocian con el propósito de elevar el nivel de vida de los que integran la misma, mediante la prestación de productos financieros de calidad; aportando al progreso de la comunidad y sus asociados posibilitando mejorar la calidad de vida, apoyando a cumplir las metas, ayudando a emprender sus propios negocios y permitiendo ser parte de sus logros.



1.2.1 Reseña Histórica

El 14 de febrero de 1979 los estatutos fueron aprobados en el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y en la Dirección de Cooperativas, según acuerdo ministerial 2797; logrando de esta manera obtener su vida jurídica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda.

1.2.2 Ubicación Geográfica

La cooperativa se encuentra ubicada al sur-oeste de la provincia del Azuay, en el cantón Santa Isabel, en donde cuenta con dos agencias, la agencia matriz ubicada en Av. 3 de noviembre y Sucre, y la agencia Abdón Calderón.

1.2.3 Objetivos

- ❖ Promover la cooperación económica y social de sus asociados.
- ❖ Estimular el ahorro y otorgar préstamos para actividades productivas.
- ❖ Proporcionar educación cooperativa, asesoría y capacitación.
- ❖ Proporcionar acciones y servicios de carácter social a sus socios.
- ❖ Impulsar el desarrollo de la cooperativa, buscar fuentes de financiamiento.
- ❖ Integrarse al movimiento cooperativo
- ❖ Adquirir los activos necesarios para la realización de sus fines.

1.2.4 Valores Institucionales

- ❖ Solidaridad: Buscando el bienestar colectivo.
- ❖ Responsabilidad social: Cumpliendo a cabalidad las obligaciones con la comunidad.
- ❖ Transparencia: Comunicación e información real y oportuna.
- ❖ Eficiencia: Uso adecuado de recursos.
- ❖ Proactividad: Construyendo ideas innovadoras.
- ❖ Compromiso: Construyendo confianza.

1.2.5 Políticas Institucionales

El Departamento de Crédito de la Cooperativa Santa Isabel considera todas las disposiciones establecidas en el Reglamento de Crédito y su respectivo Manual.

1.2.6 Estrategias

Según lo establecido en el Plan Estratégico de la cooperativa se han diseñado los siguientes objetivos que el personal deberá tomar en consideración para lograr el éxito de la misma.

Tabla 4 Estrategias de la cooperativa

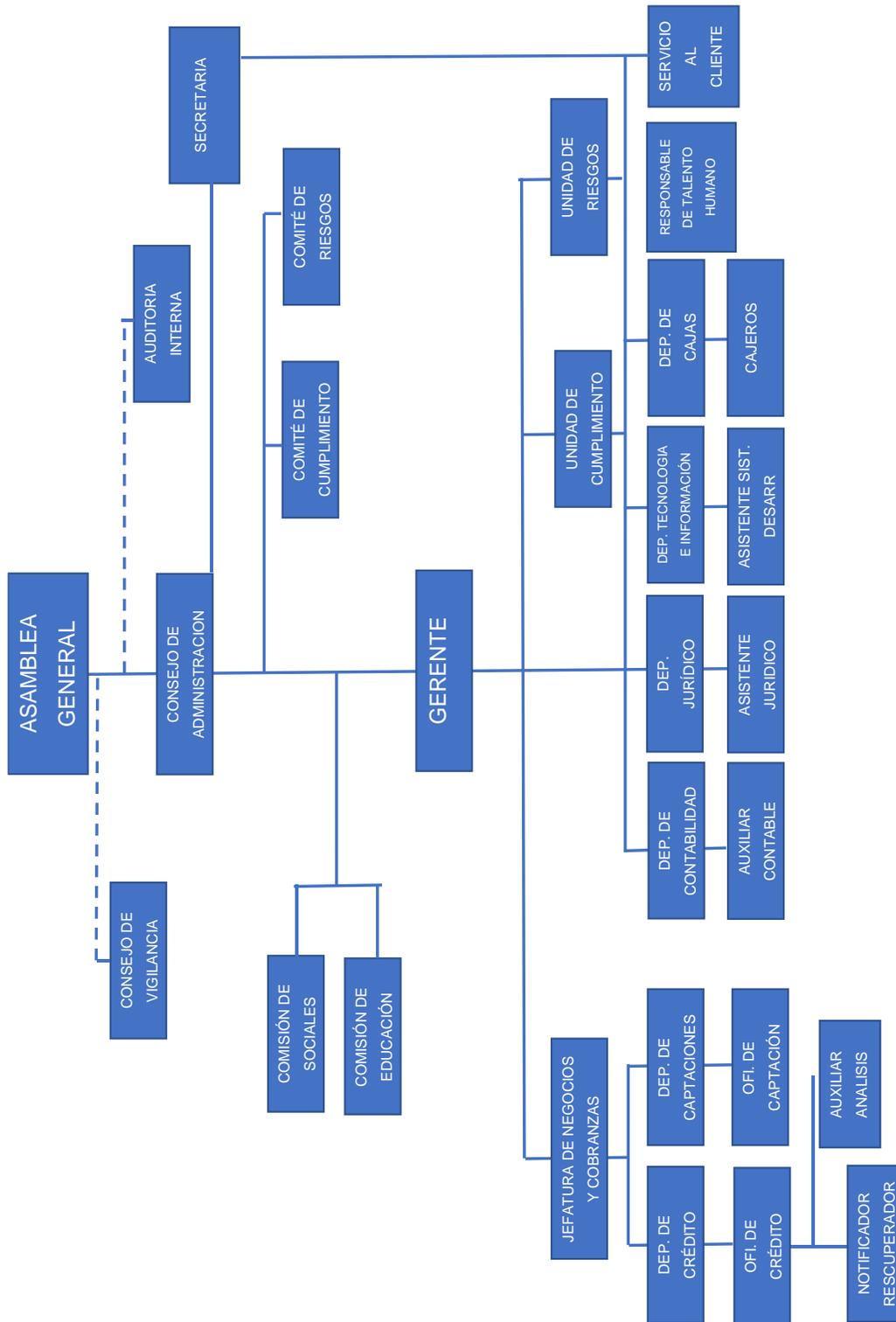
ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
PERSPECTIVA SOSTENIBILIDAD
1. Apoyar al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios (GERENCIA)
2. Mantenerse como líderes en la Región de la Cuenca Alta del Jubones (JEFE DE CREDITO)
3. Cumplir con los resultados económicos y financieros adecuados (CONTABILIDAD)
PERSPECTIVA DEL MERCADO
4. Brindar productos y servicios financieros necesarios, oportunos y de excelente calidad (CAPTACIONES)
5. Lograr una Imagen institucional sólida y eficiente (SERVICIO AL CLIENTE)
PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS
6. Garantizar una Gestión Integral de Riesgos (GERENCIA)
7. Mejorar la Gestión Tecnológica (SISTEMAS)
8. Alcanzar una arquitectura Orgánica Funcional óptima
PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE
9. Personal competente y comprometido (CONTABILIDAD)
10. Lograr presencia en Cuenca y en la Provincia del Oro. (CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN)

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

1.2.7 Estructura Orgánica

1.2.7.1 Estructura Orgánica



Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel



1.2.8 Servicios y Productos Financieros

Con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales la cooperativa ha puesto a disposición de la ciudadanía una variedad de servicios, los mismos que se pueden clasificar en: Servicios de Ahorros y Productos de Crédito.

1.2.8.1 Servicios de Ahorro

Estos servicios están destinados a la recaudación de flujos de efectivo de personas que poseen un exceso de liquidez y mediante la colocación en la cooperativa buscan un rédito financiero por medio de la generación de intereses que se determinan en función del monto y tiempo. Los servicios de ahorro que brinda la cooperativa Santa Isabel son:

- ❖ Ahorros a la vista
- ❖ Ahorro programado
- ❖ Depósitos a plazo fijo
- ❖ Cuenta Chabelito.

1.2.8.2 Productos de Crédito

La cooperativa por medio de estos productos tiene como objetivo trasladar o canalizar de manera responsable el dinero recibido de los depositantes hacia las personas que demanden de financiamiento, consecuentemente la cooperativa pone a disposición de la comunidad los siguientes productos, tales como:

- ❖ Crédito de Consumo
- ❖ Crédito Microempresa
- ❖ Crédito Pymes
- ❖ Crédito Inmediato

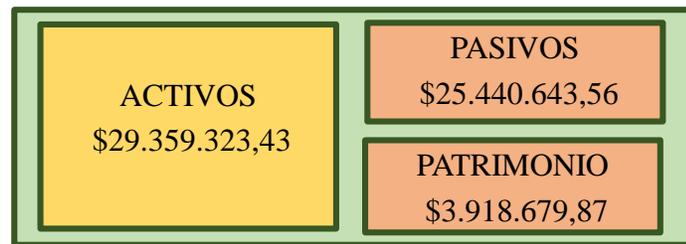
1.2.9 Situación Económica y Financiera de la Cooperativa

La información que proporcionan los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel al 31 de diciembre de 2016 es la siguiente:

1.2.9.1 Situación Financiera

Según el Estado de Situación Financiera, también conocido como Balance General las cuentas del activo, pasivo y patrimonio presentan estos saldos:

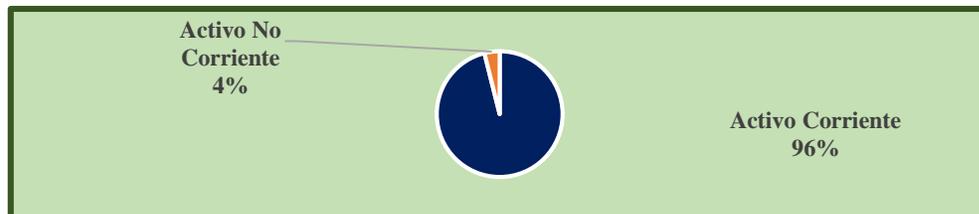
Ilustración 2 Situación Financiera de la COAC Santa Isabel al 31-diciembre-2016



Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

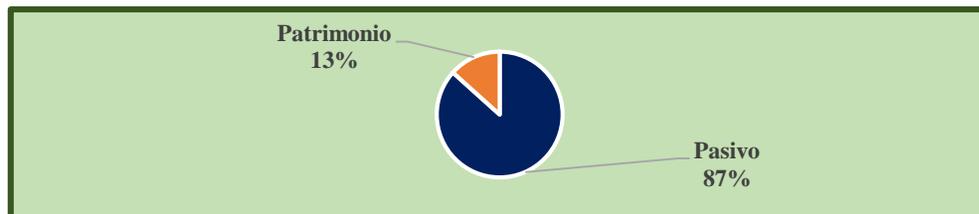
Ilustración 3 Estructura del Activo



Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Ilustración 4 Estructura del Financiamiento



Elaborado por: Los Autores

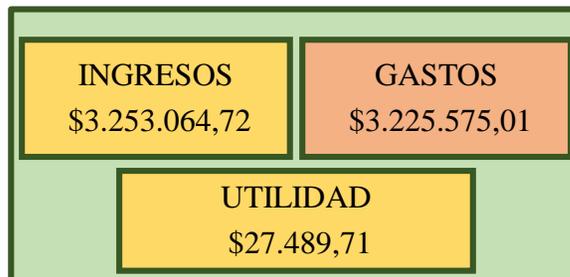
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Cooperativa Santa Isabel, al 31 de diciembre de 2016 contó con activos por la suma de \$29.359.323,43, donde el 96% corresponden al activo corriente quedando la diferencia en activos fijos y otros más. Por el lado del financiamiento que recibe esta entidad financiera se puede verificar que el 87%, resulta de inversiones de terceras personas, lo que en términos monetarios representa \$25.440.643,56 y únicamente el 13% proviene del aporte de socios, siendo la cantidad de \$3.918.679,87.

1.2.9.2 Situación Económica

Los resultados que se generaron como producto de las actividades de intermediación financiera se pueden apreciar mediante la observación del Estado de Resultados, donde la Cooperativa Santa Isabel obtuvo los siguientes rendimientos:

Ilustración 5 Situación Económica de la COAC Santa Isabel al 31-diciembre-2016



Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

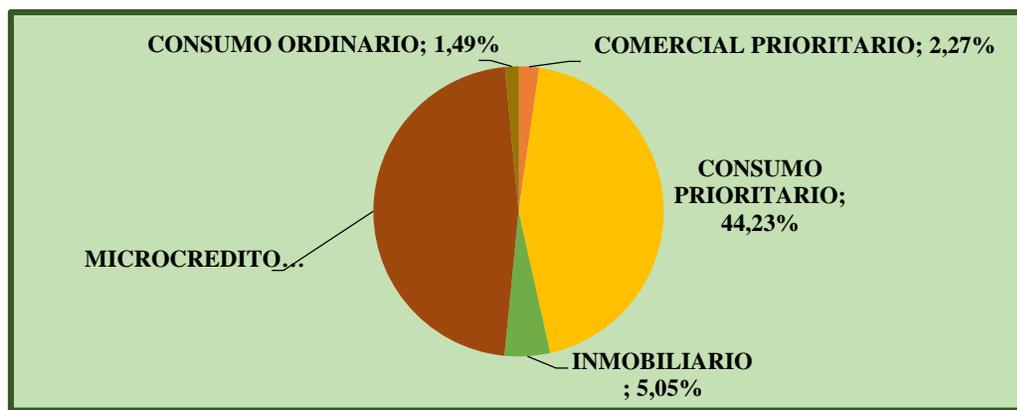
La Cooperativa Santa Isabel, durante el ejercicio fiscal 2016 obtuvo una rentabilidad de \$27.489,71 una vez deducidos los gastos, obligaciones laborales y tributarias. Dentro de ingresos, la mayor cantidad proviene de los intereses obtenidos de los créditos otorgados, también se puede observar ingresos por comisiones y servicios, pero en menor grado. Por el lado de los gastos, estos se encuentran conformados en mayor medida por los intereses que se cancelan como producto de los depósitos e inversiones de terceros en la cooperativa, de igual modo también se han realizado desembolsos por gastos de operación y la determinación de las provisiones.

1.3 Análisis del Departamento de Créditos

1.3.1 Análisis de la Cartera de Crédito

La cartera de crédito está conformada por el conjunto de financiamiento entregado por parte de la cooperativa a terceras personas, en tal virtud, a continuación, se presenta un análisis de la cartera de crédito desde un nivel macro, tomando como referencia el segmento 2 y luego se compara con la estructura de la cartera de crédito de la Cooperativa Santa Isabel.

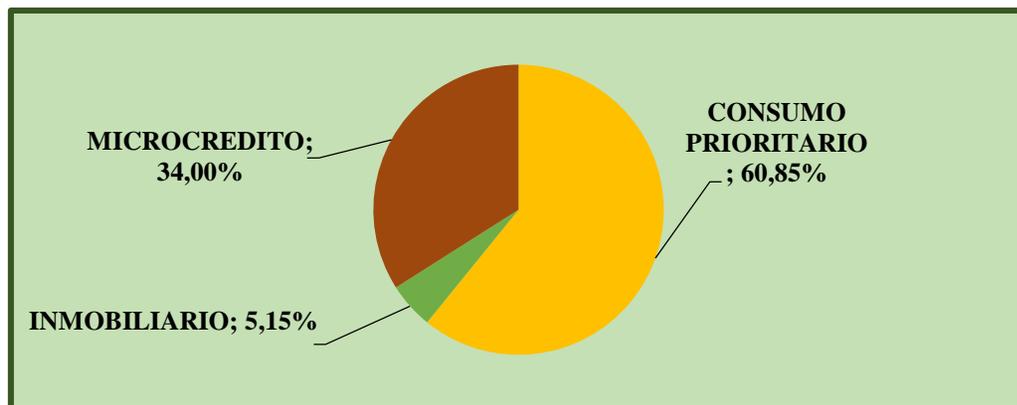
Ilustración 6 Estructura de la Cartera de Crédito del Segmento 2



Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Ilustración 7 Estructura de la Cartera de Crédito de la COAC Santa Isabel



Elaborado por: Los Autores

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Como se puede apreciar en los dos gráficos anteriores, la composición de la cartera de crédito de la Cooperativa Santa Isabel no difiere significativamente con respecto al total de la cartera de todas las entidades financieras que pertenecen al Segmento 2 del Sector Financiero Popular y Solidario. Cabe señalar que esta cartera está conformada por la cartera por vencer y la cartera improductiva (incluye cartera vencida y la que no devenga intereses). Se puede observar que la mayor parte de créditos son entregados en la modalidad de Consumo Prioritario, los mismos que generalmente son utilizados para la adquisición de bienes y servicios no relacionados con actividades productivas o comerciales. Así mismo, la otra modalidad más utilizada es el financiamiento a través, de microcréditos en sus diferentes tipos.



Capítulo II Fundamentación Teórica

2.1 Gestión Estratégica

El éxito de una organización está directamente relacionado con la calidad de gestión que realizan las personas encargadas de la parte administrativa, es decir, es trascendental una correcta ejecución de una serie de diligencias que permitan alcanzar los objetivos plasmados por una empresa. La gestión según Alfredo Pérez (2000) es "...un proceso dinámico, es acción, y esa acción produce constantemente efectos que realimentan, generan nuevas acciones, y éstas, a su vez nuevos efectos..." (pág. 4).

2.1.1 Formulación de objetivos estratégicos

Actualmente las organizaciones utilizan muy a menudo el término estrategia debido a que los antecedentes dentro del mundo empresarial indican que es imprescindible el establecimiento de una sólida y concreta planificación estratégica considerando los factores internos y externos que pueden afectar y ayudar en la consecución de los objetivos. En efecto, los objetivos estratégicos resultan primordiales ya que "...brindan dirección, permiten la sinergia, ayudan en la evaluación, establecen prioridades, reducen la incertidumbre, minimizan los conflictos, estimulan el esfuerzo y ayudan en la asignación de recursos y el diseño de puestos." (David, 2008). De lo anteriormente citado, se desprende que, una planificación no puede obviar la definición de los objetivos estratégicos que busca alcanzar con la finalidad de que, al término de un periodo dado, los mismos puedan ser objeto de evaluación y con ello determinar el nivel de cumplimiento dando como resultado una gran cantidad de información que permitirá dar una retroalimentación en las futuras tomas de decisiones.



2.1.2 Elementos de Control de Gestión

La gestión que realizan las personas encargadas del manejo de una organización debe ser permanentemente evaluada con la finalidad de identificar los factores positivos y negativos, y con ello, tomar las acciones correctivas que impliquen de manera oportuna evitar el mal uso de los recursos disponibles dentro de las organizaciones. Generalmente los elementos que se consideran para la evaluación de la gestión de una organización, programa o proyecto son:

- ❖ **Eficiencia:** Implica el uso adecuado, provechoso y razonable de los recursos humanos, materiales y financieros.
- ❖ **Eficacia:** es el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la organización al inicio de un periodo.
- ❖ **Economía:** Es la adquisición oportuna al menor costo posible de insumos de calidad necesarios para la consecución de los objetivos,

2.1.3 Evaluación de la gestión basada en indicadores

La evaluación de la gestión requiere el uso de herramientas que permitan cuantificar el nivel de cumplimiento de los objetivos para lo cual se requiere el uso de indicadores, los mismos que según (Franklin, 2007) se definen como “... una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes, [...] que permiten hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios...” (pág. 147).

2.1.3.1 Características que debe reunir un indicador

De acuerdo a (Franklin, 2007), para que los indicadores sean eficaces tienen que reunir las siguientes características:

- ❖ Ser relevante o útil para la toma de decisiones. (pág. 148)



- ❖ Susceptible de medición. (pág. 148)
- ❖ Conducir fácilmente información de una parte a otra. (pág. 148)
- ❖ Altamente discriminativo (pág. 148)
- ❖ Verificable. (pág. 148)
- ❖ Aceptado por la organización. (pág. 148)
- ❖ Justificable en relación con su costo-beneficio. (pág. 148)

2.1.3.2 Tipo de indicadores

Según (Perez Alfaro, 2000), los indicadores se pueden clasificar considerando los siguientes criterios:

Tabla 5 Tipos de indicadores según diversos criterios

TIPO DE MEDIDA	ÁMBITO DE APLICACIÓN	LUGAR DE OBTENCIÓN	ETAPA DEL PROCESO	FACTORES ANALIZADOS
Cuantitativos	Administración	Internos	De inputs	Equipamiento
	Producción			Materias primas
Cualitativos	Finanzas	Externos	De proceso	Personal
	Comercialización	Cruzados	De outputs	Tecnología
	Sistemas			Management
	Recursos humanos			

Elaborado por: Los Autores

Fuente: (Pérez Alfaro, 2000)

Al momento de la ejecución de una auditoría de gestión, el auditor concentra en gran medida su análisis en la determinación de que las actividades desarrolladas por la organización se hayan ejecutado cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia y economía. En tal sentido, es menester conocer cuáles son los indicadores que permiten medir esos principios. Aunque es importante señalar que los indicadores que se mencionan en este proyecto no son los únicos, existen un sin número de indicadores que se puede crear para medir



determinada acción, todo dependerá de la capacidad de la persona que realice el trabajo de medición.

2.1.4 Indicadores medidores de la economía

La evaluación de la economía no implica necesariamente que los procesos siempre deben considerar el menor costo, por el contrario, aquí toma importancia el análisis costo-beneficio. Para ejecutar la cuantificación de la gestión económica, las fuentes de información para la construcción de estos indicadores provienen tanto del Estado de Situación Financiera como del Estado de Resultados, si bien el objetivo de la auditoría de gestión no es emitir una opinión sobre los estados financieros mencionados anteriormente, es necesario asegurar la razonabilidad de la información.

2.1.5 Indicadores medidores de la eficiencia

Mediante la evaluación de la eficiencia se espera determinar que los recursos disponibles dentro de una organización, estos recursos pueden ser de tipo económico, material, financiero y/o humano sean aprovechados y utilizados adecuadamente, es decir, que su uso debe ser de manera racional para no provocar perjuicio a la misma.

2.1.6 Indicadores medidores de la eficacia

Mediante el uso de estos indicadores se puede medir el cumplimiento de metas y objetivos planeados por una organización durante un rango de tiempo establecido previamente; es decir, la eficacia evalúa la relación entre el resultado conseguido frente a lo que las organizaciones establecieron inicialmente dentro de los procesos de planificación.



2.2 Auditoría de Gestión

El uso de la auditoría proviene desde épocas remotas, donde las personas preocupadas por la seguridad de sus bienes tenían métodos para asegurar la conservación de los mismos. Sin embargo, en el siglo XX tomó mayor importancia el uso de la auditoría como tal, a raíz de una serie de escándalos provenientes de grandes empresas en las cuales se cometieron una serie de fraudes en el manejo de los bienes y generación de información lo que derivó en grandes conflictos, pues estos errores causados de manera intencional fueron provocados para obtener beneficios de variada índole. La auditoría surgió como auditoría financiera, en efecto, buscaba determinar la razonabilidad de la información financiera que presentaban los agentes económicos a través de la emisión de un dictamen. Ahora bien, como todo proceso, la auditoría fue evolucionando y fue en el sector público donde toma fuerza la auditoría de gestión, a partir de que en las entidades gubernamentales al manejar recursos públicos a más de evaluar la calidad de la información era necesario determinar cómo se manejaban los recursos. Por tanto, la auditoría de gestión toma un mayor protagonismo dentro de las entidades de control público. Sin embargo, esto no implica que en el sector privado no tenga una utilización trascendental, por el contrario, su uso puede ser elemental para dimensionar primordialmente el cumplimiento de objetivos e identificar los factores que impiden el cumplimiento de los mismos. Hay que tener en cuenta que la auditoría financiera considera información pasada y determina la razonabilidad de la misma, por el contrario, la auditoría de gestión al tomar datos antiguos, estos son convertidos en un valioso sistema de información que sirve de guía en el futuro para la ejecución de manera exitosa de todas las actividades dentro de la organización.

2.2.1 Definición de Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión a menudo también es conocida como una auditoría operacional o administrativa, desde nuestra perspectiva podemos afirmar que



ésta es una técnica que permite dimensionar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por un agente económico en un periodo dado considerando los principios de eficiencia, eficacia y economía dando como resultado un informe en el que se hace constar los principales hallazgos que servirán de base para una posterior toma de decisiones. Según el autor (Franklin, 2007), la auditoría de gestión es “...la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.” (pág. 11)

2.2.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Mediante la aplicación de una auditoría de gestión se busca principalmente evaluar el conjunto de acciones ejecutadas dentro de una organización y con ello determinar el nivel de cumplimiento de objetivos y que se hayan usado racionalmente los recursos para en el futuro mejorar el funcionamiento de la misma. Según (Sotomayor, 2008), indica que el objetivo general de la auditoría administrativa como también se le conoce a la auditoría de gestión es “...evaluar la efectividad de las operaciones desarrolladas en la organización a efecto de contrarrestar las deficiencias e irregularidades existentes o, en su caso, apoyar las prácticas de trabajo que son llevadas a cabo en forma apropiada y diligente.” (pág. 35).

2.2.3 Alcance

El alcance dentro de la aplicación de una auditoría indica el conjunto de actividades en las cuales se concentrará la aplicación de la misma, por tanto, definir el alcance es una tarea que implica una serie de análisis que permitan limitar apropiadamente las áreas que serán objeto de evaluación y que permitan alcanzar con éxito el objetivo de la auditoría.



2.2.4 Riesgo de Auditoría

Implica que el auditor corra el riesgo de expresar una opinión errónea a causa de que la información proporcionada por la organización contenga datos inexactos o falsos, para ello es necesario que el auditor desarrolle procedimientos orientados a detectar los errores o irregularidades dentro de la documentación facilitada por la organización.

2.2.4.1 Clases de Riesgo

- ❖ Riesgo Inherente.
- ❖ Riesgo de Control.
- ❖ Riesgo de Detección.

2.2.5 Hallazgos de Auditoría

Los hallazgos son producto de la aplicación de procedimientos de auditoría que pueden estar representados por hechos que afectan de manera significativa en el funcionamiento de una organización.

2.2.6 Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría son los medios a través de los cuales un auditor obtiene evidencia con la cual podrá respaldar los hallazgos detectados. El uso de las técnicas dependerá del tipo de información que se quiera extraer.

2.2.7 Pruebas de Auditoría

Las pruebas de auditoría consisten en procedimientos que el auditor aplica dependiendo del nivel de riesgo de los objetos analizados con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante; las pruebas que se aplican en la fase de ejecución se pueden clasificar en:

- ❖ Pruebas de Cumplimiento
- ❖ Pruebas Sustantivas



❖ Procedimientos Analíticos

2.2.8 Marcas de Auditoría

Son diferentes señales que se colocan junto a la información obtenida para confirmar que determinada acción ha sido ejecutada. Es importante señalar que las marcas de auditoría existen de dos tipos, por un lado, se encuentran las denominadas de uso común y son utilizadas en todas las auditorías, mientras que por otro lado están las marcas que son creadas por el auditor según su necesidad.

2.2.9 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo también conocido como la documentación de auditoría son los elementos que se generan como producto de la auditoría, estos se pueden evidenciar mediante documentos físicos, electrónicos, material audiovisual entre otros más. Dentro del proceso de auditoría es necesario que el auditor almacene esta documentación a través de un archivo. La generación de papeles de trabajo obliga al auditor implementar un sistema de gestión documental que le permita ordenar y organizar de manera lógica y coherente los papeles que surgen conforme transcurre la aplicación de la auditoría, para ello se puede recurrir a la implementación del archivo. Dentro de auditoría se usan dos tipos de archivo: Permanente y Corriente.

2.2.10 Muestreo en Auditoría

2.2.10.1 Concepto

Por medio del muestreo el auditor determina una parte de un universo de información para ser evaluada y emitir un veredicto razonable sobre la misma. Es importante que este proceso se lo haga de manera objetiva con la finalidad de no distorsionar la naturaleza de los datos, por tal motivo, se puede recurrir al uso de



la estadística como instrumento que permita reducir al máximo la presencia de errores.

2.2.10.2 Tipos de Muestreo

El tipo de muestreo a utilizar será fijado por el auditor, quien a base de su juicio profesional y experiencia determinará el método adecuado, sin embargo, siempre tendrá en cuenta que la información analizada no esté sometida a sesgos por lo que debe procurar que los procesos sean los más objetivos posibles. El auditor puede recurrir a métodos estadísticos como también a métodos no estadísticos. Una vez que el auditor ha determinado el tamaño de la muestra es necesario establecer los elementos de la muestra que serán tomados en consideración para el análisis.

2.2.11 Proceso de la Auditoría de Gestión

El proceso de auditoría es el camino que debe seguir el auditor para cumplir con el objetivo de emitir una opinión sobre la gestión realizada en un periodo de tiempo dado, este proceso es sistémico porque requiere la ejecución de una serie de pasos de manera estructurada. En la aplicación de la auditoría de gestión en primer lugar es necesario tener un acercamiento a la organización objeto de estudio con el propósito de familiarizarse con la misma y con ello tener un conocimiento de las actividades que realiza, cuáles son los recursos existentes; posteriormente se procede a realizar una evaluación del sistema de control interno según el alcance de la auditoría, éste podrá ser aplicado de manera integral o de manera específica a un componente. Una vez que ya se conoce a la organización y los riesgos presentes, es necesario determinar los procedimientos de auditoría necesarios que ayudaran a obtener la evidencia para sustentar los hallazgos. Luego, se elabora el informe que contiene los hallazgos encontrados. Cabe indicar que este informe debe incluir las respectivas recomendaciones que permitan superar las deficiencias detectadas, las mismas que son emitidas considerando la factibilidad de implementación en la



organización. Por último, es de suma importancia que una vez concluida la auditoria se realice un seguimiento a las recomendaciones con el propósito de verificar el impacto y los resultados que generan. En general, el proceso para la aplicación de la auditoria está conformado por las cuatro etapas, las mismas que son: Planificación, Ejecución, Comunicación de resultados y Seguimiento a recomendaciones. No obstante, dentro de la etapa de planificación se desprenden dos subprocesos los cuales son, planificación preliminar y planificación específica.

2.2.11.1 Planificación Preliminar

En este proceso el auditor tiene un primer acercamiento con la organización auditada, básicamente se busca obtener información que permita crear un entendimiento sobre las operaciones que desarrolla la misma.

2.2.11.2 Planificación Específica

Se orienta a realizar la evaluación del Sistema de Control Interno. Además, busca obtener información adicional que permita diseñar los procedimientos a ejecutar en la siguiente etapa.

2.2.11.3 Ejecución

En esta etapa se aplican los diversos tipos de procedimientos de auditoría en las áreas identificadas como críticas con la finalidad de obtener evidencia necesaria, es decir es la etapa donde se desarrolla en esencia la auditoria. En este proceso es de suma importancia el uso de las diversas técnicas de auditoría para la obtención de elementos de convicción. Los productos que se generan son los hallazgos de auditoria, mismos que servirán de base para la elaboración del informe donde se dará a conocer las respectivas recomendaciones.



2.2.11.4 Comunicación de Resultados

Es la etapa final de la auditoría de gestión y como producto se genera el Informe de Auditoría que "...constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia." (Sotomayor, 2008, pág. 138).

2.2.11.5 Seguimiento

Es una etapa que se desarrolla después de terminada la auditoría, en ésta el auditor determina si la organización ha aplicado las recomendaciones que se emitieron en el informe, lo que implica que también en el caso de haberlos aplicado debe evaluar su eficacia.

2.2.12 Control Interno

En la actualidad, el control interno se ha convertido en una herramienta de gran importancia para las organizaciones, ya que, debido a las exigencias actuales, complejidad de las operaciones, el adelantamiento económico, social y empresarial y el constante avance tecnológico, éstas se ven en la necesidad de implementar instrumentos que permitan obtener una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos planteados.

2.2.12.1 Concepto de 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 objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO, 2013)



Por lo general, la administración de una organización aspira a la consecución de los siguientes tres objetivos por medio de la implementación de un sistema de control interno efectivo:

- ❖ Eficacia y eficiencia operativa
- ❖ Confiabilidad y exactitud en la información financiera
- ❖ Acatamiento de las leyes y normas aplicables.

Componentes del Control Interno según COSO 2013 - Marco Integrado de Control Interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí:

- ❖ Ambiente de Control
- ❖ Evaluación de riesgos
- ❖ Actividades de Control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Monitoreo.

2.2.12.2 Modelos de Control Interno

A consecuencia de los numerosos problemas detectados en las organizaciones y con el paso del tiempo el concepto de control ha ido evolucionando y perfeccionándose con el propósito de promover la eficiencia de las operaciones, disminuir riesgos, obtener mayor confianza en la información financiera y operativa. Para ello se han desarrollado una serie de modelos que dan las pautas en la implementación de un control interno capaz de brindar una seguridad razonable en el cumplimiento de objetivos y reducción del cometimiento de ilícitos. Estos son los modelos más utilizados:

- ❖ Modelo COCO
- ❖ Modelo COBIT
- ❖ Modelo MICIL
- ❖ Modelo COSO



2.2.12.3 Métodos de Evaluación

Para examinar y evaluar el sistema de control interno de una organización se puede utilizar estas tres herramientas: cédulas narrativas, diagramas de flujo y cuestionarios. Estos métodos permiten al auditor formar una idea sobre la estructura y confiabilidad del control interno. Dependerá de cada una de las situaciones que se presenten para elegir uno de estos métodos para evaluar el control interno y determinar su grado de confianza que se depositará en él.

2.3 Cartera de Crédito

La cartera de crédito representa el conjunto de importes entregados en condición de préstamo a una tercera persona o grupo de personas con la finalidad de financiar la ejecución de determinado proyecto, donde la persona que desea obtener este servicio debe cumplir con una serie de requisitos de carácter legal. Las cooperativas del sector financiero popular y solidario cuentan con la autorización para brindar productos de financiamiento mediante las diferentes modalidades de crédito, los mismos que están dispuestas por la Junta de Política y Regulación Monetaria. De acuerdo a la Resolución 0129-2015-F, la cartera de una entidad financiera puede estar en las siguientes situaciones:

Cartera por vencer

“Es el saldo total neto de la cartera de credito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte” (Resolución No 129-2015-F, 2015)

Cartera vencida

“Es la parte del saldo del capital de la cartera de créditos que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago” (Resolución No 129-2015-F, 2015)



Cartera que no devenga intereses

“Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida” (Resolución No 129-2015-F, 2015)

Cartera improductiva

“Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida” (Resolución No 129-2015-F, 2015)

2.3.1 Tipos de Crédito

Como anteriormente se indicó que el ente encargado de establecer los segmentos de la cartera de crédito que una cooperativa de ahorro y crédito puede brindar a sus usuarios es la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, emitió la Resolución No. 043-2015-F, donde se determina la segmentación de la cartera de crédito de las entidades financieras del Sistema Financiero Nacional (SFN), la misma que se presenta a continuación:

Tabla 6 Segmentación de la Cartera de Crédito de las Entidades financieras del Sistema Financiero Nacional

SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL	
❖ Crédito Productivo	Productivo Corporativo, Productivo Empresarial y Productivo PYMES
❖ Crédito Comercial Ordinario	
❖ Crédito Comercial Prioritario	
❖ Crédito Consumo Ordinario	
❖ Crédito Consumo Prioritario	
❖ Crédito Educativo	
❖ Crédito de Vivienda	
❖ Crédito Inmobiliario	
❖ Microcrédito	Microcrédito Minorista, de Acumulación Simple y de Acumulación Ampliada

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Resolución No. 043-2015-F



2.3.2 Tipos de riesgo en el Sistema Financiero

Un riesgo se define como la probabilidad de ocurrencia de un factor negativo que puede afectar la situación de determinado sistema, por consiguiente, las entidades financieras están sujetas a una serie de riesgos que pueden afectar, principalmente, a la situación económica y a la imagen institucional, por ende, es importante que las organizaciones cuenten con evaluaciones periódicas que permitan reducir al máximo la presencia de riesgos. Los principales riesgos que podemos encontrar, son los siguientes: Riesgo de Crédito, de Liquidez, de Mercado, Operativo y Legal.



Capítulo III Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa Santa Isabel. Aplicación práctica

3.1 Planificación Preliminar

En esta etapa de conocimiento de la cooperativa se elabora el Plan de Auditoría, que indica el cronograma de actividades que se llevaran a cabo; el Programa de planificación específica, mismo que contiene los procedimientos a de auditoria a ser aplicados y finalmente se la Matriz de Riesgos Preliminares.

3.1.1 Plan de Auditoría

La auditoría de gestión a efectuarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., se someterá rigurosamente al siguiente plan, en el mismo constan las actividades a desarrollar en cada una de las etapas de la auditoria juntos a los responsables con la finalidad de lograr una auditoria rápida y eficiente, por lo tanto, es necesario tomar en consideración los siguientes asuntos:

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

Contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa dentro del departamento de créditos, con la finalidad de detectar las deficiencias y fortalezas; y en base a éstas, formular las recomendaciones que permitan mejorar los procesos existentes y facilitar la toma de decisiones por medio de la emisión de un informe.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- a) Realizar la auditoria de gestion a los procedimientos efectuados para la colocación y recuperación de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., de acuerdo con las Normas



Internacionales de Auditoria, y con ello determinar si los mismos son ejecutados bajo los principios de eficiencia, eficacia y economía.

- b) La auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., será efectuada en base a la normativa que rige a las entidades financieras del Sistema Financiero Popular y Solidario para obtener una certeza razonable de que la información no contenga exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo.

PERÍODO DE DURACIÓN DE LA AUDITORÍA

Considerando la naturaleza de las labores a realizarse, la auditoría de gestión durará desde la notificación de inicio de trabajo (16 de octubre de 2017) hasta el 08 de diciembre del 2017, tiempo dentro del cual el Equipo de Auditoría realizará y terminará las labores acordadas mediante el convenio.

MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO

MIEMBRO	FUNCIÓN
Jorge Luis Chacha Nieves	Auditor Jefe de Equipo
Gabriela Estefanía Alvarado Roldán	Auditor Operativo
Ing. Fernando Efraín Oyervide Tello	Auditor Supervisor

RECURSOS MATERIALES

A continuación, se detallan los recursos necesarios para efectuar la auditoría de gestión, los mismos que serán responsabilidad del Equipo de Auditoría.

- ❖ Equipos informáticos dotados con la última tecnología
- ❖ Un espacio físico dentro de la Universidad de Cuenca
- ❖ Suministros de oficina



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El presente cronograma indica los procedimientos a efectuar durante la auditoria junto al número de días asignados para llevar a cabo los mismos.

ETAPAS	ACTIVIDADES	% PLAZO	No. DIAS	RESPONSABLE
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Conocimiento General de la Empresa.	Recolección de Información que incluye: Planificación Estratégica (misión, visión, objetivos, valores institucionales, principios corporativos, políticas institucionales, estrategias, estructura orgánica y funcional, FODA.) Productos Financieros ofertados por la cooperativa. Base Legal (actas de constitución, manual, reglamento y otras aplicables al departamento de créditos.) Recursos Humanos, materiales y financieros asignados al área de Créditos.	5%	2	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
PLANIFICACIÓN ESPECIFICA Evaluación del sistema de control interno	Revisión del sistema de control Interno. Evaluar controles.	13%	5	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
EJECUCION DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	Evaluación de áreas Operativas. Indagaciones con el personal. Inspección y revisión de documentos. Observaciones de determinados controles. Identificar factores de riesgo Análisis de créditos.	70%	27	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
INFORME FINAL	Presentación del Informe Final	12%	5	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
TOTAL DÍAS		100%	38	

FECHA DE ENTREGA

Se estima que el Informe de Auditoria de Gestión será entregado el 8 de diciembre de 2017 a la Gerencia de la COAC. Santa Isabel Cía. Ltda.



3.1.2 Programa de Planificación Preliminar

Los procedimientos que se señalan en el siguiente programa se encuentran desarrollados en el Anexo del Proyecto, dentro de los papeles de trabajo correspondientes a la etapa de planificación preliminar que se pueden identificar mediante las referencias.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

N.º	OBJETIVOS/PROCEDIMIENTOS	REF	REALIZADO		SUPERVISADO	
			NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA
	OBJETIVOS					
1	Obtener información y conocimientos generales de la cooperativa y con mayor énfasis al Departamento de créditos.					
2	Familiarizar al equipo de auditoria con los procedimientos aplicables al sistema de créditos.					
3	Identificar con precisión los elementos a ser evaluados en el sistema de créditos.					
	PROCEDIMIENTOS					
1	Conocimiento del departamento a auditar					
1.1	Obtenga una entrevista con el Gerente para: •Darle a conocer la fecha del inicio de la auditoría de gestión. •Pedirle que comunique al personal de la cooperativa sobre el trabajo a realizarse dentro de la misma •Solicitarle su apoyo durante la ejecución de la auditoría de gestión. •Conocer su percepción sobre el desempeño de la cooperativa y en especial del departamento de créditos.	PT-PP 01	Gabriela Alvarado	16-oct-17	Jorge Chacha	16-oct-17



1.2	<p>Solicite una entrevista con la Jefe de Negocios y Cobranzas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Dar a conocer el inicio de la Auditoria de Gestión y los objetivos del mismo. •Conocer su juicio sobre las actividades ejecutadas en el departamento de créditos. •Obtener informes de auditoría dirigidos a ese departamento. 	PT-PP 02	Gabriela Alvarado	16-oct-17	Jorge Chacha	16-oct-17
2	Inspección a la Cooperativa					
2.1	<p>Conocimiento del Equipo de Trabajo sobre el Departamento a examinar, donde debe realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identifique las funciones y actividades desarrolladas dentro del Departamento de Créditos. •Determine cuáles son los procesos desarrollados dentro del departamento y describa las actividades ejecutadas. •Solicite al Gerente y a la Jefe de Créditos la Jefe de Negocios y Cobranzas información sobre los principales problemas que se presentan en relación con el sistema de créditos. •Obtenga información de los responsables de otorgar créditos para verificar su debido proceso. 	PT-PP 03	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17
3	Identificar con precisión los elementos a ser evaluados en el departamento de créditos.					
3.1	<p>Obtenga de los archivos de la cooperativa el organigrama para conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Niveles jerárquicos y división de trabajo • Principales responsables • Identificación y descripción de puestos 	PT-PP 04 a PT-PP 08	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17
3.2	<p>Indague sobre los planes, estrategias, metas, políticas relacionados con el Departamento de Créditos. Solicite el análisis FODA para identificar el potencial de sus fortalezas para superar las Debilidades tomando ventaja de las oportunidades y evadiendo las amenazas.</p>	PT-PP 09 a PT-PP 10	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3	Solicite al departamento de recursos humanos un listado de los trabajadores del área de créditos que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • El número de trabajadores que labora dentro del departamento de Créditos. • El cargo que tiene cada trabajador dentro del departamento de crédito. • El tipo de capacitación que ha recibido cada empleado. • Fecha desde que laboran en la cooperativa. 	PT-PP 11	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17
3.4	Verifique y analice la estructura de la cartera de crédito al 31 de diciembre de 2016, para conocer: <ul style="list-style-type: none"> • El monto de la cartera a dicha fecha • Tipos de créditos entregados. • Cartera de Crédito por vencer, que no devenga intereses y vencida. • Índices de morosidad. 	PT-PP 12 a PT-PP 13	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17
3.5	Determine la variación de la cartera con respecto al 2015 y 2016, para: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el movimiento de la cartera en el lapso de un año 	PT-PP 14 a PT-PP 15	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17
3.6	Solicite las recomendaciones efectuadas por exámenes de auditoria aplicados anteriormente a la cooperativa.	PT-PP 16	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17
3.7	Calcule los indicadores de economía en base a los estados financieros proporcionados por el Departamento de Contabilidad	PT-PP 17 a PT-PP 18	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17
3.8	Elabore una matriz de riesgos preliminares que se han detectado durante la ejecución de esta etapa.	PT-PP 19	Gabriela Alvarado	17-oct-17	Jorge Chacha	17-oct-17
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado	
FECHA DE ELABORACIÓN:					13-oct-17	
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:					17-oct-17	



3.1.3 Matriz de Riesgos Preliminares

Esta matriz indica los riesgos que se han podido identificar como resultado de la aplicación de procedimientos de auditoría, sin embargo, estos riesgos se analizan de manera más amplia en la etapa de ejecución.

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA DE GESTIÓN
Objetivos del Departamento de Créditos	MODERADO Los objetivos establecidos no alcanzan la meta fijada.	MODERADO No existen procedimientos que permitan verificar de manera periódica el avance en el cumplimiento de los objetivos.	Pruebas de Cumplimiento.
Recurso Humano	MODERADO Algunos empleados no cuentan con título de tercer nivel.	MODERADO No se evalúa periódicamente sus competencias y capacidades.	Pruebas de Cumplimiento.
Planificación Estratégica	ALTO El cuadro de mando integral se encuentra incompleto.	ALTO No se puede medir apropiadamente el desempeño de las actividades.	Pruebas de Cumplimiento.
Otorgación y recuperación de Créditos	MODERADO Falta de herramientas estadísticas que ayuden a suministrar información de las operaciones ejecutadas	MODERADO Se presentan informes parciales a los niveles superiores.	Pruebas de Cumplimiento.
	BAJO El Reglamento de Créditos y su manual indican con precisión los procedimientos a tomar en consideración.	BAJO Permanentemente se actualizan para una mejor ejecución de los procesos.	Pruebas de Cumplimiento.



3.2 Planificación Específica

En esta etapa se elabora el programa que contiene las actividades a desarrollar, mismas que se encuentran desarrollados en el Anexo del Proyecto dentro de los papeles de trabajo. Además, se presenta el Informe de Evaluación de Control Interno.

3.2.1 Programa de Planificación Específica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

N.º	OBJETIVOS/PROCEDIMIENTOS	REF	REALIZADO		SUPERVISADO	
			NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA
1	OBJETIVOS:					
1.1	Evaluar y estudiar el sistema de control interno del departamento de créditos por componentes.					
1.2	Evaluar y calificar el riesgo de auditoría dentro del departamento de créditos.					
1.3	Identificar las principales áreas críticas dentro del departamento de créditos.					
2	PROCEDIMIENTOS					
2.1	Evaluación del Control Interno					
2.1.1	Aplice un cuestionario integral para evaluar los componentes de control interno.	PT-PE 01 a PT-PE 09	Gabriela Alvarado	18-oct-17	Jorge Chacha	18-oct-17
2.1.2	Determine el nivel de riesgo derivado de la evaluación del Sistema de Control Interno.	PT-PE 10	Gabriela Alvarado	18-oct-17	Jorge Chacha	18-oct-17
2.1.3	Identifique los riesgos que afectan a los procesos de otorgación y recuperación de créditos mediante la aplicación de un cuestionario.	PT-PE 11 a PT-PE 17	Gabriela Alvarado	19-oct-17	Jorge Chacha	19-oct-17



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1.4	Analice si los empleados del departamento de créditos cumplen con las funciones, responsabilidades y obligaciones asignadas.	PT-PE 18 a PT-PE 30	Gabriela Alvarado	20-oct-17	Jorge Chacha	20-oct-17
2.1.5	Verifique si el departamento de créditos utiliza indicadores para medir la gestión de sus operaciones.	PT-PE 31	Gabriela Alvarado	20-oct-17	Jorge Chacha	20-oct-17
2.1.6	Haga un diagrama de flujo sobre el proceso de crédito y evalúe su pertinencia.	PT-PE 32 a PT-PE 35	Gabriela Alvarado	20-oct-17	Jorge Chacha	20-oct-17
2.1.7	Analice los documentos presentados por el departamento de Recursos Humanos y determine el perfil profesional de los miembros del Departamento de Créditos.	PT-PE 36	Gabriela Alvarado	20-oct-17	Jorge Chacha	20-oct-17
2.1.8	Elabore el Plan de Muestreo que servirá en la etapa de ejecución.	PT-PE 37 a PT-PE 38	Gabriela Alvarado	23-oct-17	Jorge Chacha	23-oct-17
2.1.9	Elabore una matriz para calificar el nivel de riesgo de auditoria y establezca el enfoque de auditoría, detallando cada uno de los procedimientos a seguir en la ejecución.	PT-PE 39 a PT-PE 40	Gabriela Alvarado	24-oct-17	Jorge Chacha	24-oct-17
3	Resultados					
3.1	Realice el Informe de Control Interno, el mismo que será entregado al Gerente de la cooperativa; este informe deberá contener las recomendaciones.		Gabriela Alvarado	24-oct-17	Jorge Chacha	24-oct-17
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado	
FECHA DE ELABORACIÓN:					18-oct-17	
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:					24-oct-17	



3.2.2 Informe de Evaluación de Control Interno

OFICIO No. 015-2017AG

Santa Isabel, 20 de octubre de 2017

Sr. Ing. Iván Efrén Sarmiento Arévalo

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CIA. LTDA.

ASUNTO: Informe de Evaluación de Control Interno

De mi consideración:

Como parte del proceso de aplicación de la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos por el periodo fiscal 2016, el equipo de auditoría efectuó el análisis y evaluación del Sistema de Control Interno implementado por la cooperativa, la misma que se realizó en base a los criterios establecidos en el Marco Integrado de Control Interno expedido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), cabe indicar que este informe se elabora según la estructura que establece la Contraloría General del Estado.

Por consiguiente, mediante el presente oficio adjuntamos el respectivo Informe de Evaluación del Control Interno; el mismo es de suma importancia puesto que se indican las deficiencias que se encontraron junto a las recomendaciones necesarias para solucionar los problemas encontrados; rogamos de la manera más cordial se pongan en práctica en la brevedad posible todas las recomendaciones que se han formulado.

Atentamente

Sr. Jorge Luis Chacha Nieves

AUDITOR JEFE DE EQUIPO



Cumplimiento de las actividades a desarrollar según el “Manual de Funciones”

Mediante la aplicación de un cuestionario de cumplimiento de actividades se evidenció que los empleados del departamento de créditos no ejecutan en un 12% las tareas que indica el “Manual de Funciones” para este departamento.

Según el numeral 4 del Artículo 94 “Atribuciones y responsabilidades” del Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, indica que es deber de la gerencia “...responder por la marcha administrativa, operativa y financiera...”

Esta situación se presenta debido a que no se ha difundido apropiadamente el Manual de Funciones dentro de la cooperativa por medio de canales de comunicación formales que permitan asegurar la transmisión efectiva de la información.

El desconocimiento de las actividades que corresponde desarrollar a cada empleado según su cargo puede afectar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Conclusión

Se identificó que los empleados que se desempeñan dentro del área de créditos no cumplen en un 13% todas las actividades que les corresponde desarrollar según lo establece el “Manual de Funciones”.

Recomendación

Al Jefe de Recursos Humanos

1. Divulgar la información en la que constan las actividades que corresponde a cada empleado del departamento de créditos según el cargo que



desempeña para posteriormente efectuar una evaluación del cumplimiento de funciones.

Comunicación oportuna de las modificaciones de la normativa.

Mediante una entrevista al personal del departamento de créditos se identificó que los cambios realizados en la normativa no son divulgados de manera oportuna con el propósito de que sean aplicados inmediatamente.

Según el numeral 4 del artículo 94 “Atribuciones Y Responsabilidades” del Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, indica que es deber de la gerencia “...responder por la marcha administrativa, operativa y financiera...”

Esta circunstancia se presenta a causa de la falta de convocatorias a reuniones para verificación de los cambios o actualizaciones en normativas de manera oportuna.

La falta de comunicación de los cambios en la normativa provoca que los empleados no tengan conocimiento oportuno de las modificaciones y no las puedan aplicar apropiadamente.

Conclusión

Las modificaciones de la normativa aplicable al departamento de créditos no son comunicadas de manera ágil y oportuna, lo que provoca un desconocimiento del personal sobre los cambios efectuados lo que influye en la aplicación inmediata de los mismos.



Recomendación

Al Gerente General

2. Efectuar reuniones luego de que se realicen modificaciones a la normativa para asegurar la comprensión y aplicación de la misma.

A la Jefe de Recursos Humanos

3. Desarrollar medios de evaluación que permitan medir el grado de entendimiento de la normativa aplicable al departamento de créditos.

Registro de retiro de carpetas de crédito del archivo

No existe un registro con las firmas de las personas que hacen uso de los expedientes de crédito que se encuentran ubicados dentro del archivo de la cooperativa.

Dentro del Manual de Créditos se indica en el numeral 9.2 Responsables Del Archivo De La Carpeta De Crédito “...*El Jefe de Negocios y Oficial de Crédito tendrán acceso a las carpetas, debiendo dejar constancia de su retiro a través de una firma de responsabilidad.*”

La falta de este procedimiento se debe por la demanda de tiempo que implica tener que registrar la firma por cada expediente que se utiliza ya que por agilizar los trámites y procesos se ignora este procedimiento.

El no registro de firmas influye en que no se tiene un resumen de las carpetas que han sido extraídas del archivo lo que pueda generar conflictos cuando otra persona requiere usar una carpeta que ha sido retirada del lugar antes mencionado.



Conclusión

No existe un registro de uso de las carpetas de crédito que se encuentran en el archivo de la cooperativa lo que lleva a un incumplimiento de las disposiciones señaladas en el Manual de Créditos

Recomendación

Al Gerente General

4. Exigir a las personas que hacen uso de las carpetas de crédito el cumplimiento del registro de firmas.

Atentamente

.....

Jorge Luis Chacha Nieves

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

3.3 Ejecución

En esta etapa se presentan el programa de auditoria con las actividades a desarrollar con la finalidad de obtener las evidencias que respalden los hallazgos, cabe indicar que el desarrollo de los mismos se encuentra en los papeles de trabajo del Anexo del Proyecto.

3.3.1 Programa de Ejecución

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

PROGRAMA DE AUDITORÍA

N.º	OBJETIVOS/PROCEDIMIENTOS	REF	REALIZADO		SUPERVISADO	
			NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA
1	OBJETIVOS:					
1.1	Aplicar las pruebas de auditoría de conformidad con los enfoques de auditoría.					
1.2	Desarrollar los hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que se incluirán en el informe final.					
1.3	Elaborar los papeles de trabajo que incluyan evidencias bajo los requisitos de suficiencia, competencia y pertinencia.					
2	PROCEDIMIENTOS					
2.1	Proceso de otorgación de créditos					
2.1.1	Determine el nivel de cumplimiento de la colocación de cartera durante el año 2016 con referencia a la cartera proyectada para ese año según el Plan Estratégico de la cooperativa. Utilice un indicador de eficiencia.	PT-EJ 01	Gabriela Alvarado	26-oct-17	Jorge Chacha	27-oct-17
2.1.2	Identifique el monto real de los créditos entregados durante el año 2016.	PT-EJ 02	Gabriela Alvarado	26-oct-17	Jorge Chacha	27-oct-17
2.1.3	Revise el archivo de créditos aprobados en el año 2016 con la finalidad de determinar cuántos se otorgaron en dicho año y sus condiciones. Utilice un indicador de eficacia.	PT-EJ 03 a PT-EJ 04	Gabriela Alvarado	26-oct-17	Jorge Chacha	27-oct-17



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1.4	Determine el destino de los créditos otorgados con la finalidad de conocer a que actividad se destinan los recursos. Utilice gráficos estadísticos para indicar las actividades que son financiadas por la cooperativa.	PT-EJ 05 a PT-EJ 06	Gabriela Alvarado	26-oct-17	Jorge Chacha	27-oct-17
2.1.5	Elija indistintamente 25 créditos y determine que se encuentren debidamente clasificados conforme al tipo de crédito según señala el respectivo Reglamento y Manual de Créditos.	PT-EJ 07 a PT-EJ 08	Gabriela Alvarado	30-oct-17	Jorge Chacha	31-oct-17
2.1.6	Tome aleatoriamente 25 expedientes de crédito (carpetas) y verifique que los mismos cuenten con todos los requisitos que indica el Reglamento de Créditos para su respectiva aprobación. Utilice un indicador.	PT-EJ 09 a PT-EJ 10	Gabriela Alvarado	30-oct-17	Jorge Chacha	31-oct-17
2.1.7	Tome al azar 63 créditos otorgados en el periodo 2016 y verifique que el monto, tasa de interés y tiempo están dentro de los parámetros fijados en el Manual de Créditos según el tipo de crédito. Utilice indicadores	PT-EJ 11 a PT-EJ 14	Gabriela Alvarado	30-oct-17	Jorge Chacha	31-oct-17
2.1.8	Determine el periodo de tiempo en que una solicitud de crédito es aprobada.	PT-EJ 15	Gabriela Alvarado	30-oct-17	Jorge Chacha	31-oct-17
2.2	Proceso de Recuperación de Créditos					
2.2.1	Seleccione al azar 20 créditos vencidos y determine que se hayan efectuado llamadas telefónicas. Además, verifique que se elabore un reporte de las llamadas ejecutadas. Utilice un indicador	PT-EJ 16	Gabriela Alvarado	01-nov-17	Jorge Chacha	01-nov-17
2.2.2	Tome una muestra de 62 créditos vencidos cuya calificación de riesgo sea C1, C2, D y E; y determine que se hayan efectuado las notificaciones escritas tal como indica el Manual de Créditos. Identifique si se realizan reportes de las notificaciones entregadas a los socios. Utilice un indicador	PT-EJ 17 a PT-EJ 24	Gabriela Alvarado	06-nov-17	Jorge Chacha	07-nov-17
2.3	Morosidad de la Cartera de Créditos					
2.3.1	Determine el porcentaje de la cartera en mora con relación al total de la cartera correspondiente al año 2016	PT-EJ 25	Gabriela Alvarado	06-nov-17	Jorge Chacha	07-nov-17
2.3.2	Efectúe una comparación entre el índice de morosidad del 2015 y el 2016.	PT-EJ 26	Gabriela Alvarado	06-nov-17	Jorge Chacha	07-nov-17



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.3	Indique el índice de morosidad de la cartera de manera mensual y mediante un gráfico determine la variación.	PT-EJ 27 a PT-EJ 28	Gabriela Alvarado	06-nov-17	Jorge Chacha	07-nov-17
2.3.4	Compare los índices de morosidad de la cooperativa frente al promedio de morosidad de las entidades financieras del Segmento 2 de la Economía Popular y Solidaria.	PT-EJ 29	Gabriela Alvarado	06-nov-17	Jorge Chacha	07-nov-17
2.4	Provisiones para Cartera de Crédito					
2.4.1	Determine el porcentaje de la provisión por tipo de crédito.	PT-EJ 30	Gabriela Alvarado	06-nov-17	Jorge Chacha	07-nov-17
2.4.2	Determine cuál es el monto provisionado para la cartera improductiva según el tipo de crédito y su calificación de riesgo; y determine si las mismas están de acuerdo a los requerimientos de la SEPS	PT-EJ 31 a PT-EJ 36	Gabriela Alvarado	06-nov-17	Jorge Chacha	07-nov-17
2.5	Recurso Humano del área de créditos					
2.5.1	Determine el número de créditos expedidos por oficial de crédito con el propósito de evaluar su eficiencia. Utilice un indicador.	PT-EJ 37 a PT-EJ 38	Gabriela Alvarado	15-nov-17	Jorge Chacha	16-nov-17
2.5.2	Verifique que el personal del área de créditos cumpla con el perfil laboral para desempeñar su cargo.	PT-EJ 39 a PT-EJ 40	Gabriela Alvarado	15-nov-17	Jorge Chacha	16-nov-17
2.5.3	Determine el número de reportes elaborados por oficial de créditos	PT-EJ 41	Gabriela Alvarado	17-nov-17	Jorge Chacha	17-nov-17
2.5.4	Identifique las evaluaciones efectuadas al personal de crédito para determinar la calidad del trabajo.	PT-EJ 42	Gabriela Alvarado	17-nov-17	Jorge Chacha	17-nov-17
2.5.5	Verifique que los oficiales de crédito sean calificados por los socios para determinar la satisfacción de los mismos.	PT-EJ 43	Gabriela Alvarado	17-nov-17	Jorge Chacha	17-nov-17
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado	
FECHA DE ELABORACIÓN:					18-oct-17	
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:					24-oct-17	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESULTADOS DEL PROYECTO

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO POR EL PERÍODO FISCAL 2016



ÍNDICE DEL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Presentación

Capítulo I.- ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

1.1 Motivo de la Auditoría

1.2 Objetivos de la Auditoría

1.3 Alcance de la Auditoría

1.4 Enfoque

1.5 Componentes auditados

Capítulo II.- RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

2.1 Información de la cooperativa

2.1.1 Misión

2.1.2 Visión

2.1.3 FODA Institucional

2.1.4 Base Legal

2.1.5 Estructura Orgánica

2.1.6 Objetivos de la Cooperativa

2.1.7 Resultados de la Auditoría

2.2 Resultados

Capítulo III.- INDICADORES UTILIZADOS

3.1 Indicadores de eficacia

3.2 Indicadores de eficiencia

3.3 Indicadores de economía

3.4 Ratios Financieros

3.5 Otros indicadores



Santa Isabel, 1 de diciembre de 2017

Sr. Ing. Iván Efrén Sarmiento Arévalo

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO SANTA ISABEL CIA. LTDA.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.

Nuestro Equipo de Auditoría ha efectuado la “Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos por el período fiscal 2016”. Nuestra acción de control se desarrolló de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (NIAA). Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener evidencia razonable de que la información y documentación examinada, no tengan exposiciones erróneas de carácter significativo. De igual manera que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente

Jorge Luis Chacha

Auditor Jefe de Equipo



CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

1.1 ORIGEN O MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la COAC. Santa Isabel por el período fiscal 2016 que se realiza en base al convenio celebrado entre el Ing. Iván Efrén Sarmiento Arévalo, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda., y los señores Jorge Luis Chacha Nieves y Gabriela Estefanía Alvarado Roldán, estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Cuenca, firmado a los 11 días del mes de octubre del 2017. El motivo de la aplicación de la auditoría de gestión es como requerimiento para llevar a cabo el Proyecto de Titulación previo a la obtención del título como Contador Público Auditor.

1.2 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

1. La Auditoría de Gestión tendrá por objeto contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa dentro del departamento de créditos, con la finalidad de detectar las deficiencias y fortalezas; y en base a éstas, formular las recomendaciones que permitan mejorar los procesos existentes y facilitar la toma de decisiones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

1. Planificar el desarrollo de la auditoría de gestión, considerando el conocimiento previo de la cooperativa, con la finalidad de entender el negocio en sus diferentes sistemas y al término de la etapa establecer los programas de auditoría a emplear.
2. Desarrollar las actividades inherentes a la etapa de Ejecución de la auditoría de gestión, mediante la aplicación de lo planificado en la etapa previa con la finalidad de identificar y evaluar los hallazgos encontrados.



3. Preparar el informe final de Auditoría de Gestión y presentar el mismo a los directivos de la entidad financiera y a todos los involucrados en el proceso, con la finalidad de que dicho informe permita el fortalecimiento del departamento de crédito, así como también coadyuve a la adopción de medidas preventivas y correctivas frente a los hallazgos determinados, generando de esta manera valor agregado a la cooperativa.
4. Proponer un plan de seguimientos para determinar el grado de adopción y aplicación de las recomendaciones planteadas en el informe de auditoría.

1.3 ALCANCE DE LA AUDITORIA

La COAC. SANTA ISABEL, acuerda con los señores Jorge Luis Chacha Nieves y Gabriela Estefanía Alvarado Roldán, estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Cuenca, para que estos últimos puedan desarrollar la aplicación de la auditoría de gestión al Departamento de Créditos, todo de conformidad con las siguientes condiciones:

- a) Realizar la auditoría de gestión a los procedimientos efectuados para la colocación y recuperación de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, y con ello determinar si los mismos son ejecutados bajo los principios de eficiencia, eficacia y economía.
- b) La auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel será efectuada en base a la normativa que rige a las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria para obtener una certeza razonable de que la información no contenga exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo.

1.4 ENFOQUE.

La auditoría de Gestión está orientada a verificar y evaluar los procedimientos establecidos dentro del departamento de Créditos para la otorgación y



recuperación de los mismos, verificando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.5 COMPONENTES ESCOGIDOS PARA LA FASE DE EJECUCION

Para la ejecución de la Auditoria de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel se consideró los siguientes componentes:

- ❖ Concesión de Créditos.
- ❖ Recuperación de Créditos
- ❖ Morosidad.
- ❖ Provisiones
- ❖ Recurso Humano que se desempeña dentro del área de créditos.



CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

2.1 INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

2.1.1 Misión

Apoyar al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios a través de productos y servicios financieros necesarios, oportunos y de excelente calidad, en base a una imagen institucional sólida y eficiente, con personal comprometido y capacitado, contribuyendo al desarrollo

2.1.2 Visión

Mantenerse como líderes en la Región de la Cuenca Alta del Jubones y con presencia en Cuenca y en la Provincia del Oro.

2.1.3 Análisis FODA

ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS:

PROCESO ESTRATEGICOS

❖ Gerencia / Alta dirección

- Años en el Mercado: confianza
- Primera cooperativa de Santa Isabel y la única propia del cantón
- Alto compromiso de la Alta Dirección

PROCESOS DE CADENA DE VALOR

❖ Comercial

- Horarios de trabajo amplio
- Conocimiento de los Socios, del Mercado
- Se pueden crear productos específicos para el Cantón.



- Horarios de trabajo amplio
- Conocimiento de los Socios, del Mercado
- Se pueden crear productos específicos para el Cantón
- ❖ Captaciones y Colocación
 - Rápida aprobación de créditos
 - Alta Liquidez

PROCESO DE APOYO / SOPORTE

- ❖ Talento Humano.
 - Compañerismo entre los colaboradores- Buen ambiente laboral
 - Estabilidad laboral (poca rotación)
- ❖ Administración / Contabilidad
 - Mayor control de la gestión de la cooperativa

DEBILIDADES:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- ❖ **Gerencia / Alta Dirección.**
 - Falta de comunicación entre los diferentes departamentos y de ciertas disposiciones
 - No hay Responsable de Captaciones lo que hace que todo se consulte al gerente
 - Muchas decisiones pasan por Gerencia lo que retrasa ciertas acciones
 - Falta de cumplimiento de la cobertura de provisiones para cartera en riesgo
 - Disminución de Indicadores de Solvencia en los últimos años
- ❖ **Planificación y Gestión**
 - La planificación es departamental pero no integral

PROCESOS DE CADENA DE VALOR.

- ❖ **Comercial**
 - No hay seguimiento sistemático a los Socios (postventa)
 - No hay marketing ni publicidad



- No hay responsable de negocios
- Se hacen visitas comerciales sin planificación
- No se tiene página WEB con las aplicaciones necesarias
- Pocos puntos de atención (sólo Matriz con un único cajero y oficina en Abdón Calderón)

❖ **Captaciones y Colocaciones**

- No se pueden dar las mismas condiciones que otras cooperativas: plazo, tasa, condiciones (requisitos)
- Débil proceso de recuperación de Cartera
- No existen Bases de Datos adecuadas para segmentación
- Falta capacidad operativa ciertos

PROCESOS DE APOYO / SOPORTE

❖ **Talento Humano**

- No hay departamento de TTHH
- Manuales de funciones o de áreas inadecuados, desactualizados, obsoletos o no existen.

❖ **Tecnologías.**

- No se cuenta con el espacio adecuado para el cuarto de servidores informáticos.
- No se cuenta con Data Center alterno
- No se cuenta con licencias de sistema operativo ni office
- El Sistema es lento
- Bases de datos desactualizadas
- Algunos procesos manuales
- El sistema no genera ciertos informes contables
- Proveedores de mantenimiento del software no responden de manera oportuna
- Mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos (hardware) no es oportuno

❖ **Administración / Contabilidad**



- Infraestructura inadecuada; poco espacio
- No hay planta generadora de energía

ANÁLISIS EXTERNO

Oportunidades:

- ❖ Alto porcentaje de comerciantes y agricultores por cuenta propia
- ❖ La gente es muy identificada con su tierra (Santa Isabel)
- ❖ Aumento de Remesas por migración
- ❖ Marco Legal apoya la producción local y la economía popular y solidaria
- ❖ Percepción de costos elevados de los servicios bancarios
- ❖ La gente tiene confianza y se identifica con el Sector Cooperativo
- ❖ Hay la percepción de que las cooperativas tienen menores tasas de interés activas
- ❖ Percepción de que los créditos se obtienen más rápido en las cooperativas
- ❖ Percepción de que se pagan mayores intereses en los ahorros en las cooperativas
- ❖ Alto porcentaje de la población del cantón ahorra y lo hace en las cooperativas
- ❖ Impulso del Gobierno al Sector Productivo/Alimentario
- ❖ El gobierno apoya de manera igualitaria a todo el sector financiero
- ❖ Ciertas tecnologías más accesibles

Amenazas:

- ❖ Un solo proveedor informático.
- ❖ Los Socios se van a otras cooperativas por pequeñas variaciones en tasas y plazos tanto en captaciones como en créditos.
- ❖ Otras instituciones brindan más Servicios.
- ❖ Dificultad legal para aperturar nuevas agencias.
- ❖ Dificultad en cumplir algunos Indicadores y Normativas del Marco Legal (no hay claridad).
- ❖ La gente pide más años de plazo para pagar cuotas mensuales menores.



- ❖ La gente pide más flexibilidad y oportunidad: menos burocracia, menos garantes, menos papeles.
- ❖ Las instituciones del estado no prestan la ayuda necesaria de manera oportuna- Juzgado multicompetente en el Cantón lo que hace los procesos de recuperación de cartera largos.
- ❖ Inseguridad Jurídica y dificultad en creación de empresas.
- ❖ Baja en el precio del petróleo.
- ❖ Contracción económica.
- ❖ Otras cooperativas grandes pueden tener más fácil acceso a ciertas tecnologías.
- ❖ Baja oferta laboral de profesionales especializados en el sector financiero

2.1.4 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda., con RUC Nro. 0190160378001, es una entidad financiera de derecho privado y abierta al público en general. Tiene una duración indefinida; sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causales y en la forma establecida en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su reglamento, el Código Orgánico Monetario y Financiero o la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Con domicilio en la ciudad de Santa Isabel, Provincia del Azuay, se constituye como Cooperativa de Ahorro y Crédito de responsabilidad limitada, el 14 de febrero de 1979 mediante acuerdo Nro. 297 del Ministerio de Bienestar Social. Con fecha 13 de mayo de 2014 la SEPS aprueba sus estatutos mediante la siguiente resolución: SEPS-ROEPS-2013-000114. La normativa a tomar en consideración dentro de esta entidad financiera es la siguiente:

- ❖ Constitución de la República del Ecuador
- ❖ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ❖ Código del Trabajo
- ❖ Código Tributario
- ❖ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Reglamento
- ❖ Ley de Seguridad Social (IESS)



- ❖ Reglamentos Internos.
- ❖ Resoluciones emitidas por la Junta de Regulación Política y Monetaria.

2.1.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

La cooperativa con la finalidad de garantizar el adecuado funcionamiento dentro de la institución ha elaborado el respectivo organigrama estructural, en donde se indica la relación entre los diferentes departamentos, así como su grado de jerarquía.

NIVEL	INTEGRANTES
NIVEL DIRECTIVO	Asamblea General Consejo de Administración
NIVEL DE CONTROL	Consejo de Vigilancia Auditoría Interna
NIVEL EJECUTIVO	Gerente
NIVEL DE APOYO	Comité de Riesgos Comité de Cumplimiento Comisión de Sociales Comisión de Educación Unidad de Cumplimiento Unidad de Riesgos
NIVEL OPERATIVO	Jefatura de Negocios y Cobranzas Contabilidad Jurídico Tecnología e Información Cajas Talento Humano Servicio al Cliente

El personal que tiene relación con la ejecución de la auditoría de gestión dentro del departamento de Créditos es:

NOMBRES	CARGO
Iván Efrén Sarmiento Arévalo	Gerente general
Idalia Yadira Pesantez Pesantez	Jefe de negocios
Juan Carlos Mena	Oficial de crédito
Jessica Anabel Contreras Cabrera	Oficial de crédito
Jhonny Patricio Córdova Erraez	Oficial de crédito
Jenny Dalila Armijos Córdova	Oficial de crédito
Silvia Verónica Cabrera Segarra	Oficial de crédito
María del Carmen Campos Márquez	Analista de crédito
José Miguel Alvarracin Quezada	Notificador



2.1.6 OBJETIVO DE LA COOPERATIVA

Entre sus objetivos principales la cooperativa aspira alcanzar para dar cumplimiento a su misión y visión estratégica están los siguientes:

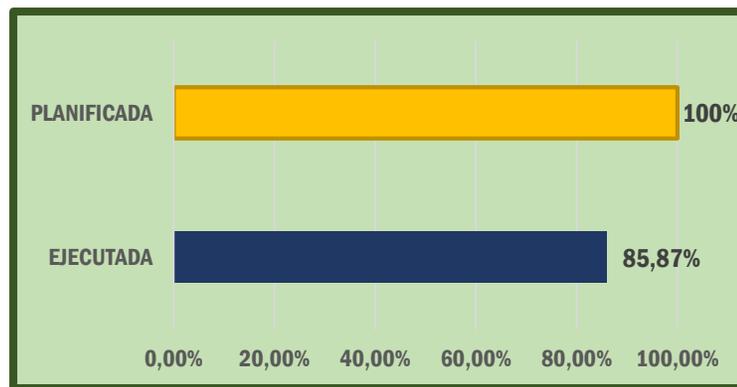
- ❖ Promover la cooperación económica y social de sus asociados.
- ❖ Estimular el ahorro y otorgar préstamos para actividades productivas.
- ❖ Proporcionar educación cooperativa, asesoría y capacitación.
- ❖ Proporcionar acciones y servicios de carácter social a sus socios.
- ❖ Impulsar el desarrollo de la cooperativa, buscar fuentes de financiamiento.
- ❖ Integrarse al movimiento cooperativo
- ❖ Adquirir los activos necesarios para la realización de sus fines.

2.2 RESULTADOS

Una vez finalizado el proceso de ejecución de la auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel por el periodo fiscal 2016 se encontraron los siguientes resultados con relación a la colocación, recuperación, morosidad, provisiones y recursos humanos dentro del departamento, los mismos que se detallan a continuación:

Cumplimiento de colocación de cartera.

Al revisar la cartera de créditos al 31 de diciembre de 2016 se observó que su saldo es de 19'062.144,95 USD, lo que implica un nivel de ejecución del 85.87% con respecto a la meta señalada en el Plan Estratégico generando una brecha de 14.13%.



De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico para el año 2016 indica que la meta de colocación al término del año anteriormente señalado debió ser de 22'200.000 USD.

La coyuntura económica y política que atravesó el país durante el año 2016, influyó de manera negativa en la consecución del principal objetivo del departamento de crédito, además de que estas no son alcanzables.



El incumplimiento de la meta antes señalada, provocó que la cooperativa cuente con exceso de liquidez, lo que ocasiona que disponga de capital improductivo.

Conclusión

La meta establecida en el plan estratégico para la colocación de cartera al término del año 2016 no fue alcanzada en un 14.13% lo que ocasiona que la cooperativa cuente con capital improductivo y exceso de liquidez.

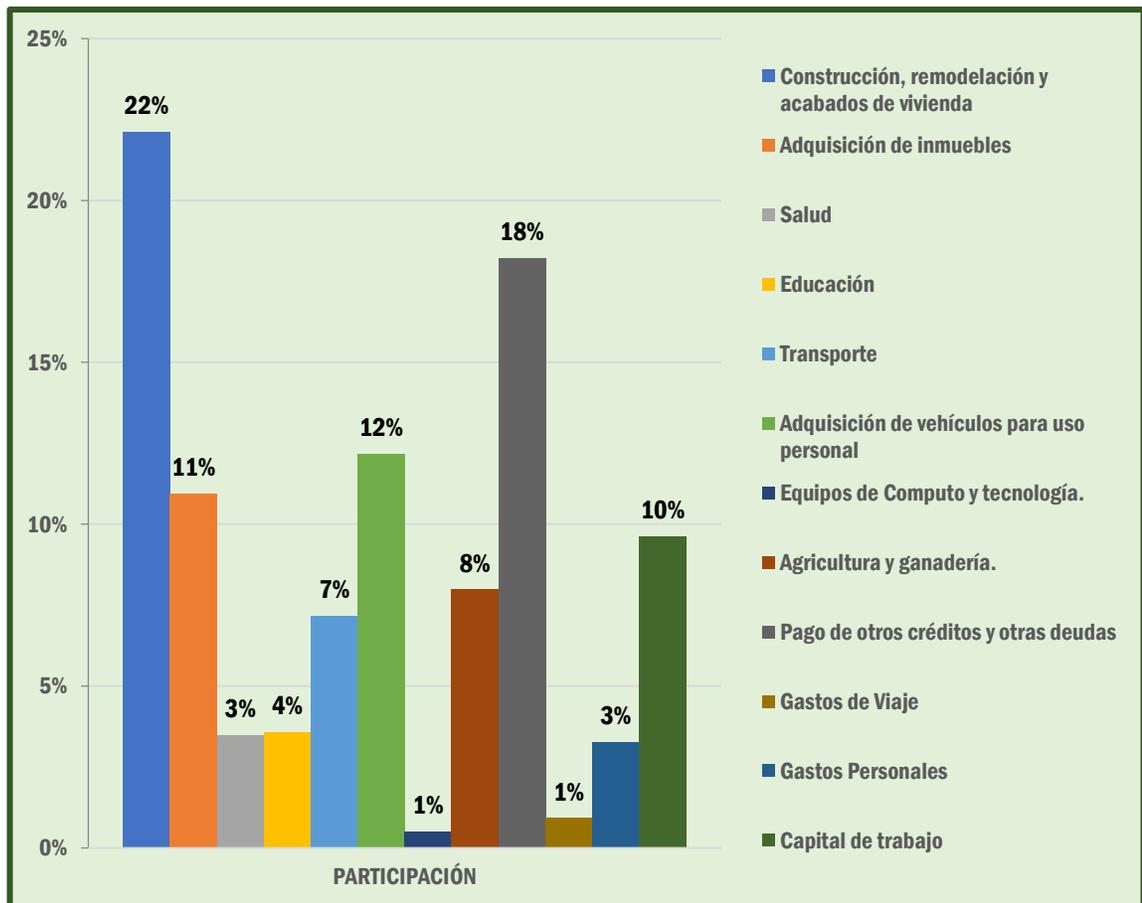
Recomendación

Al Gerente General.

1. Redefinir las metas de colocación para los años siguientes
2. Diseñar estrategias de marketing que le permita a la cooperativa hacerse conocer a nivel provincial y no solo cantonal.

Apropiada diversificación de la cartera colocada

Se verificó que la colocación de créditos efectuada por el Departamento de Créditos fue adecuada según el análisis de la base de datos proporcionada en donde se indica que dichos créditos están destinados a financiar distintas actividades y no se han enfocado a direccionar los créditos a determinado sector. Mayoritariamente los créditos fueron entregados para construcción de vivienda en un 22%, pago de otros créditos 18%, adquisición de vehículos 12%, adquisición de inmuebles 11%, capital de trabajo 10%, entre otras más.



La correcta diversificación de la cartera se debe al análisis y evaluación oportuna que ejecuta el personal del Departamento de Créditos lo que permite minimizar el riesgo dentro de la cooperativa ante contingentes de incobrabilidad que podrían presentarse en determinado sector frente a eventuales percances económicos.

Conclusión.

El departamento de créditos ha ejecutado apropiadas evaluaciones para evitar que los créditos se orienten a financiar actividades específicas con el propósito de disminuir los riesgos de incobrabilidad ante posibles eventos negativos que se pueden presentar



Recomendación

A la Jefe de Negocios

3. Verificar permanentemente que el personal que tiene como responsabilidad la evaluación de un crédito, previo a su aprobación analice el uso que tendrá el mismo.

Insuficientes indicadores de gestión para medir el desempeño dentro del departamento de créditos.

Mediante análisis efectuado al Sistema de Colocación y Recuperación de créditos se identificó que la Cooperativa dentro de su planificación estratégica no cuenta con suficientes indicadores que le permitan medir su rendimiento a lo largo del ejercicio económico.

El Manual de Créditos y Cobranzas para el año 2016 especifica en su punto 2,3,2 Elaboración del Plan Estratégico: *“...se fijará las metas a nivel organizacional y departamental, fundamentalmente, para las áreas de crédito y cobranza, considerando superar las metas del ejercicio anterior, considerando su entorno.”*

En la planificación estratégica elaborada por la cooperativa se evidenció que existen deficiencias en el establecimiento de los objetivos junto a sus indicadores, debido a que han sido elaborados para medir el desempeño de la cooperativa de manera global, y no existen suficientes metas específicas para el departamento de créditos.

El déficit de indicadores en el departamento de créditos ocasiona que no se cuente con una herramienta de control y supervisión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos departamentales



Conclusión.

En el departamento de créditos no se encuentra establecidas suficientes metas para alcanzar durante el periodo fiscal lo que implica escasos de indicadores que permitan medir el desempeño y alcance de los objetivos.

Recomendación

Al Gerente General

4. Coordinar con la Jefa de Negocios y Cobranzas para la elaboración del Plan Estratégico y definición de metas departamentales por ejemplo las relacionadas con la colocación de crédito según el segmento y metas para la recuperación de la Cartera de Créditos.
5. Aplicar indicadores que permitan evaluar de manera oportuna las actividades desarrolladas dentro del departamento de créditos.

Organización de las carpetas de crédito

Mediante la técnica de observación y constatación física se determinó que las carpetas de crédito que se encuentran en el archivo de la cooperativa no cuentan con una estructura adecuada de ubicación de los documentos pertenecientes al socio.

En el manual de Créditos y cobranzas en su punto 9.1 Contenido mínimo de la carpeta de Crédito señala que *“...la información de carácter cuantitativa y cualitativa será recopilada por el Oficial de Crédito para ser reflejada en los distintos formularios y documentación que se incluya en expediente de crédito. Esta información debe ser uniforme y disponer de un índice que permita tener una relación del orden de la documentación mínima.”*

Por el ajetreo de las funciones que desempeñan los oficiales de créditos y la falta de disponibilidad de tiempo no cuentan con una adecuada organización de los documentos que deben contener los expedientes de los socios deudores.

No se puede realizar la verificación de la documentación de manera ágil y oportuna, cuando se requiere examinar ciertos datos en la gestión de recuperación o para la otorgación de nuevos créditos, además de que no existe una optimización en la búsqueda de la información crediticia.

Conclusión

El contenido del expediente de crédito no se encuentra organizado apropiadamente ni dispone de un índice que le permita tener una secuencia uniforme y coherente de la información.

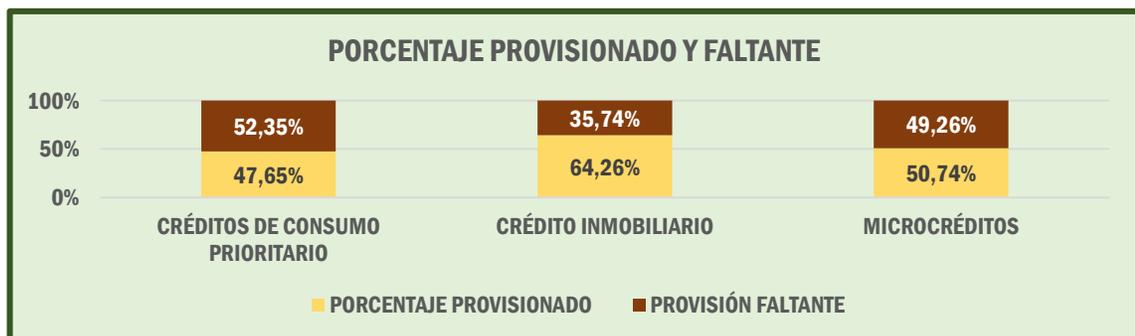
Recomendación

A la Jefe de Negocios

6. Al ser responsable del sistema de archivo disponer la elaboración de un índice para la ubicación de la información que se introduce en las carpetas que se generen en el futuro.

Provisión constituida para cartera improductiva

Luego de indagar en la Unidad de Riesgos de la cooperativa se determinó que las provisiones constituidas para cubrir el riesgo de crédito ante eventuales incumplimientos de las obligaciones vencidas al 31 de diciembre del 2016 representan la cantidad de \$890.122,27, lo que implica un porcentaje de cobertura del 61% con respecto al requerimiento total de provisiones.





Según el Manual de Créditos y Cobranzas en su numeral 6.2 constitución de Provisiones de Cartera indica que “...*la institución debe constituir provisiones de acuerdo a lo estipulado por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera*”

La cobertura parcial de las obligaciones vencidas mediante provisiones genera que ante posibles incumplimientos no se disponga de contingentes que cubran las pérdidas derivadas por morosidad.

Sin embargo, ante lo descrito, se debe indicar que de acuerdo a la Resolución N.º 130-2015-F emitido por la Junta de Política y Regulación Financiera en su disposición primera indica que “...las cooperativas pertenecientes al segmento 2 hasta el año 2016 deben tener constituido al menos el 30% de las provisiones requeridas.”

Conclusión

La provisión constituida al término del año 2016 representa el 61% del total de la cartera improductiva lo que significa que cumple con la resolución N.º 130-2015-F emitido por la Junta de Política y Regulación Financiera en su disposición primera

Recomendación

Al Responsable de la Unidad de Riesgos

7. Verificar anualmente la constitución de provisiones para cartera improductiva ya que para el año 2019 al constituir la provisión en un 100% podrá obtener autorización de la SEPS para establecer nuevas agencias o sucursales, repartir utilidades o excedentes a sus socios y adquirir o ampliar bienes inmuebles.

Evidencia física en el proceso de recuperación de cartera

Al analizar los expedientes de crédito de los socios en mora se identificó que el 30% de las carpetas con categoría “C1”, 25% categoría “C2”, categoría “D” 33% y categoría “E” el 63% de la muestra seleccionada para análisis no cuenta con evidencia física que permita confirmar que se cumple con el proceso de recuperación de cartera vencida.



El manual de créditos y cobranzas en su numeral 9.1 contenido mínimo de la carpeta de crédito en su apartado 9.1.1.5 Misceláneos indica que el expediente de crédito debe contener *“Notificaciones de cobranzas a más de las justificaciones presentadas por el prestatario en mora”*

El tiempo de trabajo de los oficiales de crédito es destinado en su mayoría a atención al socio, lo que implica que los papeles que cuentan como evidencia del proceso de recuperación de cartera vencida no sean archivados oportunamente

Esta situación lleva a que la documentación necesaria en el proceso de recuperación que sirve como evidencia en el cobro de costos por la gestión efectuada se encuentre desorganizada o no exista.



Conclusión

De 105 carpetas determinadas en la muestra para cartera vencida el 49% no cuenta con notificaciones escritas completas que respalden el proceso efectuado por el oficial de crédito para la recuperación de la misma, lo que implica una desorganización en cuanto al archivo de documentos necesarios para el cobro de costos de gestión

Recomendación

Al Jefe De Negocios

8. Exigir a los oficiales de crédito la ubicación de todas las notificaciones enviadas en los respectivos expedientes crediticios de los socios.

A los Oficiales de Crédito

9. Colocar de manera cronológica las notificaciones escritas enviadas al socio moroso dentro de los expedientes de crédito.

Expedientes de créditos no encontrados

Al analizar el archivo de créditos se constató que de un total de 62 expedientes seleccionados como muestra no fue posible encontrar 5 de ellos, los mismos cuentan con una calificación de riesgo “E”.

De acuerdo a lo establecido en el Manual de Créditos y Cobranzas en el numeral 9 Información y Documentación de Expedientes indica que “...cada operación crediticia contará con un respaldo físico...”

Esta situación se presenta a consecuencia de que se trata de créditos que están vencidos por un gran tiempo y al realizar las gestiones estos expedientes llegan a confundirse con otros documentos.



La ausencia de carpetas del archivo provoca que el personal del departamento de créditos que hace uso de las mismas no pueda identificarlas oportunamente cuando requieran hacer uso de ellas.

Conclusión

De los créditos vencidos se evidenció que cinco no se encontraban dentro del archivo de créditos lo que implica que estos no fueron ubicados oportunamente una vez que se los utilizó.

Recomendación

A la Jefe de Negocios

10. Solicitar a los Oficiales de Créditos la inmediata devolución de los expedientes de créditos a los archivos de la cooperativa una vez que hayan sido utilizados.
11. Efectuar ocasionalmente constataciones físicas de la existencia de las carpetas dentro de los archivos para garantizar la presencia de las mismas.



CAPÍTULO III
INDICADORES UTILIZADOS

3.1 INDICADORES DE EFICACIA:

Créditos entregados por mes: indica el número de créditos otorgados durante el mes, ayuda a identificar los periodos en los que mayor demanda de financiamiento posee la cooperativa.

$$\frac{\text{N.º créditos otorgados al mes}}{\text{N.º créditos entregados durante el año 2016}}$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Enero} = \frac{45}{977} = 4,61\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Febrero} = \frac{54}{977} = 5,53\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Marzo} = \frac{106}{977} = 10,85\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Abril} = \frac{71}{977} = 7,27\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Mayo} = \frac{122}{977} = 12,49\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Junio} = \frac{92}{977} = 9,42\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Julio} = \frac{91}{977} = 9,31\%$$

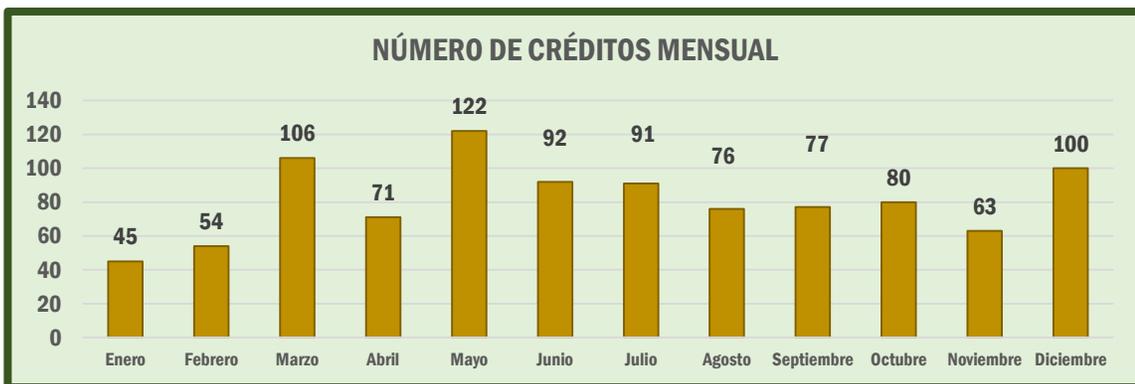
$$\text{N.º créditos otorgados en Agosto} = \frac{76}{977} = 7,78\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Septiembre} = \frac{77}{977} = 7,88\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Octubre} = \frac{80}{977} = 8,19\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Noviembre} = \frac{63}{977} = 6,45\%$$

$$\text{N.º créditos otorgados en Diciembre} = \frac{100}{977} = 10,24\%$$



Créditos gestionados por oficial de crédito: Determina el porcentaje de créditos otorgados por oficial de crédito.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ créditos gestionados por Oficial de Crédito}}{\text{Total de Créditos gestionados al año.}}$$

$$\text{Oficial 01} = \frac{156}{977} = 16\%$$

$$\text{Oficial 02} = \frac{186}{977} = 19\%$$

$$\text{Oficial 03} = \frac{279}{977} = 29\%$$

$$\text{Oficial 04} = \frac{200}{977} = 20\%$$

$$\text{Oficial 05} = \frac{6}{977} = 1\%$$

$$\text{Oficial 06} = \frac{150}{977} = 15\%$$

3.2 INDICADORES DE EFICIENCIA:

Cumplimiento de colocación de créditos: mide el grado de colocación de créditos con respecto a lo establecido por la Institución.

$$\frac{\text{Cartera de créditos al 31 – dic – 2016}}{\text{Cartera Planificada para el 31 – Dic – 2016}} = \frac{\$19.062.144,95}{\$22.200.000,00} = 85.87\%$$



3.3 INDICADORES DE ECONOMÍA

Gastos de capacitación: Mide la relación de los recursos utilizados en capacitación con relación al total de gastos operativos efectuados en un periodo fiscal.

$$\frac{\text{Gastos capacitación departamento de creditos}}{\text{Gastos Operativos}} = \frac{\$2.068,24}{\$1.059.419,81} = 0,20\%$$

Gastos de personal: Mide la relación de los recursos utilizados en el personal del área de créditos con relación al total de gastos de personal de la cooperativa.

$$\frac{\text{Gastos en remuneración departamento de creditos}}{\text{Gastos de Personal}} = \frac{\$73.633,51}{\$397.305,60} = 19\%$$

3.4 RATIOS FINANCIEROS

Capital de trabajo: Capacidad que posee la Cooperativa para desempeñar sus actividades en el corto plazo.

$$\begin{aligned} & \text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Circulante} \\ & \$28.215.303,09 - \$25.339.006,85 = \$2.876.296,24 \end{aligned}$$

Índice de Solvencia: Capacidad que posee la cooperativa para responder a sus obligaciones.

$$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}} = \frac{\$28.215.303,09}{\$25.339.006,85} = \$1,11$$

Grado de Independencia Financiera: Indica el porcentaje de financiamiento del activo con recursos propios.

$$\frac{\text{Capital Contable}}{\text{Activo Total}} = \frac{\$1.033.479,17}{\$29.359.323,43} = 4\%$$



Endeudamiento Total: Porcentaje del activo financiado por terceras personas.

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \frac{\$25.440.643,56}{\$29.359.323,43} = 87\%$$

Razón Pasivo–Capital (Apalancamiento): Indica la relación entre los fondos a largo plazo que suministran los acreedores y dueños que aportan el capital.

$$\frac{\text{Pasivo Largo Plazo}}{\text{Capital Contable}} = \frac{\$101.636,71}{\$1.033.479,17} = 10\%$$

Rendimiento de la inversión (REI): Efectividad para producir utilidades con los activos que se han utilizado en el periodo fiscal.

$$\frac{\text{Utilidad neta despues de impuestos}}{\text{Activo Total}} = \frac{\$27.489,71}{\$29.359.323,43} = 0,09\%$$

Índice de morosidad: Señala la proporción de créditos que se encuentran impagos.

$$\frac{\text{Cartera Vencida + Cartera que no devenga intereses}}{\text{Total de Cartera de Créditos.}} = \frac{\$574.985,42 + \$1.215.426,98}{\$19.952.267,23} = 8,97\%$$

Cobertura de Provisión: Indica el porcentaje en el que se cumple con el requerimiento de la provisión.

$$\frac{\text{Provisiones constituidas}}{\text{Provisiones requeridas}} = \frac{\$ 890.122,27}{\$ 1.461.798,10} = 61\%$$

3.5 OTROS INDICADORES

Créditos clasificados correctamente: Permite verificar el porcentaje de créditos que se encuentran clasificados adecuadamente según el segmento de crédito al que pertenezca.



$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ créditos clasificados correctamente}}{\text{Muestra de créditos analizados.}} = \frac{25}{25} = 100\%$$

Expedientes de créditos con documentación completa: establece el porcentaje de carpetas de créditos con todos los requisitos que exige el manual de créditos para la aprobación del mismo.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ expedientes completos}}{\text{Muestra de expedientes analizados.}} = \frac{25}{25} = 100\%$$

Créditos con capital dentro del rango aceptado: Determina el porcentaje de créditos que han sido otorgados dentro de los parámetros señalados en el manual de créditos para el capital.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Créditos otorgados con capital dentro del limite señalado.}}{\text{Muestra analizada de créditos otorgados.}} = \frac{63}{63} = 100\%$$

Créditos con tasa de interés dentro del rango aceptado: Determina el porcentaje de créditos que han sido otorgados dentro de los parámetros señalados en el manual de créditos para la tasa de interés.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ créditos otorgados con tasa de interes dentro del límite señalado.}}{\text{Muestra analizada de créditos otorgados.}} = \frac{63}{63} = 100\%$$

Créditos con plazo dentro del rango aceptado: Determina el porcentaje de créditos que han sido otorgados dentro de los parámetros señalados en el manual de créditos para el plazo.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ créditos otorgados con plazo dentro del limite señalado.}}{\text{Muestra analizada de créditos otorgados.}} = \frac{63}{63} = 100\%$$

Créditos vencidos categoría C1 con notificaciones escritas completas: Mide el porcentaje de créditos que posee las notificaciones escritas completas que se deben utilizar en el caso de créditos vencidos categoría C1.



$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{créditos vencidos categoría C1 con notificaciones escritas completas.}}{\text{Muestra analizada de créditos vencidos .}} = \frac{14}{20} \\ = 70\%$$

Créditos vencidos categoría C2 con notificaciones escritas completas: Mide el porcentaje de créditos que posee las notificaciones escritas completas que se deben utilizar en el caso de créditos vencidos categoría C2.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{créditos vencidos categoría C2 con notificaciones escritas completas.}}{\text{Muestra analizada de créditos vencidos .}} = \frac{6}{8} \\ = 75\%$$

Créditos vencidos categoría D con notificaciones escritas completas: Mide el porcentaje de créditos que posee las notificaciones escritas completas que se deben utilizar en el caso de créditos vencidos categoría D.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{créditos vencidos categoría D con notificaciones escritas completas.}}{\text{Muestra analizada de créditos vencidos .}} \\ = \frac{10}{15} = 67\%$$

Créditos vencidos categoría E con notificaciones escritas completas: Mide el porcentaje de créditos que posee las notificaciones escritas completas que se deben utilizar en el caso de créditos vencidos categoría E.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{créditos vencidos categoría E con notificaciones escritas completas.}}{\text{Muestra analizada de créditos vencidos .}} \\ = \frac{23}{62} = 37\%$$

Carpetas de Créditos vencidos no encontradas: Calcula el porcentaje faltante de carpetas dentro del archivo de créditos.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{carpetas con créditos vencidos no encontradas}}{\text{Muestra analizada de créditos vencidos .}} = \frac{5}{62} = 8\%$$



Personal de Créditos que cumplen con el perfil académico: Mide la proporción de empleados del área de créditos que cumplen con los requisitos que indica el manual de funciones.

$$\frac{\text{Nº de personas que cumplen con el perfil académico}}{\text{Personal del departamento de créditos.}} = \frac{5}{8} = 63\%$$

SEGUIMIENTO

Dentro de esta etapa de la auditoría de gestión se establece un cronograma de cumplimiento de las recomendaciones que surgieron como producto de la aplicación de la auditoría de gestión al Departamento de Créditos. Estas recomendaciones son elaboradas por el equipo de auditoria en base a criterios técnicos.

N.º	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO PARA IMPLEMENTAR
1	Coordinar con la Jefa de Negocios y cobranzas para la elaboración del Plan Estratégico y definición de metas departamentales por ejemplo las relacionadas con la colocación de crédito según el segmento y metas para la recuperación de la Cartera de Créditos.	GERENTE GENERAL	2 meses
2	Aplicar indicadores que permitan evaluar de manera oportuna las actividades desarrolladas dentro del departamento de créditos.	GERENTE GENERAL	2 meses
3	Redefinir las metas de colocación para los años siguientes considerando que durante los 2 últimos años no se logró alcanzar la meta.	GERENTE GENERAL	2 meses
4	Diseñar estrategias de marketing que le permita a la cooperativa hacerse conocer a nivel provincial y no solo cantonal.	GERENTE GENERAL	1 mes
5	Al ser responsable del sistema de archivo disponer la elaboración de un índice para la ubicación de la información que se introduce en las carpetas que se generen en el futuro y eventualmente establecer la organización de las carpetas existentes que creyera convenientes	JEFE DE NEGOCIOS	Inmediato
6	Verificar anualmente la constitución de provisiones para cartera improductiva ya que para el año 2019 al constituir la provisión en un 100% podrá obtener autorización de la SEPS para establecer nuevas agencias o sucursales, repartir utilidades o excedentes a sus socios y adquirir o ampliar bienes inmuebles.	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE RIESGOS	Permanente
7	Exigir a los oficiales de crédito la ubicación de todas las notificaciones enviadas en los respectivos expedientes crediticios de los socios.	JEFE DE NEGOCIOS	Inmediato
8	Colocar de manera cronológica las notificaciones escritas enviadas al socio moroso dentro de los expedientes de crédito.	OFICIALES DE CREDITO	Inmediato
9	Solicitar a los Oficiales de Créditos la devolución de los expedientes de créditos a los archivos de la cooperativa una vez que hayan sido utilizados.	JEFE DE NEGOCIOS	Inmediato
10	Efectuar ocasionalmente constataciones físicas de la existencia de las carpetas dentro de los archivos para garantizar la presencia de las mismas.	JEFE DE NEGOCIOS	Inmediato



CONCLUSIONES

Una vez aplicada el proceso de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos se han identificado las debilidades que están afectando el desarrollo de las actividades, las mismas que directa o indirectamente influyen en la consecución de los objetivos institucionales.

Entre los principales resultados obtenidos esta la deficiencia en los procesos de planificación, por ejemplo, la falta de un adecuado establecimiento de metas dentro del proceso de planificación ya que por un lado algunas están definidas por encima de los límites reales de la cooperativa mientras que por otro lado no existen herramientas de medición en lo relacionado a la recuperación de la cartera.

Además, no existe una planificación orientada al logro de objetivos, principalmente en colocación de créditos por oficial. Por último, la insuficiencia de indicadores imposibilita la medición periódica de las actividades desempeñadas.

En lo relacionado a la organización se determinó que el sistema de gestión documental es administrado erróneamente puesto que el contenido de los expedientes de crédito se encuentra mal estructurados. También se identificó la exclusión de procesos de evaluación al personal que labora dentro del departamento.

Ante las deficiencias detectadas a continuación se establecen un plan de acciones dirigidas a mejorar y fortalecer las actividades que se llevan en el Departamento de Créditos de la cooperativa, el mismo que se presenta a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE FORTALECIMIENTO	Departamento de Créditos
Descripción del problema	Las metas de colocación definidas dentro del Plan Estratégico no se han cumplido durante los últimos dos años y se prevé que para el año 2017 tampoco se alcance.
Causas que provocan el problema	<ul style="list-style-type: none"> • Las metas se han elaborado por encima de las capacidades reales de la cooperativa. • Economía nacional debilitada.
Objetivo a conseguir	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer metas acordes a las capacidades de la cooperativa sin ignorar a la competencia
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar modelos de proyección de colocación de créditos en base a datos de intermediación histórica de la cooperativa; nivel de colocación de otras cooperativas
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Medición del progreso de manera periódica. • Identificar oportunamente posibles desviaciones

ÁREA DE FORTALECIMIENTO	Departamento de Créditos
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de metas para los oficiales de créditos en lo relacionado a colocación y recuperación de créditos.
Causas que provocan el problema	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha implementado un sistema de planificación orientado a resultados
Objetivo a conseguir	<ul style="list-style-type: none"> • Definir un modelo de trabajo por objetivos
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar modelos de incentivos por el cumplimiento de los objetivos encargados a cada empleado
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados enfocados al logro de los objetivos • Generar un ambiente de motivación

ÁREA DE FORTALECIMIENTO	Departamento de Créditos
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia de indicadores que permitan medir las actividades desarrolladas.
Causas que provocan el problema	<ul style="list-style-type: none"> • No se han establecido suficientes indicadores dentro de la Planificación Estratégica
Objetivo a conseguir	<ul style="list-style-type: none"> • Medir el desempeño en la colocación y recuperación de créditos.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una herramienta de información para monitorear las tareas realizadas.
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación para acciones de mejora. • Mejora en la toma de decisiones. • Impulsar la eficiencia y eficacia de las operaciones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE FORTALECIMIENTO	Departamento de Créditos
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de evaluaciones de desempeño laboral y satisfacción del cliente
Causas que provocan el problema	<ul style="list-style-type: none"> • Desaprovechamiento de los recursos disponibles.
Objetivo a conseguir	<ul style="list-style-type: none"> • Medir el compromiso y colaboración de los empleados.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer el uso de los calificadores electrónicos ya existentes en la entidad financiera. • Diseñar evaluaciones que permitan medir sus capacidades y competencias.
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una mejor imagen institucional en la atención a los socios. • Proporciona información para la implementación de futuras capacitaciones. • Procesos más eficientes y generadores de valor

ÁREA DE FORTALECIMIENTO	Departamento de Créditos
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Desorganización de los documentos ubicados en los expedientes de crédito.
Causas que provocan el problema	<ul style="list-style-type: none"> • No utilización de técnicas de gestión documental.
Objetivo a conseguir	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con la información completa, oportuna, sistemática y coherente en los procesos de colocación y recuperación.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la colocación y organización de la documentación bajo criterios de secuencia y orden como lo indica el manual de créditos.
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Información que respalde las actividades realizadas por los oficiales de crédito. • Disposición eficiente y de fácil acceso en los requerimientos de información



RECOMENDACIONES

De los hallazgos encontrados durante el proceso de Auditoría de Gestión en el Departamento De Créditos, y en base a los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera universitaria procedemos a efectuar las siguientes recomendaciones:

- ❖ Establecer metas acordes a las capacidades de la cooperativa sin ignorar a la competencia, para ello proponemos lo siguiente.

PROPUESTA DE DEFINICIÓN DE METAS EN RELACION A LA CARTERA DE CREDITO

A continuación, se presentan 3 escenarios para ello se utilizará el programa Excel por medio del uso de la fórmula de Tendencia

ESCENARIO 01

En relación al Saldo histórico de la cartera de crédito que posee la cooperativa

AÑO	SALDO CARTERA DE CRÉDITO
2015	\$18.837.151,37
2016	\$19.062.144,95
2017	\$19.287.138,53
2018	\$19.512.132,11

META 2017	\$19.287.138,53
META 2018	\$19.512.132,11

ESCENARIO 02

En relación al porcentaje de aumento de una entidad financiera similar a la cooperativa Santa Isabel. Se ha escogido a la Cooperativa ERCO

AÑO	SALDO CARTERA DE CRÉDITO COOPERCO
2015	\$36.531.434,43
2016	\$39.689.335,07

Promedio de aumento de cartera COOPERCO	8,64%
META DE CARTERA 2017	\$20.709.941,17
META DE COLOCACIÓN 2017	\$9.888.235,48



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ESCENARIO 03

En relación al promedio de variación de la cartera de todo el Segmento 2 del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria.

AÑO	SALDO CARTERA DE CRÉDITO	% de Variación
2013	\$449.515.102,95	
2014	\$522.043.735,91	16,13%
2015	\$1.022.719.711,39	95,91%
2016	\$991.129.064,96	-3,09%

Promedio de aumento de cartera Segmento 2	36,32%
META DE CARTERA 2017	\$25.985.063,35

PROPUESTA DE DEFINICIÓN DE METAS DE COLOCACIÓN

ESCENARIO 01

En relación al monto de colocación histórico de la cooperativa

AÑO	MONTO DE COLOCACIÓN
2014	\$7.525.884,51
2015	\$9.163.704,58
2016	\$9.101.473,37
2017	\$10.172.609,68
2018	\$10.960.404,11

META DE COLOCACIÓN 2017	\$10.172.609,68
META DE COLOCACIÓN 2018	\$10.960.404,11

- ❖ Disponer de una herramienta de información como los indicadores de eficiencia, eficacia y economía, que permiten monitorear la ejecución de las tareas realizadas, para ello sugerimos los siguientes:

	NOMBRE	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
EFICACIA	Rendimiento	Créditos gestionados por Oficial de Crédito	Mide el grado de contribución de cada oficial en la otorgación de créditos
		Créditos Otorgados en el año	
	Productividad	Ingresos por intereses	Cobertura de los gastos que se incurren en el departamento de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		Gastos del área de créditos	créditos a través de los ingresos generador por los intereses.
EFICIENCIA	Oportunidad en la atención	Solicitudes atendidas en menos de 1 hora	Identifica el porcentaje de créditos que son atendidos de manera oportuna.
		Total de Solicitudes	
	Gestión de recuperación	Horas destinadas a recuperación de obligaciones vencidas	Establece el tiempo efectivo utilizado por los oficiales en los procesos de recuperación de obligaciones vencidas
		Total horas laboradas	
	Satisfacción del socio	Número de Socios satisfechos	Determina la satisfacción del socio por la atención prestada por el personal de la cooperativa
		Número de Socios atendidos	
	Ausentismo	Horas ausentes	Identifica el grado de ausentismo del personal en el desempeño de sus funciones.
		Horas laboradas	
	Asignación de Personal	Empleados Departamento de Créditos	Representa el porcentaje de personal que se desempeña dentro del área de créditos
		Total Empleados	
	Aprobación de Créditos	Solicitudes Aprobadas	Determina el grado de aprobación de las solicitudes presentadas por los socios de la cooperativa que buscan financiamiento.
		Solicitudes Presentadas	
Comunicación	Reportes elaborados por persona	Establece el grado de comunicación de las actividades desempeñadas.	
	Total de reportes		
ECONOMÍA	Uso de recursos	Insumos utilizados en el Área de Créditos	Identifica los recursos usados por el departamento con respecto al total de los gastos de la institución.
		Gastos Operativos	
	Carga salarial	Remuneraciones Personal de Créditos	Determina la inversión efectuada por la entidad en el personal que labora en créditos
		Gastos de Personal	
	Fortalecimiento de talento humano	Gastos en Capacitaciones	Establece la inversión en el fortalecimiento de las capacidades de su talento humano.
		Gastos Operativos	

Disponer el uso de los calificadores electrónicos ya existentes en la cooperativa y diseñar evaluaciones que permitan medir sus capacidades y competencias como, por ejemplo:

MÉTODOS DE EVALUACIÓN	
MÉTODO	DESCRIPCIÓN
Escalas gráficas	<ul style="list-style-type: none"> • Es una tabla de doble asiento, donde se registran, en los renglones, los factores de la evaluación y en las columnas las calificaciones de la evaluación del desempeño. • Los factores de la evaluación representan los parámetros para evaluar el desempeño de los empleados

MÉTODOS DE EVALUACIÓN	
MÉTODO	DESCRIPCIÓN
Listas de verificación	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de una relación que enumera los factores de la evaluación a considerar (check-lists) de cada trabajador. • Cada uno de esos factores del desempeño recibe una evaluación cuantitativa.

- ❖ Establecer la colocación y organización de la documentación bajo criterios de secuencia y orden como lo indica el manual de créditos.

Se ha visto necesario que la cooperativa utilice los criterios de organización de la información de los expedientes de crédito tal como señala el Manual de Créditos dentro del numeral 9, Información y documentación de expedientes.

- ❖ Diseñar modelos de incentivos por el cumplimiento de los objetivos encargados a cada empleado.

El establecimiento de incentivos dependerá de la capacidad financiera de la cooperativa, por tanto, no se puede determinar un valor monetario de comisión, sin embargo, se hace una proyección de colocación de créditos por oficial de crédito por mes en base a la información histórica de la cooperativa.

	INFORMACIÓN HISTORICA			PROYECCIÓN	META MENSUAL POR OFICIAL
	2014	2015	2016	2017	
Enero	38	68	45	57	14
Febrero	50	98	54	71	18
Marzo	51	123	106	148	37
Abril	62	90	71	83	21
Mayo	42	78	122	161	40
Junio	78	99	92	104	26
Julio	70	74	91	99	25
Agosto	57	76	76	89	22
Septiembre	69	93	77	88	22
Octubre	61	81	80	93	23
Noviembre	76	111	63	70	18
Diciembre	83	100	100	111	28



BIBLIOGRAFÍA

- Alvear, J. (2008). *Sistema Financiero Nacional*. Cuenca.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: PEARSON EDUCACIÓN,.
- COAC Santa Isabel. (Marzo de 2016). *Manual de Créditos y Cobranzas*.
- COAC Santa Isabel. (2016). *Reglamento de Crédito*.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*.
- COSO. (2013). *MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO*. Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>
- David, F. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. Obtenido de [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/3.%20David,%20F.%20\(2008\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/3.%20David,%20F.%20(2008).pdf)
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica*. Mexico: Pearson Educación.
- Junta de Política y Regulación Monetaria. (2015). *Resolución No. 043-2015-F ; Resolución No. 059-2015-F*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*.
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogran S.A.
- Mira Navarro, J. (2006). *Apuntes de Auditoría*.
- Perez Alfaro, A. (2000). *Control de gestión*. Buenos Aires: Depalma.
- Resolución No 043-2015-F, & Resolución No 059-2015-F. (2015).
- Resolución No 128-2015-F . (2015).
- Resolución No 129-2015-F. (2015).
- Resolución No. 380-2017-F. (2017). Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_I.pdf



Rivas Márquez, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2190/219022148007/>

SEPS. (2016). *Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria*.

Sotomayor, A. (2008). *Auditoria Administrativa*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.

Superintendencia de Bancos. (2017). *Glosario de Términos*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/p_index



ANEXOS DEL PROYECTO

Papeles de trabajo de la auditoria de gestión

La información que se presenta de ahora en adelante corresponde al Archivo Corriente de los papeles de trabajo que se han generado como el resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoria que constan en los programas de planificación preliminar, planificación específica y ejecución.

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
PT-PP	Papeles de Trabajo de la Planificación Preliminar
PT-PE	Papeles de Trabajo de la Planificación Específica
PT-EJ	Papeles de Trabajo de Ejecución



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COAC SANTA ISABEL

PREGUNTAS	RESPUESTA
1. ¿Cuánto tiempo ejerce el cargo de gerente general de la cooperativa?	Aproximadamente 9 años.
2. ¿Cómo percibió el funcionamiento de la cooperativa durante el año 2016?	Hubo un desempeño bueno a nivel general.
3. ¿Existieron problemas externos o internos que afecten el desempeño de la cooperativa?	Las condiciones económicas del país incidieron en la colocación de créditos en varios sectores del cantón.
4. ¿Qué piensa del desempeño del departamento de Créditos?	Muy bien, contamos con personal que permanentemente evalúa fuentes que requieren de financiamiento.
5. ¿Existe un buen ambiente laboral y una buena relación entre las personas que integran la cooperativa?	Si, el ambiente es muy bueno.
6. ¿La cooperativa cuenta con herramientas tecnológicas que ayuden a realizar las tareas de análisis de crédito?	Si, además, existe un departamento de tecnologías de información que ayuda a verificar constantemente el funcionamiento de los sistemas.
7. ¿Se cuenta con personal calificado para el desarrollo de las funciones que le compete según su cargo?	Si, nuestro personal constantemente es capacitado con la finalidad de que puedan ejecutar de manera correcta las funciones que les compete.
8. ¿Cómo califica su gestión al frente de la cooperativa?	Muy bueno, siempre estamos proponiendo nuevas acciones dirigidas a fortalecer la cooperativa.
9. ¿Se utilizan indicadores para medir el desempeño de la cooperativa?	Si existen, estos están establecidos en la Planificación Estratégica de la cooperativa.
10. ¿La estructura organizacional se encuentra definida correctamente?	Si, cada empleado tiene asignado su función en base a la jerarquía establecida en el organigrama
	ELABORADO POR: Gabriela Alvarado
	FECHA DE ELABORACIÓN: 16-oct-17
	SUPERVISADO POR: Jorge Luis Chacha
	FECHA DE SUPERVISIÓN: 16-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	ENTREVISTA A LA JEFE DE NEGOCIOS Y COBRANZAS DE LA COAC SANTA ISABEL

PREGUNTAS	RESPUESTA
1. ¿Cuánto tiempo ejercer el cargo de gerente general de la cooperativa?	Aproximadamente 1 año
2. ¿Cuáles son sus obligaciones y responsabilidades como jefe?	Estoy encargada tanto de la colocación y recuperación de los créditos otorgados.
3. ¿Cómo percibió el desempeño del departamento de créditos durante el año 2016?	Fue aceptable, aunque algunos objetivos no se cumplieron debido a factores externos a la cooperativa.
4. ¿Existieron problemas externos o internos que afecten al área de créditos?	Únicamente en la recuperación de los créditos que fueron otorgados.
5. ¿Posee suficiente autonomía para desarrollar su trabajo de manera efectiva?	Si existe.
6. ¿El área de créditos cuenta con los suficientes recursos para el desarrollo de sus funciones?	Si, los recursos son los adecuados para las actividades que se desempeñan dentro de la cooperativa.
6. Describa los objetivos principales de su área a cargo.	Cumplir con las metas que se establecen desde nivel gerencial en cuanto a la recuperación y colocación de créditos.
7. ¿Existe un buen ambiente laboral y una buena relación entre las personas que integran la cooperativa?	Si, el ambiente es muy bueno.
8. Describa los canales formales e informales a través de los cuales suele recibir información.	La comunicación se realiza por medio de correo electrónico y documentos físicos.
9. ¿Se utilizan indicadores para medir el desempeño del departamento de créditos?	No
10. ¿Se planifican los objetivos para el área de créditos?	Si
	ELABORADO POR: Gabriela Alvarado Roldán
	FECHA DE ELABORACIÓN: 16-oct-17
	SUPERVISADO POR: Jorge Luis Chacha
	FECHA DE SUPERVISIÓN: 16-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CONOCIMIENTO DEL DEPARTAMENTO A EXAMINAR

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS DENTRO DEL DEPARTAMENTO

La cooperativa proporcionó la normativa que rige al departamento de crédito; específicamente el Reglamento y Manual de Créditos; en dichos documentos se establecen las políticas a considerar tanto al momento de otorgar como recuperar un crédito. De igual manera, se señala el procedimiento para calificar si una persona ya sea natural o jurídica es apta para hacerse acreedor a un crédito. También, se indica las tasas de interés que estuvieron vigentes para el periodo 2016.

PROCESOS DESARROLLADOS DENTRO DEL ÁREA

Según el organigrama estructural de la cooperativa, existe una división denominada "Jefatura de Negocios y Cobranzas", la misma que está a cargo de dos departamentos, Créditos y Captaciones. La primera se encarga exclusivamente de las operaciones de financiamiento, mientras que la segunda, tiene como función la captación de recursos mediante los servicios de ahorro. El departamento de Créditos que es el objeto de la auditoría, está conformado por los oficiales de crédito, analista de crédito y notificador.

PROBLEMAS IDENTIFICADOS PREVIAMENTE

Por medio de una entrevista realizada al Gerente de la cooperativa, Ing. Iván Sarmiento, indico que los problemas que la cooperativa financiera ha identificado son la colocación de créditos, es decir, el número de créditos otorgados han disminuido con relación a años anteriores. También se aplicó una entrevista a la Jefe de Negocios y Cobranzas, Sra. Yadira Pesantez, quien indicó que hay problemas en la recuperación de la cartera. Contrastando los dos puntos de vista, existe una diferencia de percepciones.

RESPONSABLES PARA OTORGAR CREDITOS

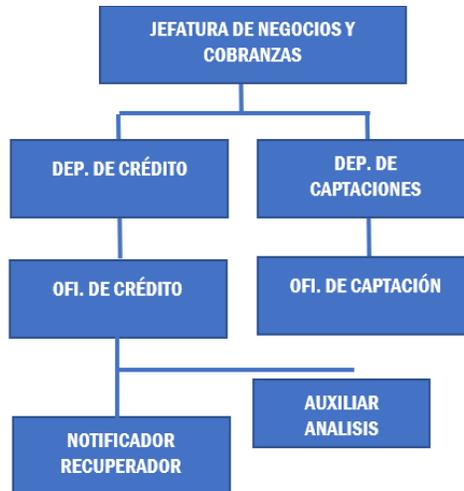
NOMBRES	FUNCIÓN
Idalia Yadira Pesantez Pesantez	Jefe de Negocios
Juan Carlos Mena	Oficial de crédito
Jessica Anabel Contreras Cabrera	Oficial de crédito
Jhonny Patricio Córdova Erráez	Oficial de crédito
Jenny Dalila Armijos Córdova	Oficial de crédito
Silvia Verónica Cabrera Segarra	Oficial de crédito
María del Carmen Campos Márquez	Analista de Crédito
José Miguel Alvarracín Quezada	Notificador

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-oct-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL, RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y NIVELES JERARQUICOS

En anexos se adjunta el organigrama institucional completo de la cooperativa, donde se ve que está elaborado con la finalidad de establecer los niveles jerárquicos adecuadamente. A continuación, se presenta únicamente el esquema de organización para el Departamento de Créditos.



PRINCIPALES RESPONSABLES

NOMBRES	FUNCIÓN
Idalia Yadira Pesantez Pesantez	Jefe de Negocios
Juan Carlos Mena	Oficial de crédito
Jessica Anabel Contreras Cabrera	Oficial de crédito
Jhonny Patricio Córdova Erraez	Oficial de crédito
Jenny Dalila Armijos Córdova	Oficial de crédito
Silvia Verónica Cabrera Segarra	Oficial de crédito
María del Carmen Campos Márquez	Analista de Crédito
José Miguel Albarracín Quezada	Notificador



DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS	
CARGO:	JEFE DE NEGOCIOS Y COBRANZAS
MISIÓN DEL CARGO:	Velar por la correcta aplicación de las políticas de crédito y captaciones y por el cumplimiento de los indicadores de gestión de crédito y captaciones dentro de los aceptados.
RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none">❖ El cumplimiento de los objetivos del departamento de crédito (crecimiento de cartera, índices de morosidad, etc.)❖ El cumplimiento de los objetivos del departamento de captaciones (crecimiento de captaciones, incremento de socios, incremento de cuentas de ahorro, etc.)❖ Por la supervisión y control del personal de su área.❖ La definición y aplicación de políticas y estrategias de recuperación de cartera.❖ El buen uso y manejo de equipos y materiales asignados a su área y puesto de trabajo.❖ Mantener debidamente informados a la Gerencia, Consejo de Administración y otros organismos de control de la cooperativa.
TAREAS ESENCIALES	<ul style="list-style-type: none">❖ Planificar y organizar la gestión del área de crédito y captaciones.❖ Administrar y controlar toda la información sobre la cartera de créditos otorgada, ya sea vigente, vencida y/o castigada.❖ Supervisar y emitir a la Comisión de Crédito informes favorables y desfavorables de la revisión de solicitudes de crédito.❖ Dirigir y supervisar las operaciones de cobranzas por oficiales a clientes morosos y gestionar su cobro.❖ Supervisar la Promoción de los productos de captación por oficiales.❖ Preparar reportes permanentes sobre la concesión de créditos y recuperación de cartera.❖ Entregar reportes a la SEPS, en los plazos establecidos
TAREAS SECUNDARIAS:	<ul style="list-style-type: none">❖ Realizar la revisión, Aplicación y Control de las políticas y Procedimientos de Cartera.❖ Coordinar las actividades con los jefes o responsables de otras áreas de la cooperativa, para los reportes a los Organismos de Control.❖ Definir y aplicar estrategias de negociación y recuperación de cartera.❖ Coordinar con Asesoría Jurídica la aplicación acciones legales de recuperación de cartera.❖ Administrar los riesgos de los juicios o trámites legales referentes a los créditos vencidos.❖ Realizar la supervisión y control de personal a su cargo.❖ Supervisar y vigilar el cumplimiento de los procesos relacionados con los seguros de desgravamen❖ La custodia de pagarés y otros documentos de valor❖ Otras actividades que les sea asignadas por su jefe inmediato.

CARGO:	OFICIAL DE CRÉDITO
MISIÓN DEL CARGO:	Servir al socio y brindar apoyo técnico en el proceso de colocación y recuperación de cartera.
RESPONSABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La aplicación de las políticas y estrategias de recuperación de cartera. ❖ Apoyar al cumplimiento de los objetivos del área. ❖ Apoyar al mantenimiento de la cartera dentro de los índices de morosidad aceptable. ❖ El buen uso y manejo de equipos y materiales asignados a su puesto de trabajo. ❖ Mantener debidamente informados al Jefe de Negocios y cobranzas o al responsable del Departamento de Crédito sobre las operaciones de crédito.
NATURALEZA DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recopilar información, analizar las solicitudes de crédito y verificar el cumplimiento de los requisitos para la concesión de créditos ❖ Llenar, verificar la información y hacer firmar a los socios los pagarés correspondientes ❖ Revisar y controlar los plazos de vencimiento de los créditos otorgados. ❖ Notificar a deudores y garantes que tienen créditos vencidos. ❖ Realizar dentro de sus límites de autoridad, negociaciones con socios sobre la recuperación de carteras vencidas.
TAREAS SECUNDARIAS:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atender a los socios y dar información sobre los tipos de créditos, los requerimientos y procedimientos aplicables en las operaciones de crédito. ❖ Llenar solicitudes de crédito. ❖ Revisar y verificar en la central de riesgos la información relacionada con el solicitante. ❖ Emitir recomendaciones favorables o desfavorables de las solicitudes de crédito. ❖ Tramitar con las aseguradoras calificadas los seguros de desgravamen para cada uno de los créditos otorgados. ❖ Sacar copias de los pagarés y entregar los originales al responsable del archivo de documentos. ❖ Realizar la liquidación de los créditos aprobados. ❖ Preparar y presentar informes sobre la concesión de crédito y recuperación de cartera.

CARGO:	ANALISTA DE CRÉDITO
MISIÓN DEL CARGO:	La misión del Auxiliar de Análisis es verificar toda la información que brinda tanto del socio como del oficial del crédito para brindar una mayor seguridad en la colocación.

RESPONSABILIDADES:	<p>El auxiliar de análisis es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar la documentación e información brindada por el socio y el oficial de crédito ❖ Realizar los procesos de liquidación de créditos, con la prolijidad y seguridad requerida. ❖ Apoyar al cumplimiento de los objetivos del área. ❖ El buen uso y manejo de equipos y materiales asignados a su puesto de trabajo. ❖ Mantener debidamente informados al Jefe de Negocios y cobranzas y Gerente General sobre anomalías en las operaciones de créditos.
NATURALEZA DEL PUESTO:	<p>Tareas Esenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Levantamiento de información para créditos pre aprobados ❖ Verificar la información y la documentación de las solicitudes de crédito. <p>❖ Realizar la liquidación de los créditos aprobados</p> <p>❖ Seguimiento de los créditos otorgados por la Cooperativa</p> <p>❖ Apoyar a la gestión de la cartera improductiva</p>
TAREAS SECUNDARIAS:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar la liquidación de los créditos aprobados ❖ Verificar direcciones de los deudores y garantes ❖ Llamar a referencias personales como comerciales ❖ Revisar la función judicial ❖ Emitir recomendaciones favorables o desfavorables de las referencias, certificaciones y demás documentos de respaldo ❖ Verificar el check list de la solicitud de crédito ❖ Sacar copias de los pagarés y archivar los pagarés originales

CARGO:	NOTIFICADOR
MISIÓN DEL CARGO:	La misión del notificador recuperador, es velar por la entrega oportuna de notificaciones de crédito, documentos y la correspondencia tanto interna como externa dentro de la Cooperativa. Además de recuperar créditos en mora.
RESPONSABILIDADES:	<p>El Notificador-recuperador es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Preparar y entregar notificaciones a los socios que se encuentran con sus obligaciones crediticias en mora. ❖ Realizar la entrega de la documentación que se origine dentro de la Cooperativa ❖ Apoyará al mantenimiento de las instalaciones de la Cooperativa

NATURALEZA DEL PUESTO:	<p>Tareas Esenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar y entregar notificaciones a los socios que tengan sus créditos en mora. ❖ Realizar procesos de recuperación de cartera, llamadas y visitas a socios en mora ❖ Entregar la documentación que se envíe de los distintos departamentos a los destinatarios. ❖ Entregar documentos, oficios, convocatorias fuera de la institución. ❖ Apoyar al personal de cajas para que se realicen los depósitos en las instituciones financieras ❖ Entregar documentos y oficios a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Ministerios de Relaciones Laborales, SRI y demás instituciones del Estado.
TAREAS SECUNDARIAS:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Apoyar a la seguridad de la Cooperativa, verificar permanentemente el estado de las puertas, ventanas, pasillos, corredores para garantizar la seguridad ❖ Apoyar a los oficiales en los procesos de promoción y mercadeo ❖ Atender a los requerimientos de los departamentos. ❖ Apoyar a los demás departamentos en eventos realizados por la COAC v Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	ESTRATEGIAS Y ANALISIS FODA

La gerencia de la cooperativa ha diseñado su Plan Estratégico en el cual consta un diagnóstico de la situación en la cual se desempeña la cooperativa, además, este documento cuenta con la elaboración del FODA institucional, donde constan los aspectos positivos y negativos, ya sean internos o externos que pueden influir en el desempeño de las actividades de la cooperativa.

Dentro de las debilidades se encuentran principalmente:

- Falta de comunicación entre los diferentes departamentos y de ciertas disposiciones
- No hay Responsable de Captaciones lo que hace que todo se consulte al gerente
- Muchas decisiones pasan por Gerencia lo que retrasa ciertas acciones
- Falta de cumplimiento de la cobertura de provisiones para cartera en riesgo
- Disminución de Indicadores de Solvencia en los últimos años.

En cuanto a las amenazas se han identificado las siguientes:

- Un solo proveedor informático.
- Los Socios se van a otras cooperativas por pequeñas variaciones en tasas y plazos tanto en captaciones como en créditos
- Otras instituciones brindan más Servicios
- Dificultad legal para aperturar nuevas agencias
- Dificultad en cumplir algunos Indicadores y Normativas del Marco Legal (no hay claridad)
- La gente pide más años de plazo para pagar cuotas mensuales menores
- La gente pide más flexibilidad y oportunidad: menos burocracia, menos garantes, menos papeles
- Las instituciones del estado no prestan la ayuda necesaria de manera oportuna
- Juzgado multicomponente en el Cantón lo que hace los procesos de recuperación de cartera largos
- Inseguridad Jurídica y dificultad en creación de empresas
- Baja en el precio del petróleo
- Contracción económica
- Otras cooperativas grandes pueden tener más fácil acceso a ciertas tecnologías
- Baja oferta laboral de profesionales especializados en el sector financiero.

Mientras en aspectos positivos las fortalezas que posee la cooperativa son:

- Años en el Mercado: confianza
- Primera cooperativa de Santa Isabel y la única propia del cantón
- Alto compromiso de la Alta Dirección
- Horarios de trabajo amplio
- Conocimiento de los Socios, del Mercado
- Se pueden crear productos específicos para el Cantón



Por último, las oportunidades detectadas por la cooperativa son las siguientes:

- Alto porcentaje de comerciantes y agricultores por cuenta propia
- La gente es muy identificada con su tierra (Santa Isabel)
- Aumento de Remesas por migración
- Marco Legal apoya la producción local y la economía popular y solidaria
- Percepción de costos elevados de los servicios bancarios
- La gente tiene confianza y se identifica con el Sector Cooperativo
- Hay la percepción de que las cooperativas tienen menores tasas de interés activas
- Percepción de que los créditos se obtienen más rápido en las cooperativas
- Percepción de que se pagan mayores intereses en los ahorros en las cooperativas
- Alto porcentaje de la población del cantón ahorra y lo hace en las cooperativas
- Impulso del Gobierno al Sector Productivo/Alimentario
- El gobierno apoya de manera igualitaria a todo el sector financiero
- Ciertas tecnologías más accesibles.

Finalmente, la gerencia ha elaborado un Cuadro de Mando Integral, donde constan los indicadores que permiten medir el cumplimiento de los objetivos planteados, mismo que según aclaración del Gerente General, no se utilizaron todos.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	PERSONAL QUE INTEGRA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

NOMBRES	CARGO	FECHA DE INGRESO	CAPACITACIONES EN EL AÑO 2016	COSTO POR CAPACITACION
Idalia Yadira Pesantez Pesantez	Jefe de Negocios	02/01/2006	Lealtad Socio	89,60
Juan Carlos Mena	Oficial de crédito	09/03/2017	<ul style="list-style-type: none"> •Capacitación Virtual " EVALUACION DE VOLUNTAD Y CAPACIDAD DE PAGO PARA CONCESION DE MICROCREDITO" •Técnicas de Promoción, análisis de crédito y cobranzas para COACS 	56,00 466,66
Jessica Anabel Contreras Cabrera	Oficial de crédito	07/11/2012	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación Virtual " EVALUACION DE VOLUNTAD Y CAPACIDAD DE PAGO PARA CONCESION DE MICROCREDITO" • Técnicas de Promoción, análisis de crédito y cobranzas para COACS 	56,00 466,66
Jhonny Patricio Córdova Erraez	Oficial de crédito	10/10/2015	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio Instructivo Tasa de Interés • Técnicas de Promoción, análisis de crédito y cobranzas para COACS 	Cortesía 466,66
Jenny Dalila Armijos Córdova	Oficial de crédito	12/01/2002		
Silvia Verónica Cabrera Segarra	Oficial de crédito	15/10/2015	Técnicas de Promoción, análisis de crédito y cobranzas para COACS	466,66
María del Carmen Campos Márquez	Analista de Crédito	29/04/2008		
José Miguel Albarracín Quezada	Notificador	01/06/2004		
ELABORADO POR:			Gabriela Alvarado Roldán	
FECHA DE ELABORACIÓN:			17-oct-17	
SUPERVISADO POR:			Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:			17-oct-17	



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

De acuerdo a la información del Estado de Situación Financiera, se pudo identificar que la COAC Santa Isabel al término del periodo fiscal 2016, cuenta con tres tipos de créditos que suman la cantidad de \$19'952.267,23n sin deducir las provisiones, a continuación, se presenta el detalle de cada uno:

CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO			
PLAZO	POR VENCER	QUE NO DEVENGA INTERESES	VENCIDA
DE 1 A 30 DÍAS	\$ 250.227,41	\$ 37.760,31	\$ 19.766,05
DE 31 A 90 DÍAS	\$ 516.418,82	\$ 39.371,86	\$ 31.130,23
DE 91 A 180 DÍAS	\$ 716.480,02	\$ 50.417,03	\$ 34.756,53
DE MÁS DE 180 DÍAS	\$ 9.848.421,69	\$ 423.989,70	\$ 173.097,06
TOTAL	\$ 11.331.547,94	\$ 551.538,90	\$ 258.749,87

CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO			
PLAZO	POR VENCER	QUE NO DEVENGA INTERESES	VENCIDA
DE 1 A 30 DÍAS	\$ 16.189,27	\$ 2.172,99	\$ 717,60
DE 31 A 90 DÍAS	\$ 30.034,16	\$ 1.515,36	\$ 1.122,59
DE 91 A 360DÍAS	\$ 131.590,10	\$ 7.117,40	\$ 2.425,69
DE MÁS DE 360 DÍAS	\$ 799.957,28	\$ 28.553,82	\$ 6.015,32
TOTAL	\$ 977.770,81	\$ 39.359,57	\$ 10.281,20

CARTERA DE MICROREDITO			
PLAZO	POR VENCER	QUE NO DEVENGA INTERESES	VENCIDA
DE 1 A 30 DÍAS	\$ 140.538,26	\$ 40.863,10	\$ 20.467,32
DE 31 A 90 DÍAS	\$ 288.373,61	\$ 43.564,71	\$ 30.540,18
DE 91 A 360DÍAS	\$ 413.200,71	\$ 56.700,95	\$ 40.256,93
DE MÁS DE 360 DÍAS	\$ 781.356,42	\$ 106.660,85	\$ 66.048,08
DE MÁS DE 360 DÍAS	\$ 4.229.067,08	\$ 376.738,90	\$ 148.641,84
TOTAL	\$ 5.852.536,08	\$ 624.528,51	\$ 305.954,35



INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	6,67
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	4,83
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	13,72
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	8,97

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	VARIACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO ENTRE 2015 Y 2016

	AÑO 2015	AÑO 2016	DIFERENCIA	% VARIACIÓN
CARTERA DE CREDITOS	\$18.837.151,37	\$19.952.267,23	\$1.115.115,86	5,59%
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$10.943.874,06	\$11.331.547,94	\$ 387.673,88	3,42%
De 1 a 30 días	\$ 283.214,81	\$ 250.227,41	\$ -32.987,40	-13,18%
De 31 a 90 días	\$ 516.491,73	\$ 516.418,82	\$ -72,91	-0,01%
De 91 a 180 días	\$ 748.583,34	\$ 716.480,02	\$ -32.103,32	-4,48%
De 181 a 360 días	\$ 1.388.337,84	\$ 1.437.295,19	\$ 48.957,35	3,41%
De más de 360 días	\$ 8.007.246,34	\$ 8.411.126,50	\$ 403.880,16	4,80%
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 1.283.544,68	\$ 977.770,81	\$ -305.773,87	-31,27%
De 1 a 30 días	\$ 17.818,70	\$ 16.189,27	\$ -1.629,43	-10,06%
De 31 a 90 días	\$ 32.404,69	\$ 30.034,16	\$ -2.370,53	-7,89%
De 91 a 180 días	\$ 49.127,18	\$ 41.528,27	\$ -7.598,91	-18,30%
De 181 a 360 días	\$ 99.717,90	\$ 90.061,83	\$ -9.656,07	-10,72%
De más de 360 días	\$ 1.084.476,21	\$ 799.957,28	\$ -284.518,93	-35,57%
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 5.793.817,20	\$ 5.852.536,08	\$ 58.718,88	1,00%
De 1 a 30 días	\$ 141.021,60	\$ 140.538,26	\$ -483,34	-0,34%
De 31 a 90 días	\$ 311.672,91	\$ 288.373,61	\$ -23.299,30	-8,08%
De 91 a 180 días	\$ 449.572,58	\$ 413.200,71	\$ -36.371,87	-8,80%
De 181 a 360 días	\$ 890.684,52	\$ 781.356,42	\$ -109.328,10	-13,99%
De más de 360 días	\$ 4.000.865,59	\$ 4.229.067,08	\$ 228.201,49	5,40%
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 461.793,42	\$ 551.538,90	\$ 89.745,48	16,27%
De 1 a 30 días	\$ 30.683,78	\$ 37.760,31	\$ 7.076,53	18,74%
De 31 a 90 días	\$ 44.063,25	\$ 39.371,86	\$ -4.691,39	-11,92%
De 91 a 180 días	\$ 57.785,15	\$ 50.417,03	\$ -7.368,12	-14,61%
De 181 a 360 días	\$ 97.861,83	\$ 96.320,13	\$ -1.541,70	-1,60%
De más de 360 días	\$ 231.399,41	\$ 327.669,57	\$ 96.270,16	29,38%
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 41.554,07	\$ 39.359,57	\$ -2.194,50	-5,58%
De 1 a 30 días	\$ 1.782,62	\$ 2.172,99	\$ 390,37	17,96%
De 31 a 90 días	\$ 1.238,00	\$ 1.515,36	\$ 277,36	18,30%
De 91 a 180 días	\$ 1.881,76	\$ 2.293,34	\$ 411,58	17,95%
De 181 a 360 días	\$ 3.962,70	\$ 4.824,06	\$ 861,36	17,86%
De más de 360 días	\$ 32.688,99	\$ 28.553,82	\$ -4.135,17	-14,48%



Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 570.086,99	\$ 624.528,51	\$ 54.441,52	8,72%
De 1 a 30 días	\$ 32.714,03	\$ 40.863,10	\$ 8.149,07	19,94%
De 31 a 90 días	\$ 49.272,72	\$ 43.564,71	\$ -5.708,01	-13,10%
De 91 a 180 días	\$ 60.971,04	\$ 56.700,95	\$ -4.270,09	-7,53%
De 181 a 360 días	\$ 99.186,59	\$ 106.660,85	\$ 7.474,26	7,01%
De más de 360 días	\$ 327.942,61	\$ 376.738,90	\$ 48.796,29	12,95%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 271.359,49	\$ 258.749,87	\$ -12.609,62	-4,87%
De 1 a 30 días	\$ 13.626,70	\$ 19.766,05	\$ 6.139,35	31,06%
De 31 a 90 días	\$ 35.057,81	\$ 31.130,23	\$ -3.927,58	-12,62%
De 91 a 180 días	\$ 35.154,94	\$ 34.756,53	\$ -398,41	-1,15%
De 181 a 270 días	\$ 30.719,49	\$ 24.642,89	\$ -6.076,60	-24,66%
De más de 270 días	\$ 156.800,55	\$ 148.454,17	\$ -8.346,38	-5,62%
Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 7.719,93	\$ 10.281,20	\$ 2.561,27	24,91%
De 1 a 30 días	\$ -	\$ 717,60	\$ 717,60	100,00%
De 31 a 90 días	\$ 590,79	\$ 1.122,59	\$ 531,80	47,37%
De 91 a 270 días	\$ 3.344,08	\$ 1.648,71	\$ -1.695,37	-102,83%
De 271 a 360 días	\$ 1.647,52	\$ 776,98	\$ -870,54	-112,04%
De 361 a 720 días	\$ 2.110,54	\$ 4.523,01	\$ 2.412,47	53,34%
De más de 720 días	\$ 27,00	\$ 1.492,31	\$ 1.465,31	98,19%
Cartera de microcrédito vencida	\$ 361.971,34	\$ 305.954,35	\$ -56.016,99	-18,31%
De 1 a 30 días	\$ 14.459,68	\$ 20.467,32	\$ 6.007,64	29,35%
De 31 a 90 días	\$ 39.628,50	\$ 30.540,18	\$ -9.088,32	-29,76%
De 91 a 180 días	\$ 43.260,40	\$ 40.256,93	\$ -3.003,47	-7,46%
De 181 a 360 días	\$ 77.377,03	\$ 66.048,08	\$ -11.328,95	-17,15%
De más de 360 días	\$ 187.245,73	\$ 148.641,84	\$ -38.603,89	-25,97%
(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -898.569,81	\$ -890.122,28	\$ 8.447,53	-0,95%
(Cartera de créditos de consumo prioritario)	\$ -399.116,62	\$ -386.125,64	\$ 12.990,98	-3,36%
(Cartera de crédito inmobiliario)	\$ -31.892,03	\$ -31.897,03	\$ -5,00	0,02%
(Cartera de microcréditos)	\$ -467.561,16	\$ -472.099,61	\$ -4.538,45	0,96%
ELABORADO POR:			Gabriela Alvarado Roldán	
FECHA DE ELABORACIÓN:			17-oct-17	
SUPERVISADO POR:			Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:			17-oct-17	



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

OBSERVACIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
Definir un estándar de gastos del entorno familiar que deben considerar los oficiales de crédito al analizar solicitudes	Unidad de Riesgos	29/12/2017
Analizar y modificar el formulario de calificación de riesgo	Unidad de Riesgos	29/12/2017
Capacitar al personal en el uso, aplicación e interpretación del formulario.	Unidad de Riesgos	29/12/2017
Reforzar el Manual de Administración Integral de Riesgos de acuerdo con la normativa vigente	Unidad de Riesgos	29/12/2017
	ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
	FECHA DE ELABORACIÓN:	17-oct-17
	SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
	FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	INDICADORES DE ECONOMIA

RAZONES DE LIQUIDEZ

CAPITAL DE TRABAJO=	Activo Circulante - Pasivo Circulante	\$ 28.215.303,09 - \$ 25.339.006,85	\$ 2.876.296,24
----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	-----------------

Interpretación:

Indica el monto de circulante que la cooperativa dispone si cancela todas sus obligaciones de corto plazo que mantiene con terceras personas.

ÍNDICE DE SOLVENCIA =	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$	$= \frac{\$ 28.215.303,09}{\$ 25.339.006,85} =$	1,11
------------------------------	---	---	------

Interpretación:

Representa que la cooperativa cuenta con \$1,11 para cubrir \$ 1 de obligación de corto plazo. Es decir, la cooperativa una vez que cumple con sus obligaciones tienen un excedente de \$ 0,11

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO

INDEPENDENCIA FINANCIERA=	$\frac{\text{Capital Contable}}{\text{Activo total}}$	$= \frac{\$ 1.033.479,17}{\$ 29.359.323,43} =$	3,5%
----------------------------------	---	--	------

Interpretación:

Indica que los activos que la cooperativa mantiene son financiados en un 3,5% con recursos aportados por los socios.

ENDEUDAMIENTO TOTAL =	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	$= \frac{\$ 25.440.643,56}{\$ 29.359.323,43} =$	86,7%
------------------------------	---	---	-------

Interpretación:

Indica que la cooperativa está financiada con recursos ajenos en un 87%, principalmente con recursos que provienen de los depositantes.



RAZONES DE RENTABILIDAD

RENDIMIENTO DE INVERSIÓN (REI)=	Utilidad Neta después de impuestos	=	\$ 27.489,71	=	0,09%
	Activo Total	=	\$ 29.359.323,43		

Interpretación:
Los activos utilizados por la cooperativa están produciendo un 0,09% de rentabilidad una vez cumplido con las obligaciones patronales y tributarias

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	MATRIZ DE RIESGOS PRELIMINARES

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA FINANCIERA
Objetivos del Área de Créditos	MODERADO Los objetivos establecidos no alcanzan la meta fijada.	MODERADO No existen procedimientos que permitan verificar de manera periódica el avance en el cumplimiento de los objetivos.	Pruebas de Cumplimiento.
Recurso Humano	MODERADO Algunos empleados no cuentan con título de tercer nivel.	MODERADO No se evalúa periódicamente sus competencias y capacidades.	Pruebas de Cumplimiento.
Planificación Estratégica	ALTO El cuadro de mando integral se encuentra incompleto.	ALTO No se puede medir apropiadamente el desempeño de las actividades.	Pruebas de Cumplimiento.
Otorgación y recuperación de Créditos	MODERADO Falta de herramientas estadísticas que ayuden a suministrar información de las operaciones ejecutadas	MODERADO Se presentan informes parciales a los niveles superiores.	Pruebas de Cumplimiento.
	BAJO El Reglamento de Créditos y su manual indican con precisión los procedimientos a tomar en consideración.	BAJO Permanentemente se actualizan para una mejor ejecución de los procesos.	Pruebas de Cumplimiento.



PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**ÍNDICE DEL ARCHIVO
CORRIENTE**

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
PT-PP	Papeles de Trabajo de la Planificación Preliminar
PT-PE	Papeles de Trabajo de la Planificación Específica
PT-EJ	Papeles de Trabajo de Ejecución



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO: MÉTODO CUESTIONARIO

ENTREVISTADO: ING. IVAN SARMIENTO

CARGO: GERENTE GENERAL

N.º	FACTOR	PREGUNTAS	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
			SI	NO	C/P			
AMBIENTE DE CONTROL						38	33	
1	Integridad y Valores éticos	¿La cooperativa tiene un código de conducta y/o ética?	2			2	2	
2		¿El código de ética es difundido a todo el personal?	2			2	2	
3		¿El código de ética se actualiza y revisa periódicamente?	2			2	2	
4		¿Se informa sobre las sanciones que se producirían a causa de la falta de su observancia?	2			2	2	
5	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	¿La administración ha establecido objetivos generales de acuerdo a su misión?	2			2	2	
6		¿Los empleados y demás funcionarios de la cooperativa fueron partícipes en la difusión de los objetivos y metas?	2			2	2	
7		¿Se han establecido objetivos para el departamento de créditos?	2			2	2	
8		¿Existen planes de incentivos para fomentar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales?		0		2	0	
9		¿Se realizan las operaciones de acuerdo con los estatutos que rigen a la cooperativa?	2			2	2	
10		¿Las políticas y procedimientos para las áreas principales son revisados y aprobados periódicamente por la alta dirección?	2			2	2	

11	Consejo de Administración y comités	¿El Consejo de Administración observa el cumplimiento de las leyes, reglamentos y otras disposiciones?	2			2	2	
12		¿El Consejo de Administración actualiza los Reglamentos internos de la Cooperativa?	2			2	2	
13		¿El Consejo de Administración brinda atención a novedades importantes y por ende a la violación de su código de ética?	2			2	2	
14	Estructura organizativa	¿Existe un organigrama que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad de gestión?	2			2	2	
15		¿Cuentan con diagramas de flujo de actividades que permita observar los procesos para cada actividad que realizan?		0		2	0	
16		¿Se ha actualizado la estructura organizativa de la cooperativa?	2			2	2	
17		¿Existe un buen ambiente laboral y una buena relación entre las personas que integran la cooperativa?			1	2	1	
18	Gestión de capital humano	¿La cooperativa cuenta con un programa de capacitación para el personal de créditos?	2			2	2	
19		¿Los empleados de la cooperativa realizan sus actividades según el Manual de Funciones?	2			2	2	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						30	24	
20	Estimación de Probabilidad e Impacto	¿La cooperativa cuenta con el apoyo del Gerente y Consejo de Administración, para planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos?	2			2	2	
21		¿Se incorpora la identificación de riesgos en las previsiones y la planificación estratégica a corto y largo plazo de la administración?	2			2	2	
22		¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos institucionales?	2			2	2	

23	Estimación de Probabilidad e Impacto	¿Los procesos internos cuentan con planes de contingencia ante la presencia de riesgos?	2			2	2	
24		¿Se evalúa los acontecimientos desde la perspectiva de la probabilidad e impacto, a base de métodos cualitativos y cuantitativos?			1	2	1	
25	Evaluación de Riesgos	¿Se identifican y describen de forma precisa las causas de los riesgos y sus efectos?		0		2	0	
26		¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos identificados?	2			2	2	
27		¿Asegura la administración el cumplimiento de las normas que regulan los derechos de los empleados?	2			2	2	
28		¿Se han implantado técnicas de evaluación de riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos tales como: benchmarking, modelos probabilísticas y modelos no probabilísticas?			1	2	1	
29		¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos?	2			2	2	
30		¿Es adecuada la distribución física de las instalaciones para cada área de trabajo?	2			2	2	
31		¿La documentación recopilada de los estudios efectuados es de calidad?	2			2	2	
32		¿Existe transparencia de la información sobre los resultados de la evaluación del riesgo?	2			2	2	
33	Riesgos Originados por los Cambios	¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la cooperativa?	2			2	2	
34		¿Cuenta la cooperativa con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los riesgos que presentan los cambios en las condiciones políticas, económicas, normativas, operativas u otras que pueden afectar el logro de las metas y objetivos?		0		2	0	

ACTIVIDADES DE CONTROL						34	29	
35	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	¿El Gerente a base de las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento?	2			2	2	
36		¿Se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?			1	2	1	
37	Principales Actividades de Control	¿Entiende la gerencia el concepto y la importancia del control interno?	2			2	2	
38		¿Existe dentro de la cooperativa un manual de control interno?		0		2	0	
39		¿La estructura de control interno es supervisada y revisada por la administración para determinar si está funcionando según lo previsto?			1	2	1	
40		¿Se cuentan con herramientas para comunicar a los empleados sobre la importancia del control interno?	2			2	2	
41		¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos en los diferentes departamentos?	2			2	2	
42		¿Las transacciones realizadas dentro de la cooperativa se documentan en originales y copias?	2			2	2	
43		¿La administración superior revisa los resultados financieros y las medidas de desempeño de manera periódica?	2			2	2	
44		¿Las auditorías externas se realizan periódicamente?	2			2	2	
45		¿Hace un seguimiento la administración de los hallazgos de la auditoría interna y externa?	2			2	2	

46	Principales Actividades de Control	¿La cooperativa ha diseñado indicadores de gestión?	2			2	2	
47		¿Los departamentos emiten informes a la gerencia sobre el avance en la consecución de los objetivos?	2			2	2	
48		¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección?	2			2	2	
49		¿La gerencia, y demás niveles implantan actividades de control en función de los riegos y objetivos, tales como, revisiones y supervisiones, gestión directa de funciones o actividades, procesamiento de la información, repetición, validación, aseguramiento, especialización funcional, controles físicos, indicadores de rendimiento y segregación de funciones?			1	2	1	
50	Controles sobre los sistemas de Información	¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información que incluyan a las fases informatizadas dentro del software para controlar el proceso?	2			2	2	
51		¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?	2			2	2	
INFORMACION Y COMUNICACION						68	64	
52	Cultura de Información en todos los niveles	¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente?	2			2	2	
53	Herramienta para la Supervisión	¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?	2			2	2	

54	Herramienta para la Supervisión	¿La información institucional constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores?	2			2	2	
55	Sistemas Estratégicos e Integrados	¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los departamentos?	2			2	2	
56		¿Se ha emitido un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos institucionales y la gestión de los riesgos?		0		2	0	
57		¿Existen políticas que permitan la integración de la información?	2			2	2	
58		¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados?	2			2	2	
59		Los sistemas de información integran la totalidad de operaciones, permitiendo que en tiempo real ¿el Gerente y demás empleados accedan a la información financiera y operativa, para controlar las actividades?	2			2	2	
60	Confiabilidad de la Información	¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos?	2			2	2	
61		¿Se realiza con frecuencia la supervisión de los procesos y de la información?	2			2	2	
62		¿La información, además de oportuna, es confiable?	2			2	2	
63		¿El flujo de información en tiempo real, es coherente con el ritmo de trabajo del Gerente, evitando la "sobrecarga de información"?	2			2	2	
64		¿La información es de calidad, su contenido es adecuado, oportuno, está actualizado, es exacto, está accesible?	2			2	2	
65		¿La información identifica los riesgos sobre errores o irregularidades, a través de los controles establecidos?	2			2	2	

66	Confiabilidad de la Información	¿Existen mecanismos de control por parte de la auditoría interna para evaluar los procesos y los sistemas de información?	2			2	2	
67		¿Los sistemas informáticos se encuentran respaldados en algún otro medio que asegure su protección?	2			2	2	
68		¿Existen controles al sistema de información (asignación de responsabilidades, niveles de acceso, etc.)?	2			2	2	
69	Comunicación Interna	¿Se comunica oportunamente al personal respecto de sus responsabilidades?	2			2	2	
70		¿Se denuncia posibles actos indebidos?	2			2	2	
71		¿Los Jefes Departamentales toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?	2			2	2	
72		¿Existe comunicación con clientes y proveedores?	2			2	2	
73		¿La comunicación interna sobre procesos y procedimientos se alinea con la cultura deseada por la cooperativa?	2			2	2	
74		¿Los empleados saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás?	2			2	2	
75		¿Se ha establecido un nivel de comunicación sobre las normas éticas?	2			2	2	
76		¿La cooperativa tiene un sistema para gestionar en forma organizada, consistente y oportuna la información que se genera?	2			2	2	
77		¿Existe un manual que permita un adecuado manejo de los sistemas informáticos?	2			2	2	
78		¿Tiene procedimientos para la gestión de la documentación?		0		2	0	
79		¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la cooperativa?	2			2	2	
80	Comunicación Externa	¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la cooperativa?	2			2	2	

81	Comunicación Externa	¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros?	2			2	2	
82		¿Se actualiza permanentemente la página Web de la Cooperativa?	2			2	2	
83		¿Los reportes periódicos internos sirven de base para la preparación de los informes de gestión del Gerente?	2			2	2	
84		En los mecanismos de comunicación, ¿existen manuales, políticas, instructivos, escritos internos, correos electrónicos, novedades en los tableros de anuncios, videos y mensajes en la página web?	2			2	2	
85		¿Se ha difundido al personal el compromiso de la administración en la entrega de información a los organismos de control?	2			2	2	
SUPERVISIÓN						26	25	
86	Supervisión Permanente	¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos?	2			2	2	
87		¿Las deficiencias en el sistema de control interno, son puestas en conocimiento del Gerente por la Auditoría Interna con recomendaciones para su corrección?	2			2	2	
88		¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?			1	2	1	
89		¿Los auditores y asesores internos y externos facilitan periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos corporativos?	2			2	2	



90	Supervisión Permanente	¿La cooperativa cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas que permitan comprobar que las funciones de control se ejecutan y que en caso de deficiencias importantes sean identificadas?	2			2	2	
91	Supervisión Interna	¿Se ha tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores?	2			2	2	
92		¿Existe planes de acción correctiva?	2			2	2	
93		¿La Auditoria Interna accede a la información sin restricción para que actúe con oportunidad?	2			2	2	
94		¿Existen mecanismos para verificar que durante y después de la operación, se cumple con los procedimientos y registros asegurando que se apliquen según lo establecido?	2			2	2	
95		¿Existe apoyo a Auditoria Interna para que oriente sus actividades a la evaluación de riesgos importantes, relacionados con actividades que generan valor?	2			2	2	
96	Supervisión Externa	¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos y externos?	2			2	2	
97		¿La cooperativa ejecuta acciones preventivas y/o correctivas, identificadas mediante las auditorías, supervisiones y autoevaluaciones?	2			2	2	
98		¿Existe coordinación entre auditores internos y externos?	2			2	2	
		TOTAL				196	175	

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado
FECHA DE ELABORACIÓN:	18-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	18-oct-17

NIVEL DE CONFIANZA= $\frac{175}{196} = 89\%$
--



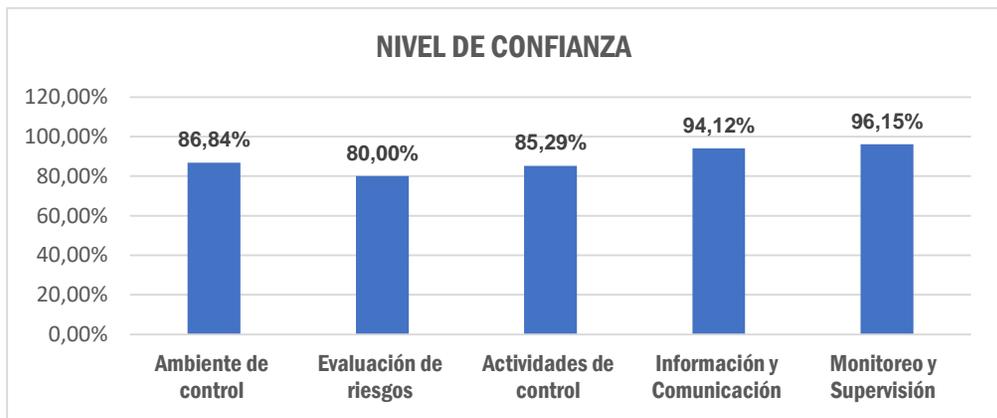
NIVEL DE CONFIANZA = ALTO
NIVEL DE RIESGO = BAJO

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

ZONA CRÍTICA	15%-50%	SITUACIÓN DE DEBILIDAD
ZONA DE OPORTUNIDAD	51%- 75%	DEBILIDAD DISCRETA
ZONA DE ÉXITO	76% - 95%	SITUACIÓN DE FORTALEZA

GERENTE GENERAL

COMPONENTE	PONDERACION TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de control	38	33	86,84%	BAJO
Evaluación de riesgos	30	24	80,00%	BAJO
Actividades de control	34	29	85,29%	BAJO
Información y Comunicación	68	64	94,12%	BAJO
Monitoreo y Supervisión	26	25	96,15%	BAJO
TOTALES	196	175	89,29%	BAJO



ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	18-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	18-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS MEDIANTE CUESTIONARIO COMPONENTE: OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

ENTREVISTADO: YADIRA PESANTEZ PESANTEZ

CARGO: JEFE DE NEGOCIOS Y COBRANZAS

PREGUNTAS	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
¿Los montos y plazos de los créditos son propuestos por la gerencia?		0		2	0	El jefe de negocios y los oficiales de créditos realizan la propuesta que será verificada por gerencia y presentada posteriormente al consejo de Administración
¿Se acatan los montos mínimos y máximos en la otorgación de créditos?	2			2	2	
¿La cooperativa cuenta con asesores legales externos para la preparación de la minuta en caso de créditos con garantía hipotecaria?		0		2	0	Solo para la Demanda
¿Se ha firmado el contrato de responsabilidades con los peritos evaluadores que respalden sus informes y avalúos?	2			2	2	
¿Existen estrategias para mitigar el riesgo crediticio? ¿Cuáles son?	2			2	2	Formularios
¿La fijación de las tasas de interés se encuentra por debajo de la tasa máxima efectiva determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera?		0		2	0	Banco Central.
¿Existe una valoración preliminar de las garantías personales por parte del Oficial de Crédito?	2			2	2	
¿Para la valoración de las garantías hipotecarias se cuenta con un Perito Avaluador?	2			2	2	

¿Se otorgan períodos de gracia?		0		2	0	
¿Todos los créditos cuentan con seguro de desgravamen?	2			2	2	No los Contra-póliza
¿La tasa de interés de mora se calcula a partir del primer día siguiente de vencida una cuota?	2			2	2	
¿Se han concedido créditos a adultos mayores?	2			2	2	
¿Se efectúa La actualización de la valoración de las garantías? ¿Cada qué tiempo?	2			2	2	Solo manejan Garantías Abiertas
¿Se convoca a reuniones con las máximas autoridades para verificación de los cambios o actualizaciones en normativas?		0		2	0	
¿Es política de la Cooperativa notificar al socio sobre el vencimiento del crédito?	2			2	2	
¿Para calificar como sujeto de crédito se rigen a cumplir con todos los requisitos?	2			2	2	
¿Se verifica el cupo de crédito al cual pueden acceder los miembros de los consejos y empleados?	2			2	2	
¿Los créditos son aceptados según los niveles de aprobación que corresponden?	2			2	2	
¿Existen mecanismos internos para determinar los costos por la gestión de cobranza?		0		2	0	Solo lo hacen según la SEPS
¿Los bienes inmuebles objetos de garantía están ubicados dentro de las zonas jurisdiccionales donde la cooperativa mantiene oficinas?		0		2	0	Se basa en la Misión de la Cooperativa (Cuenca Alta del Jubones)
¿Todos los prestamos aprobados se acreditan en la cuenta de ahorros del socio?	2			2	2	
En la aprobación de créditos que compete al Consejo de Administración, ¿el Jefe de Negocios presenta el Informe para la resolución?	2			2	2	
¿Se elabora el Acta del Comité de Crédito?	2			2	2	Libro de Actas
¿La documentación original de las garantías esta custodiada en los archivos de crédito?	2			2	2	



¿Los peritos evaluadores presentan los informes cumpliendo con todos los requisitos que señala el Reglamento?	2			2	2	
¿Las personas que tienen acceso a los expedientes de crédito dejan constancia de su uso mediante una firma?		0		2	0	
¿El Comité de Crédito se reúne por lo menos dos veces a la semana?	2			2	2	
¿Se revisa el valor de las tasas de interés de manera periódica?	2			2	2	Cada seis meses
¿Los peritos evaluadores de los bienes recibidos como garantías tienen calificación vigente?	2			2	2	
¿Los índices de morosidad son verificados permanentemente?	2			2	2	
¿Auditoría Interna analiza los procesos de avalúo de las garantías y emite el respectivo informe?			1	2	1	
TOTAL				62	45	
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado Roldán	
FECHA DE ELABORACIÓN:					19-oct-17	
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:					19-oct-17	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{45}{62} = 73\%$$

NIVEL DE CONFIANZA = MODERADO
NIVEL DE RIESGO = MODERADO



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CIA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS MEDIANTE CUESTIONARIO COMPONENTE: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

ENTREVISTADO: YADIRA PESANTEZ PESANTEZ

CARGO: JEFE DE NEGOCIOS Y COBRANZAS

PREGUNTAS	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
¿Existen mecanismos para verificar el adecuado uso del crédito? ¿Cuáles son?	2			2	2	Justificaciones
¿En el caso de créditos para vivienda se fiscaliza los gastos con la finalidad de verificar su efectiva utilización?	2			2	2	
¿La Unidad de Administración Integral de Riesgos presenta la calificación de la cartera?	2			2	2	
¿Se realiza la calificación periódica de los activos de riesgo? ¿Cuál es la calificación de la cooperativa?	2			2	2	
¿Se determinan las provisiones necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad?			1	2	1	
¿Todos los créditos cuentan con encaje?	2			2	2	En el 2016, sí.
¿Se castiga la cartera que se encuentra en mora?	2			2	2	
¿Se mantiene un archivo de las notificaciones enviadas a los socios?	2			2	2	
¿Se reciben informes de las gestiones judiciales realizados por el asesor legal de la cooperativa?	2			2	2	
¿El traspaso de la cartera a proceso legal se realiza previa aprobación de gerencia e informe por escrito del Oficial de Crédito o Jefe de Negocios?	2			2	2	



¿Para la evaluación de la cartera el área de créditos realiza informes estadísticos sobre el otorgamiento de créditos, cartera en riesgos y demás que considere necesarios?		0		2	0	
¿El departamento de crédito cuenta con un archivo digital para proteger la información que se presenta en las gestiones crediticias realizadas?		0		2	0	
TOTAL				24	16	
ELABORADO POR:						Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:						19-oct-17
SUPERVISADO POR:						Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:						19-oct-17

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{16}{24}$ = 67%

NIVEL DE CONFIANZA = MODERADO
NIVEL DE RIESGO = MODERADO



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CIA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS MEDIANTE CUESTIONARIO COMPONENTE: MOROSIDAD Y PROVISIÓN DE CARTERA

ENTREVISTADO: JOVANNY JIMENEZ

CARGO: JEFE UNIDAD DE RIESGOS

PREGUNTAS	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
¿Se monitorea los niveles de exposición al riesgo de la cartera de crédito? ¿Cada qué tiempo?	2			2	2	De manera mensual.
¿La cartera improductiva se encuentra provisionada en su totalidad? ¿En qué porcentaje esta provisionada?		0		2	0	Provisionado en un 60%
¿Las operaciones de crédito con categoría "E" están provisionadas al 100%?	2			2	2	
¿Los créditos vencidos por más de tres años han sido castigados y reconocidos como pérdida para la cooperativa?	2			2	2	
¿Se presentan informes sobre la calificación de activos de riesgo? ¿Cada qué tiempo?	2			2	2	Mensualmente se presentan los informes.
¿Se verifica el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias para la administración integral de los riesgos?	2			2	2	
¿Se monitorea el riesgo crediticio por medio del sistema de información?			1	2	1	Se hace manualmente, el sistema no permite calificar el riesgo.
¿Se revisa que no exista concentración de cartera en una sola persona natural o jurídica?	2			2	2	
Se reciben informes de las gestiones judiciales realizados por el asesor legal de la cooperativa	2			2	2	



¿Han existido observaciones hacia esta unidad por parte de exámenes de auditoría?	2			2	2	
TOTAL				20	17	
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado Roldán	
FECHA DE ELABORACIÓN:					19-oct-17	
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:					19-oct-17	

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{17}{20}$ = 85%

NIVEL DE CONFIANZA = ALTO NIVEL DE RIESGO = BAJO



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SEGÚN MANUAL DE CRÉDITOS.

PERSONA EVALUADA: YADIRA PESANTEZ

CARGO: JEFE DE NEGOCIOS Y COBRANZAS

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	C/P	
1	¿Supervisa y emite a la Comisión de Crédito informes favorables y desfavorables de la revisión de solicitudes de crédito?	2			
2	¿Dirige y Supervisa las operaciones de cobranzas por oficiales a clientes morosos y gestiona su cobro?	2			
3	¿Supervisa la promoción de los productos de captación por oficiales?		0		De manera General.
4	¿Prepara reportes permanentes sobre la concesión de créditos y recuperación de Cartera?	2			
5	¿Entrega reportes a la SEPS, en los plazos establecidos?	2			
6	¿Realiza la revisión, Aplicación y Control de las políticas y Procedimientos de Cartera?	2			
7	¿Coordinar las actividades con los jefes o responsables de otras áreas de la cooperativa, para los reportes a los Organismos de Control?	2			
8	¿Definir y aplicar estrategias de negociación y recuperación de cartera?	2			
9	¿Coordinar con Asesoría Jurídica la aplicación acciones legales de recuperación de cartera?	2			
10	¿Administrar los riesgos de los juicios o trámites legales referentes a los créditos vencidos?	2			
11	¿Realizar la supervisión y control de personal a su cargo?	2			



12	¿Supervisar y vigilar el cumplimiento de los procesos relacionados con los seguros de desgravamen?	2			
13	¿Custodia los pagarés y otros documentos de valor?	2			
TOTAL		24	0		
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:					20-oct-17
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:					20-oct-17

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES: $\frac{24}{26} = 92\%$
--



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SEGÚN MANUAL DE CRÉDITOS.

PERSONA EVALUADA: ING. JUAN CARLOS MENA

CARGO: OFICIAL DE CREDITO

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	C/P	
1	¿Recopila información, analiza las solicitudes de crédito y verifica el cumplimiento de los requisitos para la concesión de créditos?	2			
2	¿Llena, verifica la información y hace firmar a los socios los pagarés correspondientes?	2			Quando se Liquida
3	¿Revisa y controla los plazos de vencimiento de los créditos otorgados?	2			
4	¿Notifica a deudores y garantes que tienen créditos vencidos?	2			
5	¿Realiza dentro de sus límites de autoridad, negociaciones con socios sobre la recuperación de carteras vencidas?	2			
6	¿Atiende a los socios y da información sobre los tipos de créditos, los requerimientos y procedimientos aplicables en las operaciones de crédito?	2			
7	¿Llena las solicitudes de crédito?	2			
8	¿Revisa y verifica en la central de riesgos la información relacionada con el solicitante?	2			
9	¿Emite recomendaciones favorables o desfavorables de las solicitudes de crédito?	2			
10	¿Tramita con las aseguradoras calificadas los seguros de desgravamen para cada uno de los créditos otorgados?		0		



11	¿Saca copias de los pagarés y entregar los originales al responsable del archivo de documentos?	2			
12	¿Realiza la liquidación de los créditos aprobados?	2			Siempre que sean de 3ras personas
13	¿Prepara y presenta informes sobre la concesión de crédito y recuperación de cartera?		0		
14	¿Mantiene debidamente informados al Jefe de Negocios y cobranzas o al responsable del Departamento de Crédito sobre las operaciones de crédito?	2			
TOTAL		24	0		
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:					20-oct-17
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:					20-oct-17

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES: $\frac{24}{28} = 86\%$
--



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SEGÚN MANUAL DE CRÉDITOS.

ENTREVISTADO: DALILA ARMIJOS
CARGO: OFICIAL DE CREDITO

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	C/P	
1	¿Recopila información, analiza las solicitudes de crédito y verifica el cumplimiento de los requisitos para la concesión de créditos?	2			
2	¿Llena, verifica la información y hace firmar a los socios los pagarés correspondientes?	2			
3	¿Revisa y controla los plazos de vencimiento de los créditos otorgados?	2			
4	¿Notifica a deudores y garantes que tienen créditos vencidos?	2			
5	¿Realiza dentro de sus límites de autoridad, negociaciones con socios sobre la recuperación de carteras vencidas?	2			
6	¿Atiende a los socios y da información sobre los tipos de créditos, los requerimientos y procedimientos aplicables en las operaciones de crédito?	2			
7	¿Llena las solicitudes de crédito?	2			
8	¿Revisa y verifica en la central de riesgos la información relacionada con el solicitante?	2			
9	¿Emite recomendaciones favorables o desfavorables de las solicitudes de crédito?	2			
10	¿Tramita con las aseguradoras calificadas los seguros de desgravamen para cada uno de los créditos otorgados?	2			



11	¿Saca copias de los pagarés y entregar los originales al responsable del archivo de documentos?	2			
12	¿Realiza la liquidación de los créditos aprobados?	2			
13	¿Prepara y presenta informes sobre la concesión de crédito y recuperación de cartera?	2			
14	¿Mantiene debidamente informados al Jefe de Negocios y cobranzas o al responsable del Departamento de Crédito sobre las operaciones de crédito?	2			
TOTAL		28	0		
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:					20-oct-17
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:					20-oct-17

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES: $\frac{28}{28} = 100\%$



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SEGÚN MANUAL DE CRÉDITOS.

ENTREVISTADO: CPA. JHONNY CORDOVA

CARGO: OFICIAL DE CREDITO

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	C/P	
1	¿Recopila información, analiza las solicitudes de crédito y verifica el cumplimiento de los requisitos para la concesión de créditos?	2			
2	¿Llena, verifica la información y hace firmar a los socios los pagarés correspondientes?			1	Cuando se Liquidada
3	¿Revisa y controla los plazos de vencimiento de los créditos otorgados?	2			
4	¿Notifica a deudores y garantes que tienen créditos vencidos?	2			
5	¿Realiza dentro de sus límites de autoridad, negociaciones con socios sobre la recuperación de carteras vencidas?	2			
6	¿Atiende a los socios y da información sobre los tipos de créditos, los requerimientos y procedimientos aplicables en las operaciones de crédito?	2			
7	¿Llena las solicitudes de crédito?	2			
8	¿Revisa y verifica en la central de riesgos la información relacionada con el solicitante?	2			
9	¿Emite recomendaciones favorables o desfavorables de las solicitudes de crédito?	2			
10	¿Tramita con las aseguradoras calificadas los seguros de desgravamen para cada uno de los créditos otorgados?	2			Jessica Contreras envía solicitudes



11	¿Saca copias de los pagarés y entregar los originales al responsable del archivo de documentos?	2			
12	¿Realiza la liquidación de los créditos aprobados?			1	Cuando no está analista de Créditos
13	¿Prepara y presenta informes sobre la concesión de crédito y recuperación de cartera?			1	Cuando solicita
14	¿Mantiene debidamente informados al Jefe de Negocios y cobranzas o al responsable del Departamento de Crédito sobre las operaciones de crédito?	2			
TOTAL		22	0	3	
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:					20-oct-17
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:					20-oct-17

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES: $\frac{25}{28} = 89\%$
--



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SEGÚN MANUAL DE CRÉDITOS.

ENTREVISTADO: JESSICA ANABEL CONTRERAS CABRERA

CARGO: OFICIAL DE CREDITO

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	C/P	
1	¿Recopila información, analiza las solicitudes de crédito y verifica el cumplimiento de los requisitos para la concesión de créditos?	2			
2	¿Llena, verifica la información y hace firmar a los socios los pagarés correspondientes?	2			
3	¿Revisa y controla los plazos de vencimiento de los créditos otorgados?	2			
4	¿Notifica a deudores y garantes que tienen créditos vencidos?	2			
5	¿Realiza dentro de sus límites de autoridad, negociaciones con socios sobre la recuperación de carteras vencidas?	2			
6	¿Atiende a los socios y da información sobre los tipos de créditos, los requerimientos y procedimientos aplicables en las operaciones de crédito?	2			
7	¿Llena las solicitudes de crédito?	2			
8	¿Revisa y verifica en la central de riesgos la información relacionada con el solicitante?	2			
9	¿Emite recomendaciones favorables o desfavorables de las solicitudes de crédito?	2			
10	¿Tramita con las aseguradoras calificadas los seguros de desgravamen para cada uno de los créditos otorgados?	2			Créditos mayores a \$20.000 se llena formularios



11	¿Saca copias de los pagarés y entregar los originales al responsable del archivo de documentos?	2			
12	¿Realiza la liquidación de los créditos aprobados?	2			
13	¿Prepara y presenta informes sobre la concesión de crédito y recuperación de cartera?	2			
14	¿Mantiene debidamente informados al Jefe de Negocios y cobranzas o al responsable del Departamento de Crédito sobre las operaciones de crédito?	2			
TOTAL		28	0		
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:					20-oct-17
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:					20-oct-17

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES: $\frac{28}{28} = 100\%$



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SEGÚN MANUAL DE CRÉDITOS.

ENTREVISTADO: MARÍA DEL CARMEN CAMPOS MÁRQUEZ

CARGO: ANALISTA DE CRÉDITOS

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	C/P	
1	¿Realiza el levantamiento de información para créditos pre aprobados?		0		
2	¿Verifica la información y la documentación de las solicitudes de crédito??	2			
3	¿Realiza la liquidación de los créditos aprobados?	2			
4	¿Realiza el seguimiento de los créditos otorgados por la Cooperativa?		0		
5	¿Apoya a la gestión de la cartera improductiva?		0		
6	¿Verifica direcciones de los deudores y garantes?		0		Confirma la dirección con la solicitud
7	¿Llama a referencias personales como comerciales?	2			
8	¿Revisa la función judicial?		0		Oficiales de Crédito
9	¿Emite recomendaciones favorables o desfavorables de las referencias, certificaciones y demás documentos de respaldo?		0		Si confirma, pero no emite informes.
10	¿Verifica el check list de la solicitud de crédito?	2			
11	¿Saca copias de los pagarés y archivar los pagarés originales?	2			
TOTAL		10	0		
ELABORADO POR:					Gabriela Alvarado
FECHA DE ELABORACIÓN:					20-oct-17
SUPERVISADO POR:					Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:					20-oct-17

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES:	$\frac{10}{22} = 45\%$
-----------------------------------	------------------------



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SEGÚN MANUAL DE CRÉDITOS.

ENTREVISTADO: JOSÉ MIGUEL ALVARRACIN QUEZADA

CARGO: NOTIFICADOR

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	C/P	
1	¿Elabora y entregar notificaciones a los socios que tengan sus créditos en mora?	2			
2	¿Realiza procesos de recuperación de cartera, llamadas y visitas a socios en mora?	2			Visitas únicamente
3	¿Entrega la documentación que se envíe de los distintos departamentos a los destinatarios?	2			
4	¿Entrega documentos, oficios, convocatorias fuera de la institución?	2			
5	¿Apoya al personal de cajas para que se realicen los depósitos en las instituciones financieras?	2			
6	¿Entrega documentos y oficios a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Ministerios de Relaciones Laborales, SRI y demás instituciones del Estado?	2			
7	¿Apoya a la seguridad de la Cooperativa, verificar permanentemente el estado de las puertas, ventanas, pasillos, corredores para garantizar la seguridad?	2			
8	¿Apoya a los oficiales en los procesos de promoción y mercadeo?	2			
9	¿Atiende a los requerimientos de los departamentos?	2			
10	¿Apoya a los demás departamentos en eventos realizados por la cooperativa?	2			
TOTAL		20	0		



ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	20-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	20-oct-17

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES:	$\frac{20}{20}$	=	100%
-----------------------------------	-----------------	---	------

CUMPLIMIENTO GLOBAL DE FUNCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS:	$\frac{159}{180}$	=	88%
---	-------------------	---	-----

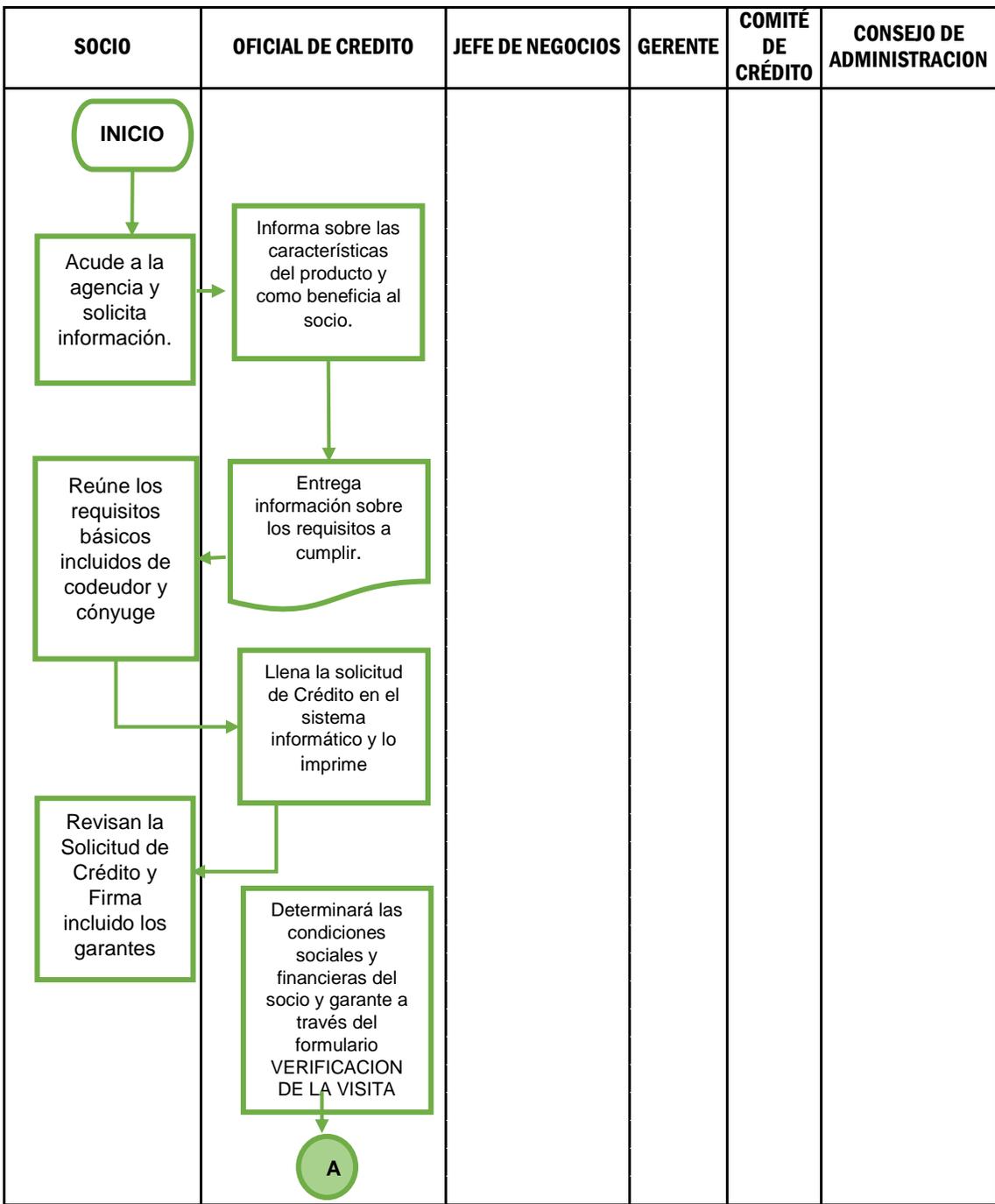


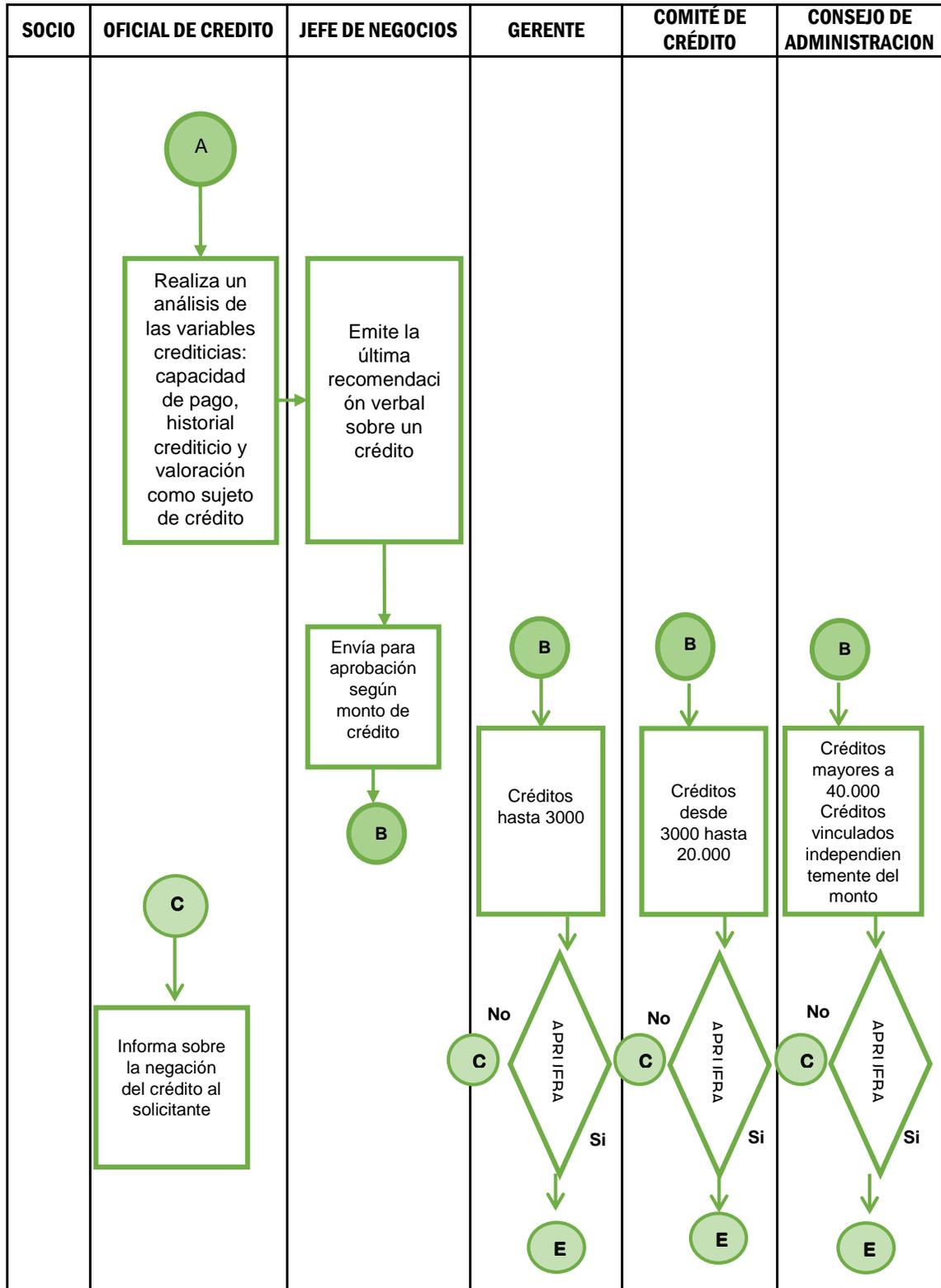
NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS

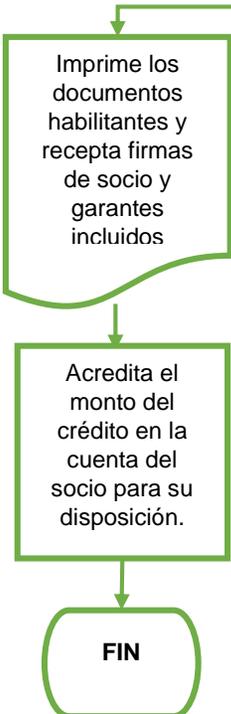
A continuación, se presentan los indicadores que constan dentro de la Planificación Estratégica de la cooperativa y que tienen relación con las actividades desempeñadas dentro del Departamento de Créditos.

Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Responsable	Unidades de Medida	Frecuencia de Medición	Frecuencia de Análisis	Valor Actual	Valor Meta 2016
1. Apoyar al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios (GERENCIA)	Utilizar los productos y servicios financieros	Nuevos créditos / año	Área Comercial	Unidad / Tiempo	Mensual	Mensual	800	1000
2. Mantenerse como líderes en la Región de la Cuenca Alta del Jubones (JEFE DE CREDITO)	Incremento de Colocaciones	Saldo Colocaciones / Año	Departamento de Crédito	\$/Tiempo	Mensual	Mensual	\$ 19.805.487,04	\$ 22.200.000,00
3. Cumplir con los resultados económicos y financieros adecuados (CONTABILIDAD)	Provisiones	Provisiones / Provisión Requerida según calificación de cartera	Gerencia-Responsable de Riesgos	\$\$	Trimestral	Trimestral	67,00%	100,00%
4. Garantizar una Gestión Integral de Riesgos (GERENCIA)	Riesgos de Crédito	(Cartera Vencida + Cartera que no devenga intereses) / (Cartera Total)	Consejo de Administración	\$\$	Trimestral	Trimestral	0,00%	0,00%
ELABORADO POR:							Gabriela Alvarado Roldán	
FECHA DE ELABORACIÓN:							20-oct-17	
SUPERVISADO POR:							Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:							20-oct-17	

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	DIAGRAMA DEL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS





SOCIO	OFICIAL DE CREDITO	JEFE DE NEGOCIOS	GERENTE	COMITÉ DE CRÉDITO	CONSEJO DE ADMINISTRACION
					
ELABORADO POR:				Gabriela Alvarado Roldán	
FECHA DE ELABORACIÓN:				20-oct-17	
SUPERVISADO POR:				Jorge Luis Chacha	
FECHA DE SUPERVISIÓN:				20-oct-17	



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DEL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
<p>El procedimiento a seguir para el otorgamiento de créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel se puede explicar de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El solicitante o socio acude a la agencia de la Cooperativa.2. El Oficial de Crédito explica las características del producto y como éste beneficia al socio, previa explicación el oficial de crédito procede a entregar una ficha que contiene todos los requisitos para solicitar el crédito.3. El Oficial de crédito reunirá todos los requisitos solicitados en el punto 2 para revisión, adicional deberá rellenar la solicitud de crédito en el sistema informático los cuales estarán en función del tipo de crédito que esté solicitando.4. El Oficial de Crédito llena un formulario de verificación de la visita, luego procederá a realizar un análisis crediticio en donde estudiará la capacidad de pago e historial crediticio del solicitante, además el oficial de crédito realizará una valoración para ser considerado como sujeto de crédito.5. El Jefe de Negocios emitirá la última recomendación verbal sobre un crédito solicitado.6. Luego de recibir la recomendación del Jefe de Negocios, el Comité de Crédito tras realizar un análisis de variables económicas, sociales y políticas deciden la aprobación del crédito, en el caso de ser rechazada la solicitud, elaboran un Informe que contiene las razones de la No Aprobación, el mismo que es entregado al Oficial de Crédito para que proceda a notificar al socio.7. Aprobado el crédito, se autoriza al Oficial de Crédito imprimir los documentos habilitantes y notificar al socio para que acuda a la cooperativa con los garantes y cónyuges para la realización de las firmas. Las firmas se realizan ante el Jefe de Crédito, el cual procederá a verificar la autenticidad de las mismas.10. Una vez finalizado el proceso de Instrumentación, el Oficial de Crédito distinto al que realizo el proceso de evaluación, realizará el desembolso en la cuenta del socio a través de una Nota de Crédito, para que esté a disposición del solicitante en el momento que éste lo requiera.	
ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	20-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	20-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	PERFIL PROFESIONAL DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE CRÉDITOS

NOMBRES	CARGO	NIVEL ACADEMICO	TÍTULO
Idalia Yadira Pesantez Pesantez	Jefe de Negocios	Secundario	Técnico Agropecuario
Juan Carlos Mena	Oficial de crédito	Tercero	Ingeniero en Contabilidad
Jessica Anabel Contreras Cabrera	Oficial de crédito	Secundaria	Ciencias Generales
Jhonny Patricio Córdova Erraez	Oficial de crédito	Tercero	Contador Público Auditor
Jenny Dalila Armijos Córdova	Oficial de crédito	Tercero	Tecnóloga en Programación de Sistemas
Silvia Verónica Cabrera Segarra	Oficial de crédito	Tercero	Ingeniera Comercial
María del Carmen Campos Márquez	Analista de Crédito	Secundaria	Contabilidad
José Miguel Albarracín Quezada	Notificador	Secundaria	Técnico Agropecuario
	ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán	
	FECHA DE ELABORACIÓN:	20-oct-17	
	SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha	
	FECHA DE SUPERVISIÓN:	20-oct-17	

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	PLAN DE MUESTREO

Una vez desarrollado las etapas de planificación se ha determinado la pertinencia de realizar un análisis de los componentes de Otorgación y Recuperación de Créditos. Para ello se determinará el tamaño de la muestra utilizando los métodos estadísticos y no estadísticos. Para el caso del método estadístico se utilizará un nivel de confianza del 95% La fórmula a utilizar es la siguiente

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Z^2 = Valor obtenido mediante valores de confianza

σ^2 = Desviación estándar de la población

N = Tamaño de la población

e = Límite aceptable de error muestral

OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

Según la base de datos de otorgación de créditos del año 2016 se concedieron 977 créditos bajo distintas modalidades.

$N=$	977
$\sigma=$	0,5
$Z=$	1,96
$e=$	0,05
$n=$	276

RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Según la base de datos de créditos que mantienen obligaciones vencidas son 249, estos se encuentran calificados bajo diferentes niveles de riesgo puesto que sus días de vencidos son diferentes

$N=$	249
$\sigma=$	0,5
$Z=$	1,96
$e=$	0,05
$n=$	151



En virtud de que el tamaño de la muestra es muy alto, el equipo de auditoría decidió optar por determinar el tamaño de la muestra de manera no probabilística para los respectivos análisis, siendo los resultados los que se presentan a continuación:

OTORGACIÓN DE CREDITOS	
GRUPO	TAMAÑO DE MUESTRA
Créditos clasificados correctamente según el tipo de crédito	25
Cumplimiento de requisitos para la otorgación de créditos	25
Concordancia de créditos en cuanto a monto, plazo y tasa de interés	63

RECUPERACIÓN DE CREDITOS	
GRUPO	TAMAÑO DE MUESTRA
Gestión de recuperación Créditos vencidos Calificación C1	20
Gestión de recuperación Créditos vencidos Calificación C2	8
Gestión de recuperación Créditos vencidos Calificación D	15
Gestión de recuperación Créditos vencidos Calificación E	62

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	20-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	20-oct-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	MATRIZ DE RIESGOS DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

COMPONENTES	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
Otorgación de Créditos	<p>RIESGO INHERENTE Bajo Que se aprueben sin considerar todos los requisitos.</p> <p>RIESGO DE CONTROL Bajo Omisiones en la supervisión.</p>	Disposiciones del Reglamento y Manual de Crédito	Verificar que se cumplan con todos los requerimientos para la respectiva aprobación.	Revisar los expedientes de crédito.
	<p>RIESGO INHERENTE Medio No se alcanza las metas señaladas.</p> <p>RIESGO DE CONTROL Medio Falta de indicadores que ayuden a medir el desempeño.</p>	Planificación estratégica de la institución	Evaluar el cumplimiento mediante indicadores.	Determinar las causas que incidieron en el cumplimiento de las metas.
Composición de la cartera	<p>RIESGO INHERENTE Medio Porcentaje considerable como cartera improductiva.</p> <p>RIESGO DE CONTROL Medio Falta de procesos eficaces para la recuperación de cartera.</p>	Llamadas telefónicas, envío de notificaciones y procesos judiciales para recuperación.	Determinar la composición de la cartera y su evolución en los últimos años.	Comparar con el resto de cooperativas que pertenecen al mismo segmento.
Recuperación de cartera	<p>RIESGO INHERENTE Medio Aumento de índices de morosidad por falta de recaudación oportuna.</p> <p>RIESGO DE CONTROL Medio Insuficiente supervisión de la cartera.</p>	Verificación de índices de morosidad.	Revisar la variación de la morosidad.	Comprobar que los índices de morosidad se encuentren dentro de los rangos que señalan los organismos de control.



COMPONENTES	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
Recurso Humano	RIESGO INHERENTE Medio El personal del área de créditos no cuenta con el perfil profesional. RIESGO DE CONTROL Medio Procesos deficientes.	No existen evaluaciones de conocimiento	Indagar los requerimientos que la cooperativa busca en un empleado.	Evaluar sus aptitudes y conocimientos.
Provisiones	RIESGO INHERENTE Bajo Cartera vencida con cobertura general mediante provisiones. RIESGO DE CONTROL Bajo Supervisión de los montos.	Disposiciones de los entes de control y normativa interna.	Recalcular las provisiones determinadas por la cooperativa.	Comprobar si están en función con lo que señala la SEPS.



EJECUCIÓN

PLAN DE MARCAS DE AUDITORÍA	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
⊕	= Clasificación correcta
⊖	= Clasificación Incorrecta
⊙	= Requisitos Completos
⊕	= Falta requisitos
§	= Capital dentro de los parámetros señalados en el Manual de Créditos
τ	= Tasa de Interés dentro de los parámetros señalados en el Manual de Créditos
M	= Plazo dentro de los parámetros señalado en el Manual de Créditos
⊖	= Incumplimiento de parámetros.
Q	= Notificaciones escritas completas
h	= Notificaciones escritas incompletas
ε	= No existe carpeta en archivo
Λ	= Cumple con el Perfil Profesional
Υ	= No cumple con Perfil Profesional



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE CARTERA

CARTERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	META	DIFERENCIA
\$ 19.062.144,95	\$ 22.200.000,00	\$ 3.137.855,05

Nombre de Indicador:	Porcentaje de cumplimiento de colocación de créditos	
Fórmula:	Cartera de Crédito 31 Dic 2016 / Cartera de Crédito 31 Dic 2016 según Plan Estratégico	
Cálculo=	$\frac{\$ 19.062.144,95}{\$ 22.200.000,00}$	85,87%

COMENTARIO:

Según lo establecido en el Plan Estratégico para el año 2016 la meta a alcanzar en cuanto a la colocación de créditos, se debió tener un saldo de cartera por \$22.200.000. No obstante, de acuerdo al Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del 2016 el saldo de la cartera de créditos fue de \$ 19.062.144,95; generando una brecha de \$ 3.137.855,05; lo que implica que existe un 86% de cumplimiento en la meta.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	26-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	27-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	MONTO REAL DE LOS CRÉDITOS ENTREGADOS DURANTE EL AÑO 2016

TIPO DE CRÉDITO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CREDITO SUBSISTENCIA	\$ 5.200,00	0,06%
CREDITO PYMES	\$ 86.100,00	0,95%
CREDITO CONTRA POLIZA	\$ 96.450,00	1,06%
CREDITO INMEDIATO MICROEMPRESA	\$ 150.525,00	1,65%
CREDITO CONSUMO INMEDIATO	\$ 254.701,55	2,80%
CREDITO CONVENIO	\$ 327.500,00	3,60%
CREDITO MICOREMPRESA HIPOTECARIO	\$ 1.322.889,58	14,53%
CREDITO MICOREMPRESA	\$ 1.738.748,96	19,10%
CREDITO CONSUMO HIPOTECARIO	\$ 2.417.700,64	26,56%
CREDITO CONSUMO	\$ 2.701.657,64	29,68%
TOTAL	\$ 9.101.473,37	100,00%

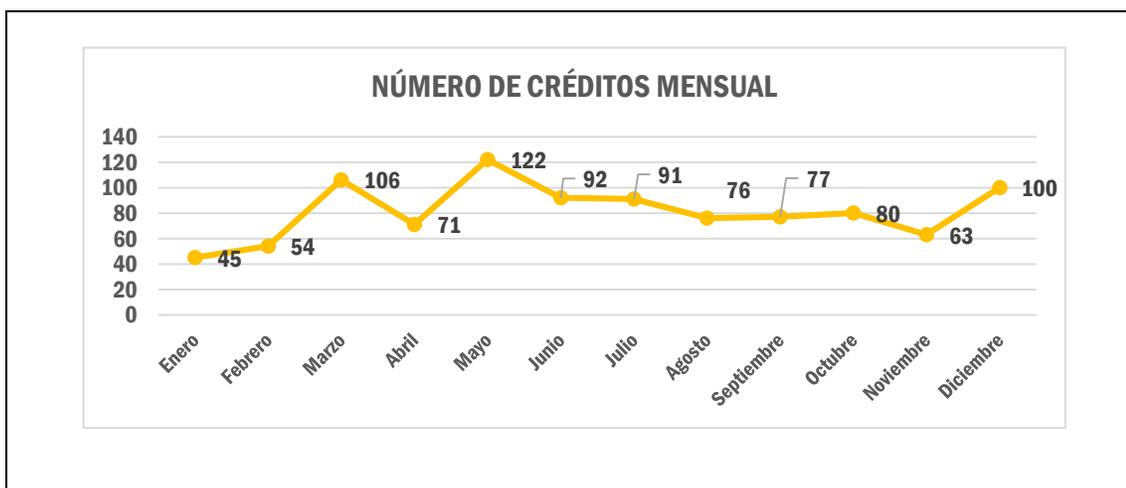
COMENTARIO:

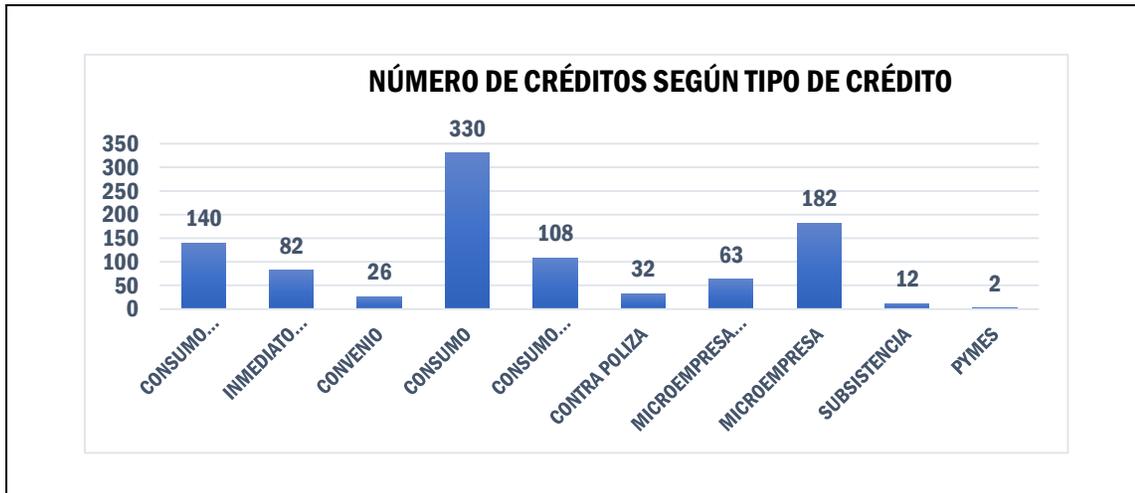
Luego de revisar la Base de Datos de los créditos otorgados por la cooperativa durante el ejercicio fiscal 2016, la misma que se obtuvo del Sistema Informativo Vimasistem; se puede determinar que el monto de los créditos generados es de \$ 9.101.473,37. De igual manera, se puede observar que los créditos que mayor requerimiento tuvieron por parte de los socios fueron los de Consumo y Microempresa mientras que el de menor demanda fueron los créditos de la categoría Subsistencia.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	26-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	27-oct-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	NÚMERO DE CRÉDITOS OTORGADOS DURANTE EL AÑO 2016

MES	CONSUMO INMEDIATO	INMEDIATO O MICROEM PRESA	CONVENIO	CONSUMO	CONSUMO HIPOTECARIO	CONT R A POLI ZA	MICROEM PRESA HIPOTECARIO	MICROEM PRESA	SUBSISTENCIA	PYM ES	TOTAL CRÉDITOS
Enero	8	7		15	4		2	9			45
Febrero	6	7		18	4		7	12			54
Marzo	15	7		38	8	1	8	29			106
Abril	12	5		26	8	3	8	7	2		71
Mayo	13	7	26	31	8	3	9	25			122
Junio	18	12		23	10		3	24	2		92
Julio	12	10		30	16	1	9	12		1	91
Agosto	11	8		22	14	1	5	14	1		76
Septiembre	13	2		34	10	5	2	10	1		77
Octubre	18	3		32	9	2	2	14			80
Noviembre	7	8		21	8	3	2	11	3		63
Diciembre	7	6		40	9	13	6	15	3	1	100
TOTAL	140	82	26	330	108	32	63	182	12	2	977



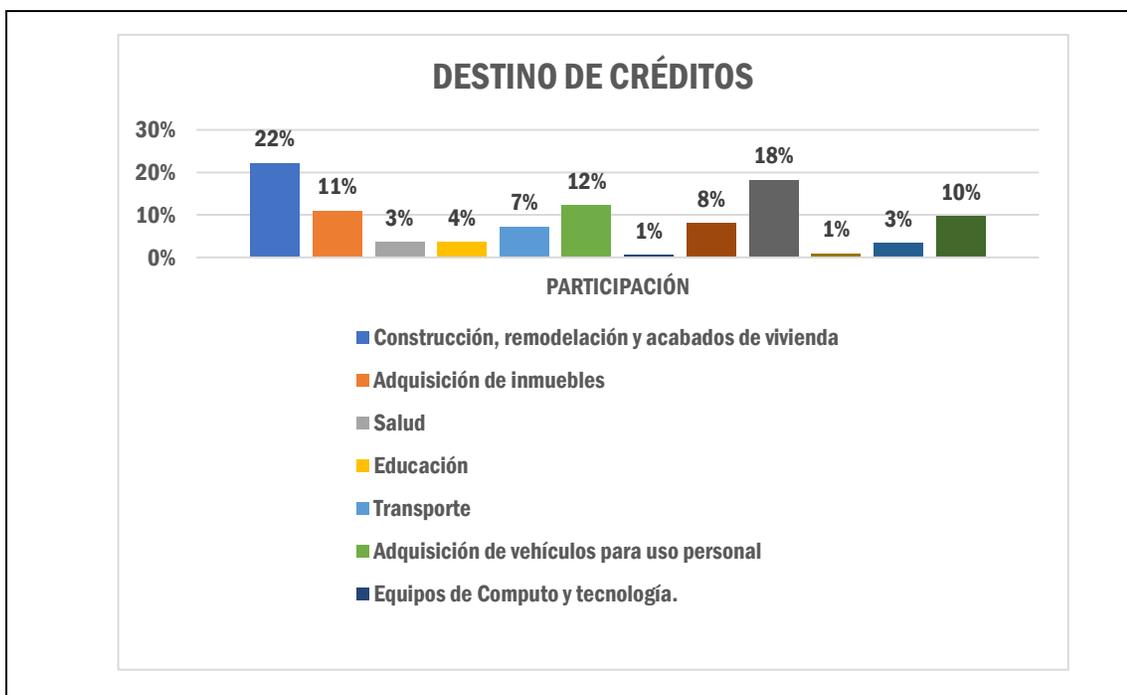


COMENTARIO: En cuanto al número de créditos otorgados de manera mensual se observa que hasta el mes de mayo hubo una tendencia positiva, en dicho mes se dio la mayor cantidad de operaciones con respecto al resto de meses alcanzando la cantidad de 122 créditos. Sin embargo, a partir del mes de junio el número de créditos tuvo un declive hasta noviembre siendo 63 operaciones de crédito. Finalmente, la COAC Santa Isabel termino el año 2016 con la otorgación de 100 créditos. Además, durante el año 2016 la COAC Santa Isabel realizo la otorgación de 977 créditos bajo distintas modalidades, en el siguiente grafico se puede apreciar que el tipo de crédito que mayor demanda tuvo por parte de los socios fue el de consumo con un total de 330 aprobaciones, seguido del crédito de microempresa con 182 transacciones, por el contrario el crédito destinado a las Pequeñas y Medianas empresas fue el de menor acogida con solamente 2 créditos durante el año

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	26-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	27-oct-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	DESTINO DE CRÉDITOS OTORGADOS DURANTE EL AÑO 2016

DESTINO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Construcción, remodelación y acabados de vivienda	216	22%
Adquisición de inmuebles	107	11%
Salud	34	3%
Educación	35	4%
Transporte	70	7%
Adquisición de vehículos para uso personal	119	12%
Equipos de Cómputo y tecnología.	5	1%
Agricultura y ganadería.	78	8%
Pago de otros créditos y otras deudas	178	18%
Gastos de Viaje	9	1%
Gastos Personales	32	3%
Capital de trabajo	94	10%
	977	100%





COMENTARIO:

De acuerdo al análisis efectuado a los créditos otorgados por la cooperativa durante el año 2016 se puede evidenciar que el 22% de créditos son obtenidos para destinarlos a la construcción, remodelación y ampliación de vivienda, el 18% es usado para el pago de deudas que pueden ser con la misma cooperativa o con otras entidades financieras, el 12% usa el financiamiento para la compra de vehículos de uso personal, el 11% destina los recursos para la compra de inmuebles, los mismos que pueden ser viviendas o terrenos, el 10% utilizan los créditos como capital de trabajo es decir invierte en negocios y el 8% destinan a la inversión en los sectores de la agricultura y ganadería.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	26-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	27-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS SEGÚN EL REGLAMENTO Y MANUAL DE CRÉDITOS.

N.º OPERACIÓN	MONTO SOLICITADO	DESTINO DE CRÉDITO	TIPO DE CRÉDITO SEGÚN COOPERATIVA	MARCA DE AUDITORÍA
12825	\$ 11.000,00	Adecuación vivienda	CONSUMO	Ⓢ
13105	\$ 10.000,00	Adquisición vehículo	MICROEMPRESA	Ⓢ
14157	\$ 15.000,00	Adquisición terreno	CONSUMO	Ⓢ
12950	\$ 2.000,00	Arreglo vehículo	MICROEMPRESA INMEDIATO	Ⓢ
12981	\$ 3.191,49	Pago de estudios	CONSUMO	Ⓢ
13036	\$ 1.000,00	Pago de trámites legales	CONSUMO INMEDIATO	Ⓢ
13245	\$ 20.000,00	Adecuación vivienda	CONSUMO	Ⓢ
13349	\$ 2.000,00	Adecuación vivienda	CONSUMO INMEDIATO	Ⓢ
13363	\$ 31.700,00	Inversión en negocio	MICROEMPRESA HIPOTECARIO	Ⓢ
13803	\$ 3.000,00	Mantenimiento vehículo	MICROEMPRESA	Ⓢ
13848	\$ 16.000,00	Adquisición vehículo	MICROEMPRESA HIPOTECARIO	Ⓢ
13877	\$ 46.100,00	Ampliación de pago de crédito	PYMES	Ⓢ
13897	\$ 5.500,00	Inversión agrícola	MICROEMPRESA HIPOTECARIO	Ⓢ
13904	\$ 17.280,00	Adquisición vehículo	MICROEMPRESA HIPOTECARIO	Ⓢ
13906	\$ 2.000,00	Pago de estudios	CONSUMO INMEDIATO	Ⓢ
13911	\$ 8.000,00	Pago de crédito	CONSUMO	Ⓢ
13934	\$ 15.000,00	Adecuación vivienda	CONSUMO	Ⓢ
13935	\$ 10.000,00	Adquisición vehículo	CONSUMO	Ⓢ
14300	\$ 15.000,00	Construcción vivienda	CONSUMO	Ⓢ
14304	\$ 1.900,00	Pago de deudas	CONTRA POLIZA	Ⓢ
14324	\$ 5.000,00	Adecuación vivienda	CONSUMO	Ⓢ
14321	\$ 3.700,00	Inversión agrícola	MICROEMPRESA	Ⓢ



N.º OPERACIÓN	MONTO SOLICITADO	DESTINO DE CRÉDITO	TIPO DE CRÉDITO SEGÚN COOPERATIVA	MARCA DE AUDITORÍA
14322	\$ 300,00	Pago matrícula vehículo	SUBSISTENCIA	☑
14307	\$ 1.000,00	Gastos médicos	CONTRA POLIZA	☑
12928	\$ 3.000,00	Pago de deudas	CONSUMO INMEDIATO	☑

☑ = Clasificación correcta

☒ = Clasificación Incorrecta

Nombre de Indicador:	Porcentaje de créditos clasificados correctamente según su tipo		
Formula:	Créditos correctos/Muestra de créditos analizada		
Cálculo=	$\frac{25}{25}$		100%

COMENTARIO:

Una vez analizada la muestra de créditos otorgados por la cooperativa durante el año 2016, se determina que el 100% de créditos se encuentran clasificados apropiadamente coincidiendo con lo que señala el Manual de Créditos en su Anexo N.º 1.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	31-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LOS EXPEDIENTES DE CRÉDITO

Según el Reglamento de Créditos y su respectivo manual, los expedientes de crédito deben contar con la siguiente información:

PERSONA NATURAL

Documentación Personal

Copia de cédula de ciudadanía del deudor y garante, además de sus cónyuges, si es del caso.
Copia de RUC del deudor y del garante si es del caso o algún documento que justifique la existencia del negocio.
Copias de pago de servicios básicos o impuesto predial.
Rol de pago o certificado de ingresos.
Copia de la papeleta de votación.

Documentación de la Aprobación del Crédito

Solicitud de Crédito
Informe de verificación solicitante y Garante
Medio de Aprobación
Liquidación de crédito
Tabla de amortización

Información Financiera

Estado de situación Financiera del Deudor y Garante
Descripción de la actividad que realiza el socio
Documentos que respaldan la situación financiera del deudor y garante (propiedad de inmuebles y vehículos)
Informe sobre la Situación Financiera-económica del deudor y del garante
Validaciones del Buró, cuentas cerradas, etc.

Documentación Legal

Copias del pagare y Contrato de Mutuo (Originales para custodia de títulos valor)
Copia de la Hoja principal y final de las escrituras de hipotecas donde se visualice la inscripción en el Registro de la Propiedad (escritura de hipotecas completa para custodia de valores)
Copias de contratos de prenda debidamente inscritos, de ser el caso (Original en custodia de títulos valores)
Copia de la hoja resumen de avalúos efectuados (Original en custodia de títulos valor)
Copia pólizas endósales a COAC Santa Isabel (Original en custodia de títulos valor)

Misceláneos

Informe de Garantías
Reporte de Inspecciones de prendas e hipotecas
Reporte de visitas a socios
Notificaciones a cobranzas, a más de las justificaciones presentadas por el prestatario en mora
Referencias bancarias y comerciales
Informe del Verificador
Documentos que respalden los bienes del deudor (Matricula de vehículos, pago de impuesto predial actualizado)
Documentación que respalde los ingresos del deudor (Rol de Pagos, remesas, contratos de arriendo, etc.)



NUMERO DE OPERACIÓN	MARCA DE AUDITORÍA	OBSERVACIÓN
12825	©	
13105	©	
14157	©	
12950	©	
12981	©	
13036	©	
13245	©	
13349	©	
13363	©	
13803	©	
13848	©	
13877	©	
13897	©	
13904	©	
13906	©	
13911	©	
13934	©	
13935	©	
14300	©	
14304	©	
14324	©	
14321	©	
14322	©	
14307	©	
12928	©	

© = Requisitos Completos

⊕ = Falta requisitos

Nombre de Indicador: Porcentaje de expedientes de créditos con requisitos completos

Formula: Expedientes Revisados/Muestra de Expedientes revisada

Cálculo= $\frac{25}{25}$ 100,00%

COMENTARIO:

De los 25 créditos seleccionados de manera aleatoria por el equipo de auditoría se determina que el 100% de los expedientes de crédito cumplen con todos los requerimientos que indica el Manual de Créditos de la cooperativa.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	31-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CONCORDANCIA DE CRÉDITOS OTORGADOS EN CUANTO A MONTO, TASA DE INTERES Y PLAZO.

CÓDIGO SOCIO	TIPO DE CRÉDITO	CAPITAL			TASA DE INTERÉS		PLAZO		MARCA DE AUDITORÍA		
		OTORGADO	LÍMITE (Min-Máx.)		OTORGADO	LÍMITE	OTORGADO	LÍMITE	M	i	t
10515	Microempresa	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	48	66	\$	U	M
13523	Consumo hipotecario	\$ 20.000	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	72	78	\$	U	M
7585	Microempresa	\$ 4.500	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	36	66	\$	U	M
13554	Consumo	\$ 8.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	48	72	\$	U	M
12548	Consumo inmediato	\$ 3.000	\$ 150	\$ 3.000	14,52%	14,52%	24	24	\$	U	M
5585	Consumo inmediato	\$ 3.000	\$ 150	\$ 3.000	14,52%	14,52%	24	24	\$	U	M
13530	Microempresa hipotecario	\$ 21.600	\$ 3.000	\$ 40.000	14,00%	14,00%	72	72	\$	U	M
7473	Inmediato microempresa	\$ 3.000	\$ 150	\$ 3.000	16,00%	16,00%	24	24	\$	U	M
13334	Consumo hipotecario	\$ 40.000	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	78	78	\$	U	M
726	Consumo	\$ 20.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	72	72	\$	U	M
13590	Microempresa	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	60	66	\$	U	M
13572	Microempresa	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	24	66	\$	U	M
13570	Consumo	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	60	72	\$	U	M
6299	Microempresa hipotecario	\$ 5.000	\$ 3.000	\$ 40.000	14,00%	14,00%	36	72	\$	U	M
13357	Consumo hipotecario	\$ 18.000	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	60	78	\$	U	M
7789	Consumo hipotecario	\$ 30.480	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	78	78	\$	U	M
13643	Microempresa hipotecario	\$ 12.980	\$ 3.000	\$ 40.000	14,00%	14,00%	66	72	\$	U	M
11042	Microempresa	\$ 12.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	66	66	\$	U	M
1219	Consumo	\$ 5.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	24	72	\$	U	M
11850	Consumo	\$ 5.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	54	72	\$	U	M
5808	Consumo	\$ 6.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	54	72	\$	U	M
1969	Consumo hipotecario	\$ 8.000	\$ 3.000	\$ 20.000	13,12%	13,12%	60	78	\$	U	M
11619	Microempresa	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	54	66	\$	U	M
4848	Consumo	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	60	72	\$	U	M
13661	Convenio	\$ 15.000	\$ 3.000	\$ 20.000	12,50%	12,50%	54	72	\$	U	M



CÓDIGO SOCIO	TIPO DE CRÉDITO	CAPITAL			TASA DE INTERÉS		PLAZO		MARCA DE AUDITORÍA		
		OTORGADO	LÍMITE (Min-Máx.)		OTORGADO	LÍMITE	OTORGADO	LÍMITE	M	i	t
12203	Consumo inmediato	\$ 2.000	\$ 150	\$ 3.000	14,52%	14,52%	24	24	\$	U	M
12644	Consumo	\$ 8.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	60	72	\$	U	M
3767	Microempresa	\$ 3.500	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	36	66	\$	U	M
329	Inmediato microempresa	\$ 1.000	\$ 150	\$ 3.000	16,00%	16,00%	24	24	\$	U	M
1646	Consumo inmediato	\$ 2.000	\$ 150	\$ 3.000	14,52%	14,52%	24	24	\$	U	M
7273	Inmediato microempresa	\$ 500	\$ 150	\$ 3.000	16,00%	16,00%	10	24	\$	U	M
13507	Consumo hipotecario	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	60	78	\$	U	M
428	Consumo hipotecario	\$ 15.000	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	24	78	\$	U	M
13693	Microempresa hipotecario	\$ 30.000	\$ 3.000	\$ 40.000	14,00%	14,00%	78	72	\$	U	Θ
5920	Inmediato microemp	\$ 1.000	\$ 150	\$ 3.000	16,00%	16,00%	12	24	\$	U	M
7083	Consumo	\$ 1.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	12	72	\$	U	M
3876	Consumo hipotecario	\$ 4.900	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	54	78	\$	U	M
7572	Microempresa	\$ 5.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	36	66	\$	U	M
12556	Microempresa hipotecario	\$ 60.000	\$ 3.000	\$ 40.000	14,00%	14,00%	72	72	\$	U	M
2194	Microempresa	\$ 6.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	54	66	\$	U	M
2822	Consumo	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	60	72	\$	U	M
12803	Consumo	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	60	72	\$	U	M
13784	Consumo hipotecario	\$ 32.000	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	78	78	\$	U	M
3860	Microempresa	\$ 20.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,00%	15,00%	66	66	\$	U	M
10935	Consumo	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	60	72	\$	U	M
10785	Consumo	\$ 2.500	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	36	72	\$	U	M
2458	Consumo hipotecario	\$ 21.000	\$ 3.000	\$ 40.000	13,70%	13,70%	72	78	\$	U	M
12564	Consumo	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,60%	14,60%	60	72	\$	U	M
11465	Microempresa	\$ 15.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,50%	15,50%	66	66	\$	U	M
10634	Consumo	\$ 20.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,60%	14,60%	72	72	\$	U	M
7764	Microempresa hipotecario	\$ 14.000	\$ 3.000	\$ 40.000	14,25%	14,25%	66	72	\$	U	M
9591	Microempresa hipotecario	\$ 25.000	\$ 3.000	\$ 40.000	14,25%	14,25%	24	72	\$	U	M
13880	Microempresa	\$ 4.000	\$ 3.000	\$ 20.000	15,50%	15,50%	36	66	\$	U	M
12662	Consumo hipotecario	\$ 45.000	\$ 3.000	\$ 40.000	13,12%	13,12%	60	78	\$	U	M
13903	Microempresa	\$ 1.500	\$ 3.000	\$ 20.000	15,50%	15,50%	18	66	\$	U	M



CÓDIGO SOCIO	TIPO DE CRÉDITO	CAPITAL			TASA DE INTERÉS		PLAZO		MARCA DE AUDITORÍA		
		OTORGADO	LÍMITE (Min-Máx.)		OTORGADO	LÍMITE	OTORGADO	LÍMITE	M	i	t
9250	Microempresa hipotecario	\$ 7.500	\$ 3.000	\$ 40.000	14,25%	14,25%	48	72	§	⌢	M
11849	Consumo hipotecario	\$ 26.060	\$ 3.000	\$ 40.000	13,70%	13,70%	78	78	§	⌢	M
13935	Consumo	\$ 4.900	\$ 3.000	\$ 20.000	14,60%	14,60%	48	72	§	⌢	M
6242	Microempresa hipotecario	\$ 28.000	\$ 3.000	\$ 40.000	14,00%	14,00%	78	72	§	⌢	⊖
13019	Consumo	\$ 20.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,52%	14,52%	78	72	§	⌢	⊖
11587	Consumo hipotecario	\$ 14.200	\$ 3.000	\$ 40.000	13,70%	13,70%	72	78	§	⌢	M
7170	Consumo	\$ 5.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,60%	14,60%	48	72	§	⌢	M
195	Consumo	\$ 10.000	\$ 3.000	\$ 20.000	14,60%	14,60%	60	72	§	⌢	M

Total §=	61
Total ⌢=	63
Total M=	60

§= Capital dentro de los parámetros señalados en el Manual de Créditos
 ⌢= Tasa de Interés dentro de los parámetros señalados en el Manual de Créditos
 M= Plazo dentro de los parámetros señalado en el Manual de Créditos
 ⊖= Incumplimiento de parámetros.

Nombre de Indicador: Porcentaje de créditos con capital dentro del rango aceptado
Fórmula: $\frac{\text{Créditos otorgados con capital dentro del límite señalado}}{\text{Muestra de Créditos otorgados analizada}}$
Cálculo= $\frac{63}{63} = 100,00\%$

Nombre de Indicador: Porcentaje de créditos con tasa de interés dentro del rango aceptado
Fórmula: $\frac{\text{Créditos otorgados con tasa de interés dentro del límite señalado}}{\text{Muestra de créditos otorgados analizada}}$
Cálculo= $\frac{63}{63} = 100,00\%$



Nombre de Indicador:	Porcentaje de Créditos con plazo dentro del rango aceptado
Fórmula:	Créditos otorgados con plazo dentro del límite señalado/Muestra de Créditos Otorgados analizada
Cálculo=	$\frac{63}{63} \quad 100,00\%$

COMENTARIO:

Una vez realizado un análisis a los créditos otorgados por la cooperativa durante el año 2016 se revisó que los mismos hayan sido otorgados respetando los montos, tasa de interés y plazo que indica el Manual de Créditos conforme las diferentes modalidades de crédito que otorga esta institución financiera. En tal virtud, se ha determinado que el 100% de los créditos colocados por el Departamento se han realizado respetando los límites establecidos en lo referente a tipo de crédito, plazo y tasa de interés.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	31-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	PERIODO DE TIEMPO DE APROBACION DE LAS SOLICITUDES DE CREDITO

El Comité de Crédito es el encargado de la aprobación de los créditos cuyos montos sean mayores a \$3000 y menores a \$40.000; dicho comité está conformado por el Gerente General, Jefa de Negocios y un Oficial de Crédito los mismo que se reúnen cuando existan solicitudes de crédito sin considerar la cantidad, puesto que su objetivo es brindar un servicio oportuno al socio.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	26-oct-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	27-oct-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	REVISIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS POR CRÉDITOS VENCIDOS

Según el Manual de Créditos de la cooperativa el procedimiento para gestión de la cartera vencida por medio de la realización de llamadas es el siguiente:

De Cartera en Mora

El jefe de Negocios y el respectivo Oficial de Créditos serán los responsables de la gestión de cobro.

Los procedimientos son los siguientes:

En casos excepcionales, cuando el pago de una cuota está por vencer en 2 días el socio recibe un recordatorio vía llamada telefónica.

Cuando una cuota no es cancelada el día de su vencimiento, automáticamente el socio recibirá una notificación vía llamada telefónica cada dos días mientras permanezca en mora.

A partir del sexto día se notificará mediante llamadas telefónicas al garante.

COMENTARIO:

Al momento de solicitar información para realizar este procedimiento la Sra. Jefe de Negocios indicó que la cooperativa no cuenta con reportes sobre las llamadas realizadas a los sujetos de crédito que mantienen obligaciones vencidas, por tanto, no se puede hacer una verificación de que efectivamente todos los créditos vencidos fueron notificados vía telefónica para que los deudores se acerquen a liquidar las cuotas vencidas. No obstante, se indicó que el sistema informático permite llevar un historial de las llamadas efectuadas con la limitación de que se puede revisar únicamente de manera digital por tanto no se incorporan a los expedientes de crédito.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	01-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	01-nov-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE NOTIFICACIONES ESCRITAS A CRÉDITOS VENCIDOS

Según el Manual de Créditos, se indica que el proceso para la recuperación de créditos vencidos con respecto a las notificaciones es el siguiente:

Día 15: Primera Notificación Escrita al deudor y garante

Día 31: Segunda Notificación Escrita al deudor y garante

Día 61: Tercera Notificación; expide el Jefe de Negocios

Día 90: Remite al Departamento Legal para que inicie el proceso de recuperación por la vía legal.

CATEGORÍA C1		
NUMERO DE OPERACIÓN	MARCA DE AUDITORÍA	OBSERVACIÓN
14627	Q	
9388	Q	
8497	Q	
10116	h	No existen notificaciones
10615	Q	
11068	Q	
10758	Q	
9657	h	No existen notificaciones
10566	Q	
8371	Q	
13039	Q	
12301	Q	
6978	h	Solo notificación judicial
12602	Q	
13979	h	No existen notificaciones
12269	h	No tiene primera notificación
12419	Q	
11941	Q	
13987	h	No existen notificaciones
13000	Q	

Total Q= 14

Total h= 6

Total ε= 0

Q= Notificaciones escritas completas

h= Notificaciones escritas incompletas

ε= No existe carpeta en archivo



Nombre de Indicador:	Porcentaje de Créditos vencidos con notificaciones escritas completas.	
Fórmula:	Créditos vencidos con notificaciones completas/Muestra de Créditos Vencidos analizada	
Cálculo=	$\frac{14}{20}$	70%

Nombre de Indicador:	Porcentaje de carpetas no encontradas	
Fórmula:	Expedientes no encontrados/Muestra de Créditos Vencidos analizada	
Cálculo=	$\frac{0}{20}$	0%

COMENTARIO:
Una vez revisado los expedientes de créditos cuyas cuotas están vencidas y poseen una calificación de riesgo "C1", se determina que el 30% de carpetas analizadas no cuentan con todas las notificaciones escritas que se debieron realizar como parte del proceso de recuperación de la cartera, algunas carpetas no cuentan con ninguna notificación mientras que otras tienen parcialmente las notificaciones.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	06-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	07-nov-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE NOTIFICACIONES ESCRITAS A CRÉDITOS VENCIDOS

CATEGORÍA C2		
NUMERO DE OPERACIÓN	MARCA DE AUDITORÍA	OBSERVACIÓN
12382	Q	
10289	h	No existe segunda notificación
14076	Q	
10535	Q	
9507	Q	
11371	h	No existen notificaciones
11121	Q	
12392	Q	

Total Q= 6
Total h= 2
Total ε= 0

Q= Notificaciones escritas completas
h= Notificaciones escritas incompletas
ε= No existe carpeta en archivo

Nombre de Indicador:	Porcentaje de créditos vencidos con notificaciones escritas completas.	
Fórmula:	Nº créditos vencidos con notificaciones completas/Muestra de créditos vencidos analizada	
	$\frac{6}{8}$	75%

Nombre de Indicador:	Porcentaje de carpetas no encontradas	
Fórmula:	Expedientes no encontrados/Muestra de créditos vencidos analizada	
Cálculo=	$\frac{0}{8}$	0%

COMENTARIO:	
En lo referente a los expedientes revisados de los créditos cuya calificación están en el rango "C2"; el 75% de carpetas cuentan con las tres notificaciones escritas que indica el Manual de Créditos de la cooperativa.	
ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	06-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	07-nov-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE NOTIFICACIONES ESCRITAS A CRÉDITOS VENCIDOS

CATEGORÍA D		
NUMERO DE OPERACIÓN	MARCA DE AUDITORÍA	OBSERVACIÓN
12861	Q	
11196	Q	
13677	h	No existe tercera y notificación judicial
10463	Q	
6564	Q	
11369	Q	
10691	h	No existe primera, segunda, tercera notificación
11261	Q	
6688	Q	
11208	h	No existe segunda y tercera notificación
9493	Q	
10014	h	Solo notificación judicial
9700	h	No existe segunda y tercera notificación
11774	Q	
11484	Q	

Total Q= 10
Total h= 5
Total ε= 0
Q= Notificaciones escritas completas
h= Notificaciones escritas incompletas
ε= No existe carpeta en archivo

Nombre de Indicador:	Porcentaje de créditos vencidos con notificaciones escritas completas.
Fórmula:	Nº créditos vencidos con notificaciones completas/Muestra de créditos vencidos analizada
Cálculo=	$\frac{10}{15} \quad 67\%$

Nombre de Indicador:	Porcentaje de carpetas no encontradas
Fórmula:	Nº expedientes no encontrados/Muestra de créditos vencidos analizada
Cálculo=	$\frac{0}{15} \quad 0\%$



COMENTARIO:

En lo referente al análisis de las carpetas de créditos con calificación de riesgo "D" (Dudosa recaudación), el 67% de la muestra analizada tiene las tres notificaciones escritas.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	06-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	07-nov-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CUMPLIMIENTO DE NOTIFICACIONES ESCRITAS A CRÉDITOS VENCIDOS

CATEGORÍA E		
NUMERO DE OPERACIÓN	MARCA DE AUDITORÍA	OBSERVACIÓN
7670	Hu	Falta primera, segunda y tercera notificación
9153	Hu	Falta tercera notificación
11007	Hu	Solo notificación judicial
11293	Q	
11157	Q	
13355	Hu	Falta segunda, tercera y notificación judicial
11119	Q	
12035	Q	
10920	Q	
9523	Hu	Falta segunda y tercera notificación
14168	Hu	No existen notificaciones
11947	Hu	Falta tercera notificación
10678	Hu	Falta segunda y tercera notificación
9995	Hu	Falta primera y tercera notificación
12198	Hu	Falta primera, segunda notificación
11124	Hu	Falta primera notificación
13204	Q	
12808	Q	
11435	Q	
10765	Hu	Falta tercera y notificación judicial
10006	Hu	Falta primera notificación
8273	Hu	Falta tercera notificación
12357	Hu	Falta primera y tercera notificación
12005	Hu	No existen notificaciones
10953	Q	
5634	ε	No existe carpeta
13153	Q	
8645	Hu	Falta primera notificación
9376	Hu	Falta segunda, tercera y notificación judicial
9978	Hu	No existen notificaciones
11712	Hu	Falta tercera notificación
8851	Q	
13132	Hu	Falta primera y tercera notificación
10189	Hu	Falta primera, segunda, y tercera notificación
10404	Q	
13653	Q	
8628	Q	

CATEGORÍA E		
NUMERO DE OPERACIÓN	MARCA DE AUDITORÍA	OBSERVACIÓN
10274	H	Falta segunda, tercera y notificación judicial
8731	Q	
11254	Q	
7258	Q	
5881	H	Falta primera, segunda y tercera notificación
10382	H	Falta tercera y notificación judicial
6875	Q	
7443	Q	
8902	H	Falta primera y tercera notificación
9219	ε	No existe carpeta
13222	H	Falta segunda, tercera y notificación judicial
12828	H	Falta primera, segunda y tercera notificación
9582	Q	
13190	Q	
12282	Q	
9697	H	Falta tercera notificación
9750	H	Falta primera, segunda, y tercera notificación
10509	H	Falta tercera notificación
11322	H	Falta primera y segunda notificación
11193	ε	No existe carpeta
13002	Q	
12887	H	Falta segunda y tercera notificación
13942	H	Falta tercera notificación
15262	ε	No existe carpeta
15261	ε	No existe carpeta

Total Q= 23
Total h= 34
Total ε= 5

<p>Q= Notificaciones escritas completas</p> <p>h= Notificaciones escritas incompletas</p> <p>ε= No existe carpeta en archivo</p>
--

<p>Nombre de Indicador: Porcentaje de créditos vencidos con notificaciones escritas completas.</p> <p>Fórmula: $\frac{N^{\circ} \text{ créditos vencidos con notificaciones completas}}{\text{Muestra de créditos vencidos analizada}}$</p> <p>Cálculo= $\frac{23}{62}$ 37%</p>
--



Nombre de Indicador: Porcentaje de carpetas no encontradas

Fórmula: $\frac{\text{N}^{\circ} \text{ expedientes no encontrados}}{\text{Muestra de créditos vencidos analizada}}$

Cálculo= $\frac{5}{62}$ 8%

COMENTARIO

De la revisión de 62 carpetas con calificación de riesgo "E" (Pérdida), no se encontraron 5 en el archivo y de las encontradas el 37% tiene las notificaciones enviadas al deudor completas.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	06-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	07-nov-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	INDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA

El índice de morosidad es una herramienta que permite medir el porcentaje de la cartera de crédito que se no han cumplido con las obligaciones dentro de los periodos establecidos; es decir, los deudores no se han acercado a la cooperativa a realizar los pagos de las cuotas dentro de las fechas indicadas en el pagare, por tanto, la morosidad es de suma importancia porque permite a las entidades financieras medir el riesgo de crédito. Para determinar el índice de morosidad se divide la cartera improductiva (vencida y que no devenga intereses) entre el total de la cartera)

Nombre de Indicador: Índice de Morosidad

Fórmula: $(\text{Cartera vencida} + \text{Cartera que no devenga intereses}) \div \text{Total Cartera de Créditos}$

	POR VENCER	QUE NO DEVENGA INTERESES	VENCIDA	TOTAL CARTERA (A)	CARTERA IMPRODUCTIVA (B)	ÍNDICE DE MOROSIDAD C=B/A
CONSUMO	\$11.331.547,94	\$ 551.538,90	\$258.749,87	\$12.141.836,71	\$ 810.288,77	6,67%
INMOBILIARIO	\$ 977.770,81	\$ 39.359,57	\$ 10.281,20	\$ 1.027.411,58	\$ 49.640,77	4,83%
MICROCREDITO	\$ 5.852.536,08	\$ 624.528,51	\$305.954,35	\$ 6.783.018,94	\$ 930.482,86	13,72%
TOTAL CARTERA	\$ 18.161.854,83	\$ 1.215.426,98	\$ 574.985,42	\$ 19.952.267,23	\$ 1.790.412,40	8,97%

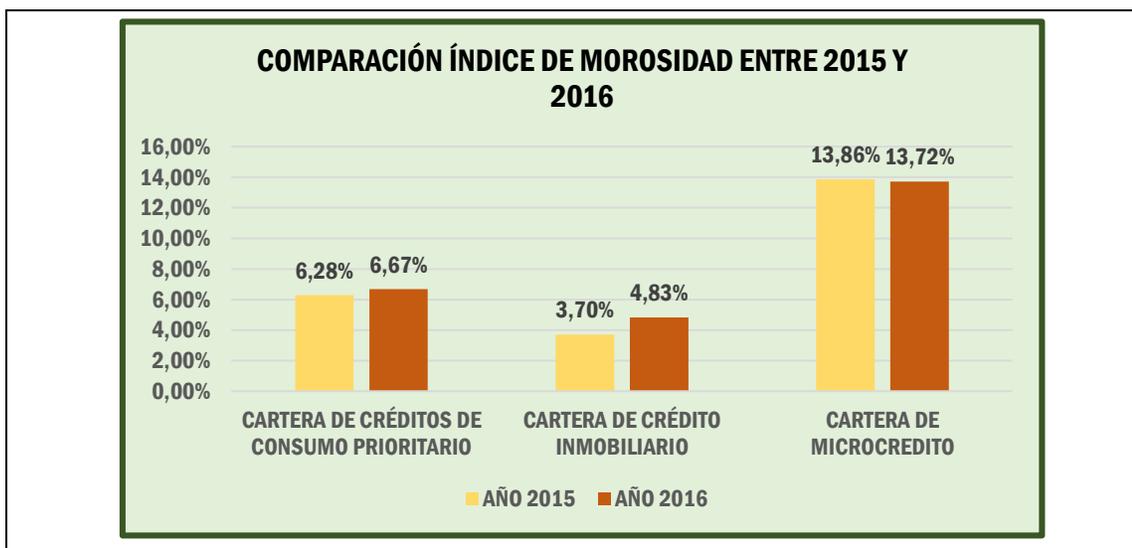
CONCLUSIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la fórmula del índice de morosidad se puede identificar que los porcentajes de morosidad de la cartera se encuentran dentro de un rango aceptable puesto que del total de la cartera únicamente solo el 8,97% se encuentra en mora; dicho en otras palabras, de cada 100 créditos únicamente 9 créditos tienen obligaciones vencidas.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	08-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	09-nov-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	COMPARACIÓN MOROSIDAD ENTRE 2015 Y 2016

INDICES DE MOROSIDAD	AÑO 2015	AÑO 2016	VARIACIÓN
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	6,28%	6,67%	6,29%
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	3,70%	4,83%	30,69%
CARTERA DE MICROCRÉDITO	13,86%	13,72%	-1,01%
TOTAL MOROSIDAD	8,69%	8,97%	3,30%



CONCLUSIÓN:

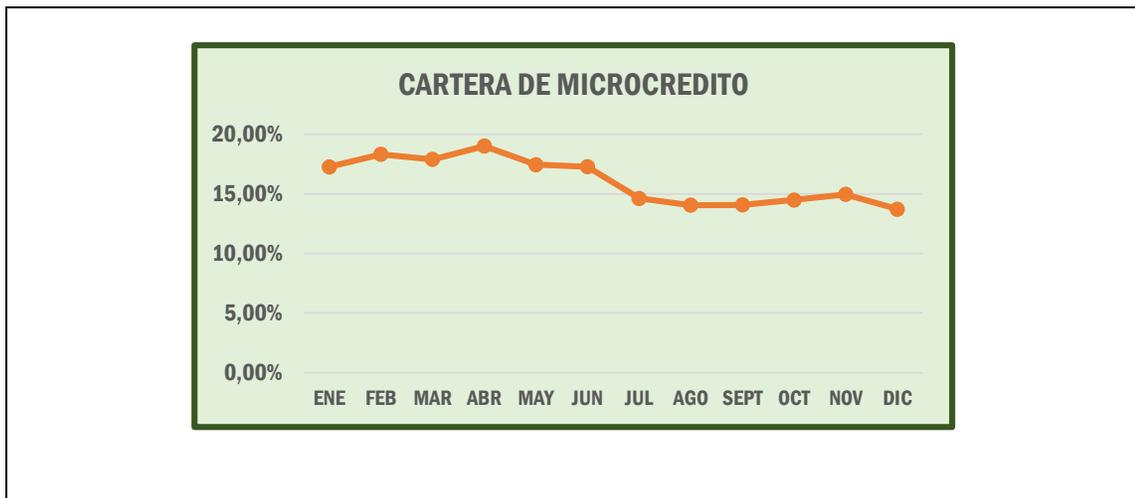
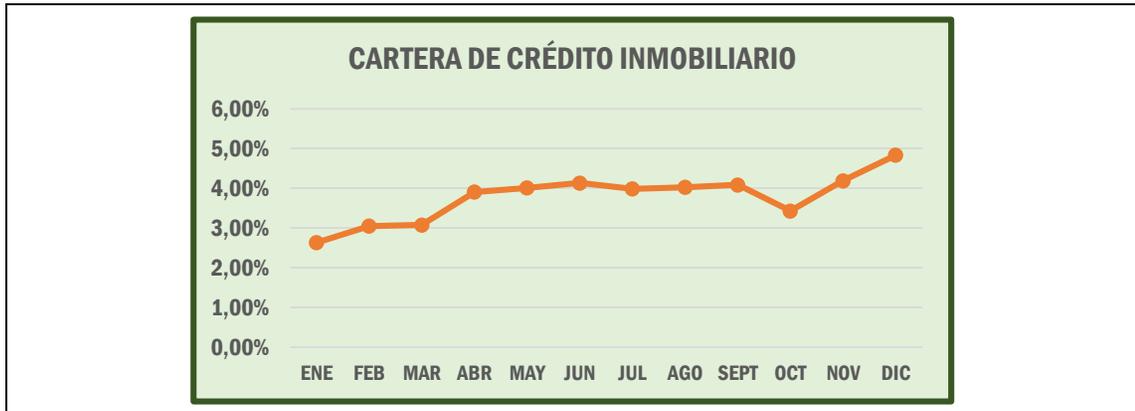
Mediante un análisis comparativo del índice de morosidad de la COAC Santa Isabel entre el año 2015 y 2016 se puede observar que, por un lado, se dio un aumento en los segmentos de Consumo Prioritario e Inmobiliario, de 6,29% y 30,69% respectivamente, siendo el Crédito Inmobiliario el de mayor incremento, mientras que por otro lado el segmento de Microcréditos tuvo un descenso en su morosidad de 1,01%. s. Consecuentemente esto ha llevado que en términos generales la cartera de crédito de la COAC Santa Isabel haya tenido un aumento de 3,30% para el año 2016 en su índice de morosidad.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	08-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	09-nov-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	VARIACIÓN DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DURANTE EL 2016

MES	MOROSIDAD		
	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	CARTERA DE MICROCRÉDITO
ENE	9,17%	2,63%	17,27%
FEB	10,05%	3,05%	18,31%
MAR	8,85%	3,08%	17,89%
ABR	9,41%	3,91%	19,02%
MAY	9,53%	4,01%	17,45%
JUN	8,80%	4,13%	17,28%
JUL	6,13%	3,98%	14,63%
AGO	7,28%	4,03%	14,05%
SEPT	7,96%	4,08%	14,07%
OCT	7,70%	3,43%	14,49%
NOV	7,76%	4,19%	14,95%
DIC	6,67%	4,83%	13,72%





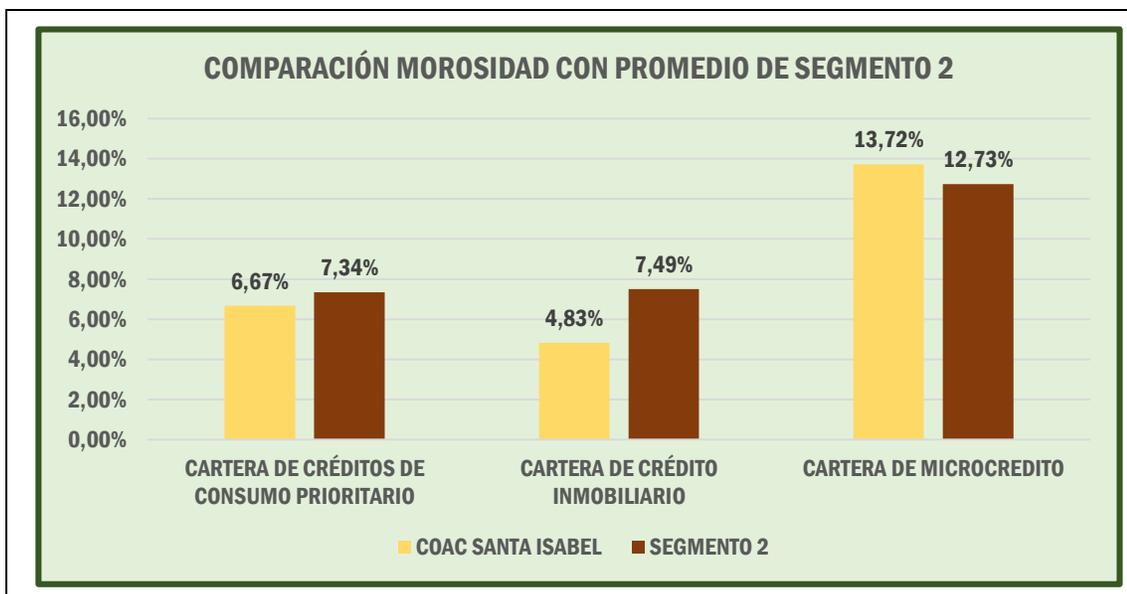
CONCLUSIÓN:

Con respecto a la variación del índice de morosidad durante el año 2016, se puede observar en los gráficos que los créditos de Consumo Prioritario al igual que los Microcréditos tuvieron una tendencia de reducción durante el dicho año. Sin embargo, el segmento de Créditos Inmobiliarios tuvo un comportamiento diferente a los anteriormente mencionados, puesto que tuvo una tendencia de incremento donde a enero existió una morosidad de 2,63% pero a diciembre se tuvo un porcentaje del 4,83%, es decir creció en un 84% aproximadamente.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	08-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	09-nov-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	COMPARACIÓN INDICE DE MOROSIDAD CON EL PROMEDIO DEL SEGMENTO 2

INDICES DE MOROSIDAD	COAC SANTA ISABEL	SEGMENTO 2	DIFERENCIA
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	6,67%	7,34%	-0,66%
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	4,83%	7,49%	-2,66%
CARTERA DE MICROCRÉDITO	13,72%	12,73%	0,99%



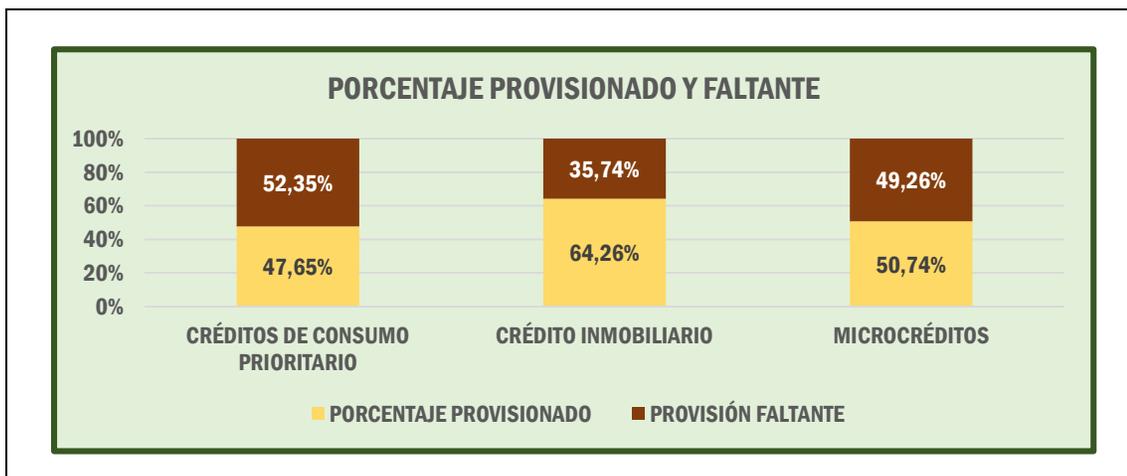
CONCLUSIÓN:

Al realizar una comparación entre el índice de morosidad de la COAC Santa Isabel con respecto al promedio de todas las cooperativas del Segmento 2 del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria se puede verificar que se encuentran por debajo del promedio, con excepción de los Microcréditos, los mismos que tienen aproximadamente un punto porcentual por encima del promedio, ya que el Segmento 2 en su totalidad mantiene un índice de 12,73% mientras que la COAC Santa Isabel cuenta con un 13,72%.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	13-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	14-nov-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	PORCENTAJE PROVISIONADO PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA

TIPO DE CREDITO	PROVISIÓN	CARTERA IMPRODUCTIVA	PORCENTAJE PROVISIONADO	PROVISIÓN FALTANTE
CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	\$ 386.125,64	\$ 810.288,77	47,65%	52,35%
CRÉDITO INMOBILIARIO	\$ 31.897,03	\$ 49.640,77	64,26%	35,74%
MICROCRÉDITOS	\$ 472.099,61	\$ 930.482,86	50,74%	49,26%



CONCLUSIÓN:

Luego de obtener el porcentaje de la provisión con relación al total de la cartera improductiva, se determinó que ningún tipo de crédito se encuentra provisionado en su totalidad, no obstante, el Crédito Inmobiliario y Microcrédito poseen una provisión superior al 100%

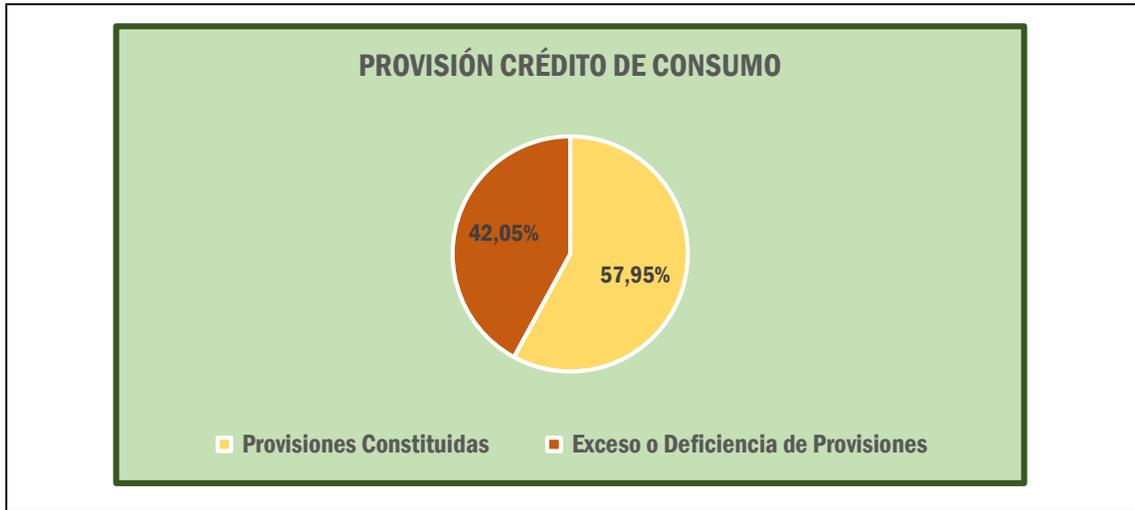
ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	13-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	14-nov-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	PROVISIÓN POR TIPO DE CRÉDITO Y CALIFICACIÓN DE RIESGO

CRÉDITO DE CONSUMO						
CALIFICACIÓN DE RIESGO	TOTAL	% PARTICIPACION	% PROVISION	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	EXCESO O DEFICIENCIA DE PROVISIONES
A1	\$10.785.891,56	88,83%	0,50%	\$ 43.685,51	\$ 193,06	\$ -43.492,45
A2	\$ 280.939,11	2,31%	2,00%	\$ 4.317,18	\$ 193,06	\$ -4.124,12
A3	\$ 262.747,46	2,16%	3,00%	\$ 5.670,00	\$ 193,06	\$ -5.476,94
B1	\$ 12.752,70	0,11%	6,00%	\$ 765,16	\$ 193,06	\$ -572,10
B2	\$ 90.500,36	0,75%	10,00%	\$ 5.825,51	\$ 1.930,63	\$ -3.894,88
C1	\$ 42.244,45	0,35%	20,00%	\$ 5.277,66	\$ 579,19	\$ -4.698,47
C2	\$ 41.311,59	0,34%	40,00%	\$ 14.889,06	\$ 2.509,82	\$ -12.379,24
D	\$ 129.743,59	1,07%	69,50%	\$ 90.171,80	\$ 1.930,63	\$ -88.241,17
E	\$ 495.705,89	4,08%	100,00%	\$ 495.705,89	\$ 378.403,13	\$ -117.302,76
	\$12.141.836,71	100,00%		\$ 666.307,77	\$ 386.125,64	\$ -280.182,13

Nombre de Indicador:	Provisiones Constituidas
Fórmula:	Provisiones Constituidas ÷ Provisiones Requeridas
Cálculo=	$\frac{\$ 386.125,64}{\$ 666.307,77} = 57,95\%$

Nombre de Indicador:	Exceso o Deficiencia de Provisiones
Fórmula:	(Provisiones Requeridas - Provisiones Constituidas) ÷ Provisiones Requeridas
Cálculo=	$\frac{\$ 280.182,13}{\$ 666.307,77} = 42,05\%$



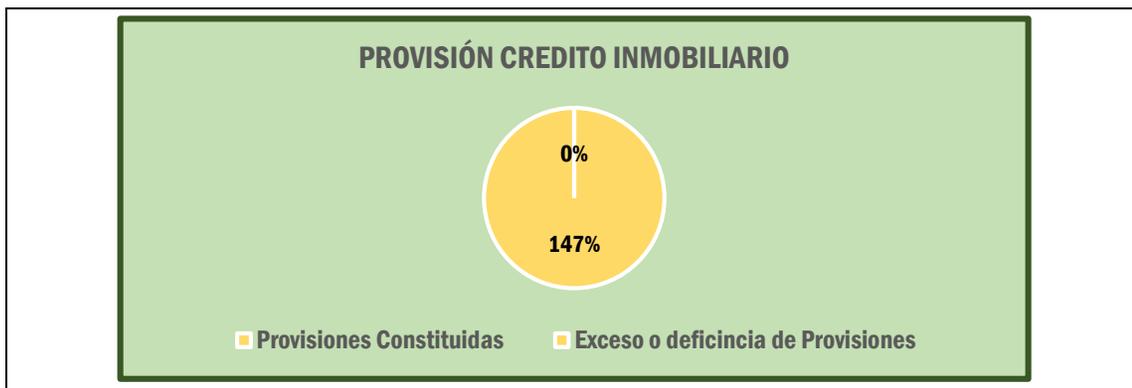
COMENTARIO:

La cartera de crédito de consumo se encuentra provisionado en un 57,95%, es decir, la provisión actual es insuficiente para cubrir el saldo de la cartera improductiva que mantiene la cooperativa al 31 de diciembre de 2016.

CRÉDITO INMOBILIARIO							
CALIFICACIÓN DE RIESGO		TOTAL	% PARTICIPACION	% PROVISION	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	EXCESO O DEFICIENCIA DE PROVISIONES
A1	RIESGO NORMAL	\$ 785.700,35	76,47%	0,50%	\$ 2.357,10	\$ 6.570,79	\$ 4.213,69
A2		\$ 134.639,15	13,10%	2,00%	\$ 1.615,55	\$ 4.784,55	\$ 3.169,00
A3		\$ 57.148,56	5,56%	3,00%	\$ 1.028,67	\$ 3.189,70	\$ 2.161,03
B1	RIESGO POTENCIAL	\$ 12.305,92	1,20%	6,00%	\$ 443,01	\$ 753,46	\$ 310,45
B2		\$ 22.589,39	2,20%	10,00%	\$ 1.355,36	\$ 1.649,61	\$ 294,25
C1	DEFICIENTE	\$ -	0,00%	20,00%	\$ -	\$ -	\$ -
C2		\$ -	0,00%	40,00%	\$ -	\$ -	\$ -
D	DUDOSO RECAUDO	\$ 292,74	0,03%	69,50%	\$ 203,45	\$ 203,45	\$ -
E	PERDIDA	\$ 14.745,46	1,44%	100,00%	\$ 14.745,46	\$ 14.745,46	\$ -
		\$ 1.027.421,57	100,00%		\$ 21.748,60	\$ 31.897,02	\$ 10.148,42

Nombre de Indicador:	Provisiones Constituidas
Fórmula:	Provisiones Constituidas ÷ Provisiones Requeridas
	\$ 31.897,02 ÷ 21.748,60 = 146,66%
Cálculo=	\$ 31.897,02 / 21.748,60

Nombre de Indicador:	Exceso o Deficiencia de Provisiones
Cálculo=	\$ 10.148,42 / 21.748,60 = -46,66%

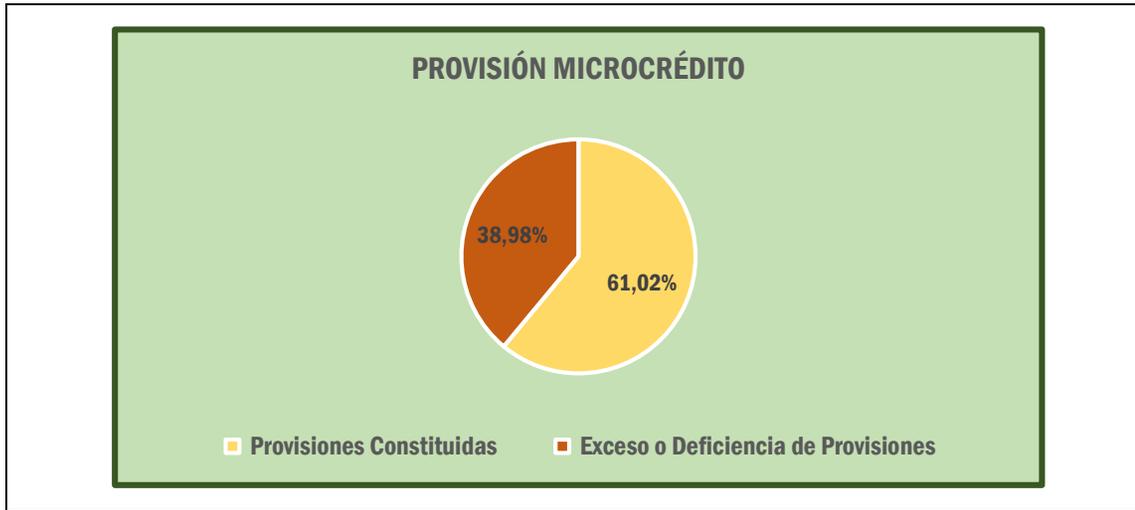


COMENTARIO:
 La cartera de crédito de vivienda tiene una particularidad a diferencia de la anterior, puesto que tiene provisionada más de lo requerido, esto significa que la cooperativa tiene un 47% de excedente frente a lo que se requiere tener provisionado ante eventuales incumplimientos de este tipo de crédito.

MICROCRÉDITOS							
CALIFICACIÓN DE RIESGO		TOTAL	% PARTICIPACION	% PROVISION	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	EXCESO O DEFICIENCIA DE PROVISIONES
A1	RIESGO NORMAL	\$ 5.438.279,77	80,17%	0,50%	\$ 22.158,26	\$ 236,05	\$ -21.922,21
A2		\$ 76.337,97	1,13%	2,00%	\$ 1.226,63	\$ 236,05	\$ -990,58
A3		\$ 337.666,59	4,98%	3,00%	\$ 7.671,12	\$ 236,05	\$ -7.435,07
B1	RIESGO POTENCIAL	\$ 50.795,00	0,75%	6,00%	\$ 2.198,17	\$ 236,05	\$ -1.962,12
B2		\$ 88.488,91	1,30%	10,00%	\$ 6.876,81	\$ 236,05	\$ -6.640,76
C1	DEFICIENTE	\$ 37.109,93	0,55%	20,00%	\$ 5.296,57	\$ 236,05	\$ -5.060,52
C2		\$ 25.745,03	0,38%	40,00%	\$ 8.474,94	\$ 236,05	\$ -8.238,89
D	DUDOSO RECAUDO	\$ 28.707,43	0,42%	69,50%	\$ 19.951,66	\$ 7.789,64	\$ -12.162,02
E	PERDIDA	\$ 699.887,57	10,32%	100,00%	\$ 699.887,57	\$ 462.657,62	\$ -237.229,95
		\$ 6.783.018,20	100,00%		\$ 773.741,73	\$ 472.099,61	\$ -301.642,12

Nombre de Indicador:	Provisiones Constituidas
Fórmula:	Provisiones Constituidas ÷ Provisiones Requeridas
Cálculo=	$\frac{\$ 472.099,61}{\$ 773.741,73} = 61,02\%$

Nombre de Indicador:	Exceso o Deficiencia de Provisiones
Fórmula:	(Provisiones Requeridas - Provisiones Constituidas) ÷ Provisiones Requeridas
Cálculo=	$\frac{\$ 301.642,12}{\$ 773.741,73} = 38,98\%$



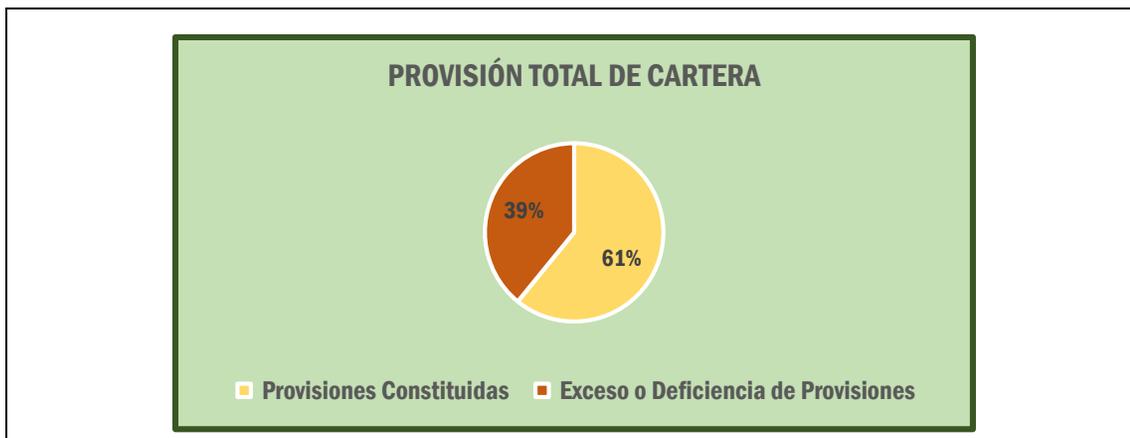
COMENTARIO:

Los microcréditos tienen una deficiencia del 38,98% en la constitución de provisiones para la cobertura de la cartera improductiva, por tanto, no se pudiera cubrir la pérdida en caso de no lograr la recuperación del valor que se encuentra dentro del rango de cartera improductiva.

TOTAL CARTERA		
PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	EXCESO O DEFICIENCIA DE PROVISIONES
\$ 1.461.798,10	\$ 890.122,27	\$ -571.675,83

Nombre de Indicador:	Provisiones Constituidas	
Fórmula:	Provisiones Constituidas ÷ Provisiones Requeridas	
Cálculo=	\$ 890.122,27	61%
	\$ 1.461.798,10	

Nombre de Indicador:	Exceso o Deficiencia de Provisiones	
Fórmula:	(Provisiones Requeridas - Provisiones Constituidas) ÷ Provisiones Requeridas	
Cálculo=	\$ 571.675,83	39%
	\$ 1.461.798,10	



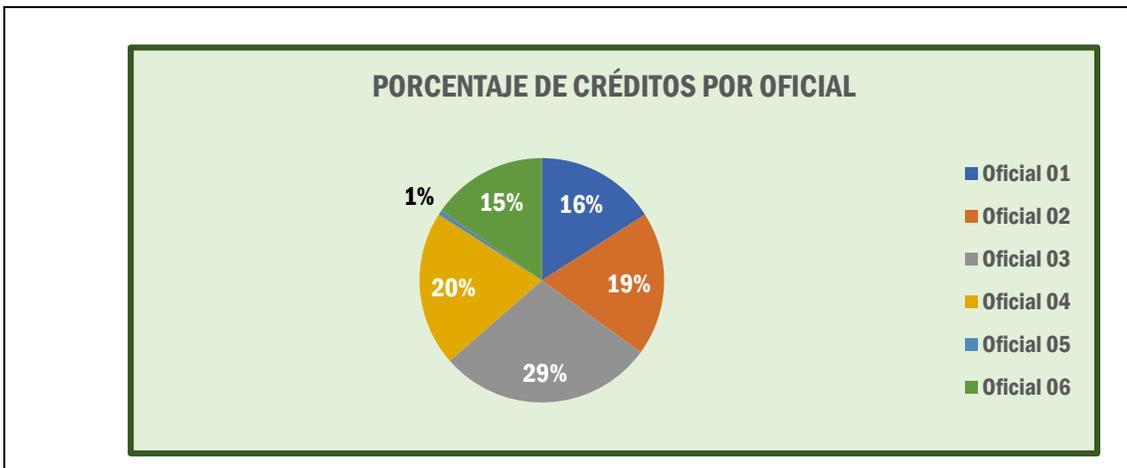
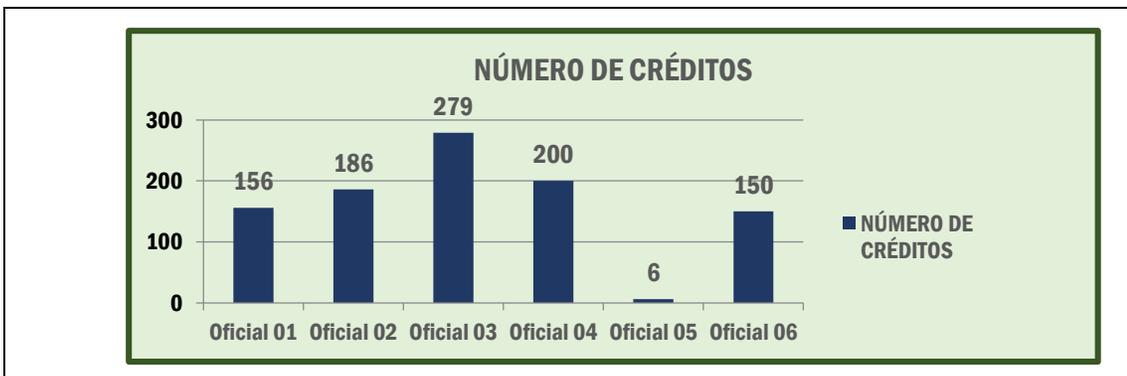
CONCLUSIÓN:

En términos generales se puede observar que la cartera improductiva que mantiene la cooperativa al 31 de diciembre de 2016 esta provisionada únicamente en un 61%. De acuerdo a la Resolución N° 130-2015-F, las cooperativas del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria que pertenecen al Segmento 2 tienen que mantener un monto provisionado igual o superior al 30% de la cartera improductiva. De igual manera dicha resolución indica que para el año 2019, estas entidades financieras deberán tener provisionado en un 100% toda la cartera. Por tanto, al determinar que la COAC Santa Isabel mantiene el 61% provisionado se puede manifestar que esta cooperativa está cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Regulación y Política Monetaria y Financiera.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	13-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	14-nov-17

NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	NÚMERO DE CREDITOS EXPEDIDOS POR OFICIAL DE CREDITOS

OFICIAL DE CREDITO	NUMERACIÓN	NÚMERO DE CRÉDITOS	PORCENTAJE
ARMIJOS DALILA	Oficial 01	156	16%
CABRERA SILVIA	Oficial 02	186	19%
CONTRERAS JESSICA	Oficial 03	279	29%
CORDOVA JHONNY	Oficial 04	200	20%
JIMENEZ JOVANNY	Oficial 05	6	1%
MENA JUAN CARLOS	Oficial 06	150	15%
Total general		977	1





CONCLUSIÓN:

Luego de revisar la Base de Datos de los créditos otorgados por la cooperativa durante el ejercicio fiscal 2016, se puede determinar que se otorgaron 977 créditos los mismos que analizados por oficial de crédito el que menor créditos colocados es el oficial 5, sin embargo, este valor es justificable debido a que dicho oficial desempeño su función por un periodo de tiempo corto durante ya que fue promovido a desempeñar otra función dentro de la cooperativa. Por tal motivo, se puede manifestar que el oficial que menor número de créditos tramitados fue el número 6 con 150 créditos. Por el contrario, la mayor cantidad de créditos fueron gestionados por el oficial 3, (279 créditos) teniendo una participación del 28,56% del total de la cartera.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	15-nov.-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	16-nov.-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	PERSONAL DE CRÉDITOS CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL

NOMBRES	CARGO	REQUISITO DEL CARGO (EDUCACIÓN FORMAL)	NIVEL ACADÉMICO	TÍTULO	MARCA DE AUDITORIA	OBSERVACION
Idalia Yadira Pesantez Pesantez	Jefe de Negocios	Título a nivel superior en Administración, Contabilidad y Auditoría o carreras afines	Secundario	Técnico Agropecuario	Y	No cumple con el nivel académico, sin embargo, se encuentra en la actualidad realizando estudios.
Juan Carlos Mena	Oficial de crédito	Estudios superiores en Administración, economía, Contabilidad y Auditoría o carreras afines	Tercero	Ingeniero en Contabilidad	^	
Jessica Anabel Contreras Cabrera	Oficial de crédito	Estudios superiores en Administración, economía, Contabilidad y Auditoría o carreras afines	Secundaria	Ciencias Generales	Y	No cumple con el nivel académico, sin embargo, se encuentra en la actualidad realizando estudios.
Jhonny Patricio Córdova Erraez	Oficial de crédito	Estudios superiores en Administración, economía, Contabilidad y Auditoría o carreras afines	Tercero	Contador Público Auditor	^	
Jenny Dalila Armijos Córdova	Oficial de crédito	Estudios superiores en Administración, economía, Contabilidad y Auditoría o carreras afines	Tercero	Tecnóloga en Programación de Sistemas	Y	Tiene título de tercer nivel, pero con especialización en otras áreas.



NOMBRES	CARGO	REQUISITO DEL CARGO (EDUCACIÓN FORMAL)	NIVEL ACADÉMICO	TÍTULO	MARCA DE AUDITORIA	OBSERVACION
Silvia Verónica Cabrera Segarra	Oficial de crédito	Estudios superiores en Administración, economía, Contabilidad y Auditoría o carreras afines	Tercero	Ingeniera Comercial	Λ	
María del Carmen Campos Márquez	Analista de Crédito	Título de Bachiller en Comercio y Administración o contabilidad o Estudios superiores en Administración, Economía, Contabilidad y Auditoría o carreras afines	Secundaria	Contabilidad	Λ	
José Miguel Albarracín Quezada	Notificador	Título Bachiller	Secundaria	Técnico Agropecuario	Λ	

Total Λ= 5

Total Ξ= 3

Λ= Cumple con el perfil profesional

Ξ= No cumple con perfil profesional

Nombre de Indicador:	Porcentaje de personas del área de créditos que no cumple con el perfil académico
Fórmula:	Número de personas que no cumplen con el perfil académico ÷ Personal del Departamento de Créditos
Cálculo=	$\frac{3}{8} = 38\%$

CONCLUSIÓN:

Luego de analizar el manual de funciones de la COAC SANTA ISABEL se pudo determinar que dentro del departamento de créditos el 38% de su personal no cumple con el perfil académico señalado en el mismo, principalmente relacionado con el nivel académico que sugiere un título a nivel superior.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	15-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	16-nov-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	NÚMERO DE REPORTES POR OFICIAL DE CRÉDITO

COMENTARIO:

Se solicitó información de los informes elaborados por los oficiales de Crédito, ya que, según el Manual de Funciones de la Cooperativa, estas personas tienen como una de sus actividades la preparación y presentación de informes sobre la concesión de crédito y recuperación de cartera, sin embargo, no existe un registro de presentación de informes, por tanto, no se puede elaborar un cuadro estadístico que ayude a determinar el desempeño de cada oficial.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-nov-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	EVALUACIONES EFECTUADAS AL PERSONAL DE CRÉDITOS

COMENTARIO:

Durante el año 2016, no se han efectuado evaluaciones al personal que labora dentro del área de créditos, por tanto, no se cuenta con información que proporcione retroalimentación y ayude a identificar las falencias que presenta el recurso humano de la cooperativa. No obstante, indicó que, a partir del año 2017, la cooperativa cuenta con un departamento de talento humano el mismo que ya se encuentra elaborando los mecanismos de evaluación que permitan calificar al personal y en base a ello tomar las decisiones pertinentes que ayuden a fortalecer las capacidades y competencias de los empleados.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-nov-17



NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL CÍA. LTDA.
NOMBRE DE LA AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	CALIFICACIÓN A OFICIALES DE CRÉDITO POR PARTE DE LOS SOCIOS

COMENTARIO:

Durante la planificación de la auditoría se observó que cada uno de los oficiales de crédito tiene un dispositivo electrónico calificador de servicios, por tanto, solicitamos un reporte de los resultados con la finalidad de determinar cuál es la percepción de los socios en cuanto a la atención brindada por los oficiales de crédito. Sin embargo, indicaron que esos dispositivos no los utilizan por lo que no se cuenta con una importante herramienta de evaluación.

ELABORADO POR:	Gabriela Alvarado Roldán
FECHA DE ELABORACIÓN:	17-nov-17
SUPERVISADO POR:	Jorge Luis Chacha
FECHA DE SUPERVISIÓN:	17-nov-17