



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera de Contabilidad y Auditoría

**“Auditoría a la Gestión de Cartera de Crédito de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, por el periodo
fiscal 2017”**

**Trabajo de titulación previo obtención del
título de Contador Público Auditor.
Modalidad: Proyecto Integrador”**

AUTORAS:

Ruth Eliana Corte Sisalima

C.I: 0107198715

Mercedes Catalina Inga Jara

C.I: 0105936850

TUTOR:

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada

C.I: 0301532537

Cuenca – Ecuador

9/07/2019



RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, es una institución financiera que posee activos inferiores a cinco millones por lo que está ubicada dentro del segmento cuatro de acuerdo a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; es por ello, que no se encuentra obligada a cumplir con todos los lineamientos establecidos por los entes de control.

Con la aplicación del presente proyecto integrador denominado Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, se pretende evaluar el área principal de esta entidad financiera mediante un análisis a todo el proceso crediticio iniciando en la colocación, concesión y recuperación de la cartera de crédito; con el objetivo de detectar errores y falencias en el desarrollo de las actividades dentro del área de crédito que limitan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, en base a la información obtenida mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría se obtendrán conclusiones y se propondrán recomendaciones que contribuyan a la mejora de la gestión del área de créditos.

PALABRAS CLAVE

Auditoría de gestión. Cooperativa de ahorro y crédito. Control interno.
Indicador. Hallazgo. Conclusiones y Recomendaciones.



ABSTRACT

The Savings and Credit Cooperative ETAPA, is a financial institution that has assets of less than five million, so it is located within segment four according to the provisions of the Monetary and Financial Policy and Regulation Board; It is for this reason that it is not obliged to comply with all the guidelines established by the control entities.

With the application of the present integrative project called Audit to the Management of the Credit Portfolio of the ETAPA Savings and Credit Cooperative, the main area of the financial institution will be evaluated through an analysis of the entire credit process, starting with the placement, concession and recovery of the credit portfolio; with the objective of detecting errors and shortcomings in the development of activities within the credit area that limit the fulfillment of institutional objectives.

Finally, based on the information obtained through the application of audit techniques and procedures, conclusions will be obtained and recommendations will be proposed that contribute to the improvement of the credit area management.

KEYWORDS

Management audit. Savings and credit cooperative. Internal control. Indicator. Finding. Conclusions and Recommendations.



ÍNDICE

RESUMEN	2
PALABRAS CLAVE	2
ABSTRACT	3
KEYWORDS	3
AGRADECIMIENTO	11
DEDICATORIA	14
INTRODUCCIÓN	15
JUSTIFICACIÓN.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
OBJETIVOS.....	19
DISEÑO METODOLÓGICO	20
CAPÍTULO I: Antecedentes y Base Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA.....	21
1.1. Generalidades	21
1.1.1. Antecedentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	22
1.1.2. Entes de Control.....	23
1.2. Información General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA	23
1.2.1. Reseña Histórica	24
1.2.2. Misión.....	24
1.2.3. Visión	24
1.2.4. Objetivos	25
1.2.5. Principios.....	25
1.2.6. Valores	26
1.2.7. Políticas Institucionales	26
1.2.8. Estrategias	27
1.2.9. Organigrama Funcional.....	29
1.2.10. Descripción de los Cargos	30
1.2.11. Productos y Servicios	30
1.2.12. Situación Organizacional de la COAC ETAPA.....	31
1.2.13. Situación Económica y Financiera de la COAC ETAPA ...	32
1.2.14. Análisis del Área de Crédito.....	35
CAPÍTULO II: Fundamentación Teórica	38



2.1. Auditoría	38
2.1.1. Clases de la Auditoría	38
2.2. Auditoría de Gestión	40
2.2.1. Antecedentes	40
2.2.2. Gestión	40
2.2.3. Definición de la Auditoría de Gestión	42
2.2.4. Objetivo de la Auditoría de Gestión.....	42
2.2.5. Alcance de la Auditoría de Gestión	43
2.2.6. Componentes de Medición en Auditoría de Gestión	44
2.2.7. Indicadores de Gestión	44
2.3. Control Interno	46
2.3.1. Definición del Control Interno	46
2.3.2. Modelos para evaluar el Control Interno	47
2.3.3. Componentes y principios del control interno.....	48
2.3.4. Métodos de evaluación del Control Interno	54
2.4. Riesgo de Auditoría	56
2.5. Pruebas de Auditoría	57
2.6. Papeles de Trabajo.....	58
2.7. Marcas de Auditoría.....	59
2.8. Muestreo en Auditoría.....	60
2.9. Técnicas de Auditoría	62
2.10. Evidencia de Auditoría.....	63
2.10.1. Proceso de Auditoría de Gestión	65
2.11. Cartera de Crédito	67
2.11.1. Tipos de Crédito.....	68
2.11.2. Gestión de Riesgos.....	69
2.11.3. Tipos de Riesgos en el Sistema Financiero	69
CAPÍTULO III: Aplicación de la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, periodo 2017.....	70
3.1 Planificación Preliminar.....	70
3.1.1. Cronograma de Auditoría	70
3.1.2 Plan de Índice o Referencia	71
3.1.4 Programa de Planificación Preliminar	72
3.1.5 Memorando de Planificación Preliminar	75



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2 Planificación Específica.....	82
3.2.2 Informe de Control Interno	84
3.3 Ejecución.....	96
3.3.1 Programa de Auditoría	96
3.4 Comunicación de Resultados.....	100
3.5 Seguimiento y Monitoreo	142
CAPÍTULO IV: Conclusiones y Recomendaciones.....	148
4.1 Conclusiones.....	148
4.2 Recomendaciones.....	150
Bibliografía.....	154
Anexos.....	159

TABLA DE ILUSTRACIONES Y GRÁFICOS

Ilustración 1: Organigrama Funcional de la COAC ETAPA	29
Ilustración 2: Estructura del Activo de la COAC ETAPA	34
Ilustración 3: Estructura del Financiamiento de la COAC ETAPA.....	34
Ilustración 4: Estructura de la Cartera de Crédito del Segmento 4	36
Ilustración 5: Estructura de la Cartera de Crédito de la COAC ETAPA .	37
Ilustración 6: Clases de Auditoría.....	39
Ilustración 7: Objetivos de la Auditoría de Gestión	43
Ilustración 8: Componentes de Medición en Auditoría de Gestión.....	44
Ilustración 9: Modelos para evaluar el control interno	48
Ilustración 10: Componentes del Control Interno	49
Ilustración 11: Modelo de la cédula narrativa.....	54
Ilustración 12: Modelo del cuestionario de control interno	55
Ilustración 13: Componentes del Riesgo de Auditoría	57
Ilustración 14: Documentación de los papeles de trabajo	59
Ilustración 15: Métodos de selección de muestras	61
Ilustración 16: Técnicas de auditoría	63
Ilustración 17: Características de la evidencia.....	64
Ilustración 18: Fuentes de la evidencia.....	64
Ilustración 19: Proceso de la Auditoría de Gestión	66
Ilustración 20: Requisitos Generales	119
Ilustración 21: Porcentajes de Operaciones de Crédito a Supervisión	123
Tabla 1: Segmentación de las entidades financieras del Sistema Financiero Popular y Solidario	21
Tabla 2: Etapas del Cooperativismo en el Ecuador.....	22



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 3: Organizaciones activas del Sistema Financiero bajo control de la SEPS	23
Tabla 4: Reglamentos y Manuales de la COAC ETAPA	26
Tabla 5: Estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA.....	27
Tabla 6: Descripción de Cargos	30
Tabla 7: Servicios - COAC ETAPA.....	31
Tabla 8: Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Cuenca	31
Tabla 9: Situación Financiera de la COAC ETAPA, 2017	33
Tabla 10: Situación Económica de la COAC ETAPA, 2017	35
Tabla 11: Tipos de Auditoría	39
Tabla 12: Indicadores de Gestión.....	45
Tabla 13: Principios del control interno (COSO III).....	52
Tabla 14: Simbología para la elaboración de flujogramas.....	55
Tabla 15: Tipos de Riesgo	57
Tabla 16: Marcas de Auditoría.....	60
Tabla 17: Muestreo de Auditoría	61
Tabla 18: Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional	68
Tabla 19: Cronograma de Actividades	70
Tabla 20: Distribución de Días de Trabajo	70
Tabla 21: Plan de Índice o Referencia	71
Tabla 22: Equipo de Trabajo	76
Tabla 23: Políticas de la COAC ETAPA	79
Tabla 24: Productos y Servicios	79
Tabla 25: Principales Actividades.....	80
Tabla 26: Puntos de Interés	81
Tabla 27: Políticas de la COAC ETAPA	104
Tabla 28: Productos y Servicios COAC ETAPA	105
Tabla 29: Principales Empleados	106
Tabla 30: Tabla de Provisiones	133



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Yo Corte Sisalima Ruth Eliana en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, periodo fiscal 2017", 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, julio de 2019

Corte Sisalima Ruth Eliana

C.I: 0107198715



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Yo Inga Jara Mercedes Catalina en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, periodo fiscal 2017", 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, julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a circular scribble, positioned above a horizontal line.

Inga Jara Mercedes Catalina

C.I: 0105936850



Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, Corte Sisalima Ruth Eliana, autora del trabajo de titulación "Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, periodo fiscal 2017", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above a horizontal line.

Corte Sisalima Ruth Eliana

C.I: 0107198715



Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, Inga Jara Mercedes Catalina, autora del trabajo de titulación “Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, periodo fiscal 2017”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, reading "Mercedes Jara", written over a horizontal line.

Inga Jara Mercedes Catalina

C.I: 0105936850



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por concederme: salud, fortaleza, perseverancia y sabiduría en el transcurso de toda mi carrera universitaria y permitirme llegar hasta la culminación de la misma.

A mis padres: Mario Corte y Regina Sisalima quienes siempre me han apoyado y creído en mí, han sido el motor principal en mi vida personal y académica; quienes, con sus consejos y ejemplo me han enseñado a luchar por mis sueños hasta conseguirlos y no desfallecer en el camino.

A mis hermanas: Janeth, por brindarme sus consejos y apoyo incondicional, y Verónica, por ser a más de mi hermana una amiga incondicional quien con sus consejos me motivo a superar cada reto que se presentó durante toda mi carrera universitaria y me impulsó a seguir siempre adelante.

A todo el personal que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, por la predisposición demostrada durante toda la ejecución del presente trabajo de titulación; de manera especial quiero expresar un profundo agradecimiento a la Ing. Patricia Pesántez, Gerente de la COAC ETAPA, por la apertura y confianza brindada durante la realización de nuestro trabajo; a la Ing. Andrea Torres, Oficial de Negocios, y al Eco. José Ñamagua, Contador, por el apoyo y conocimientos compartidos.

Al Ing. Juan Carlos Quezada, tutor del trabajo de titulación, por su apoyo, tiempo y acertada guía en la elaboración del presente trabajo.

A Mercedes Inga, mi amiga y compañera de tesis; por el apoyo incondicional, por la perseverancia para superar juntas todos los retos que se nos presentaron durante la realización de este trabajo y por el tiempo compartido durante toda nuestra carrera universitaria.

Por último, quiero agradecer a todas las personas que de una u otra manera formaron parte de mi carrera universitaria y que con sus consejos aportaron de manera positiva a mi vida.



AGRADECIMIENTO

Agradezco, primeramente, a Dios, por permitirme cumplir cada una de mis metas y sueños anhelados.

A mis padres y hermanos por ser mi motor fundamental en cada etapa de mi vida y el aliento para la culminación de mi vida Universitaria.

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, a la Gerente la Ing. Patricia Pesantez por brindarnos su confianza y darnos la apertura para la realización de este trabajo y de manera muy especial a la Ing. Tanya Vintimilla y la Ing. Andreita Torres por compartirnos sus conocimientos y apoyo incondicional.

A mi tutor, Ing. Juan Carlos Aguirre por su colaboración, tiempo, conocimiento y respaldo profesional para la culminación de este proyecto.

A mi amiga y compañera de tesis Ruth Eliana, por la paciencia brindada, por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento y por ser una gran amiga.

Mercedes Catalina



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres y hermanas por ser el pilar fundamental de mi vida, por el apoyo incondicional durante esta etapa; por la paciencia y consejos, los cuales me ayudaron a ser mejor cada día y a continuar luchando por alcanzar mis sueños.

Y a todas aquellas personas que me ayudaron y apoyaron con sus conocimientos, consejos y compañía durante mi vida universitaria y en la realización de este trabajo.

Ruth Eliana

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mis padres Julio y Mercedes, quienes han sido una parte esencial e indispensable en todo este trayecto de vida estudiantil, por ser mi pilar fundamental de apoyo, confianza, comprensión, amor, perseverancia, superación y trabajo arduo.

A mis hermanos por su apoyo incondicional y por no dejar que me rinda a mitad de este trayecto, con sus palabras de motivación y confianza.

Y de manera especial, a todas esas personas que me apoyaron y me sacaron una sonrisa en cada etapa de la realización de este proyecto.

Mercedes Catalina



INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han consolidado a través de los años en el mercado financiero nacional contribuyendo cada año en un porcentaje mayor en el Producto Interno Bruto ecuatoriano, gracias a la inclusión de todos los sectores económicos del país y a la confianza que tienen las personas en los productos que ofrecen este tipo de entidades financieras; en la actualidad la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el organismo encargado de regular las actividades de este sector.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran divididas en cinco segmentos de acuerdo a sus activos; la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA al poseer activos inferiores a cinco millones se encuentra dentro del segmento cuatro; es por ello no se encuentra obligada a mantener auditoría interna permanente. La aplicación de la presente Auditoría a la Gestión a la Cartera de Crédito contribuirá a mejorar los procesos de área de créditos mediante la detección de falencias y errores que afectan directa o indirectamente el logro de los objetivos planteados por la COAC ETAPA.

El presente proyecto integrador está compuesto por cuatro capítulos:

- El capítulo I contendrá antecedentes, generalidades, entes de control, misión, visión, objetivos, principios, valores, políticas institucionales, estrategias, organigrama funcional, productos y servicios, situación económica y financiera y análisis del área de crédito.
- El capítulo II estará conformado por el marco teórico, que incluirá conceptos relacionados a la Auditoría de Gestión y los procesos involucrados con el área de créditos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- En el capítulo III se desarrollará la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito, la misma que está conformada por cinco etapas: Planificación Preliminar, Planificación Específica, Ejecución, Comunicación de Resultados y Seguimiento y Monitoreo.
- Finalmente, el capítulo IV contendrá las conclusiones obtenidas en base a todo el proceso de auditoría y las respectivas recomendaciones que contribuirán a mejora de los diferentes procesos crediticios.



JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las entidades financieras reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, han tomado mayor relevancia en el País, debido a su gran aporte en el desarrollo económico. La actividad principal que realiza este sector de la economía radica en el otorgamiento de créditos, siendo su parte medular la cuenta del grupo 14: CARTERA DE CRÉDITOS.

El presente proyecto integrador “Auditoría a la Gestión de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, por el periodo fiscal 2017” será de gran importancia para todos los miembros de la organización; puesto que, en la Cooperativa se han identificado deficiencias en los procesos de planificación y organización para canalizar los recursos mediante una intermediación eficiente; así como, el insuficiente control de los procesos de concesión y recuperación de créditos, generando un deterioro en el índice de morosidad en los últimos años; lo que podría ocasionar que la entidad financiera a corto plazo presente incremento en su riesgo crediticio provocando pérdidas, deterioro de sus indicadores financieros y credibilidad de sus socios.

Por las situaciones antes descritas y debido a las insuficientes acciones de control en su cartera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, requiere que se realice una Auditoría de Gestión al Área de Crédito con el propósito de medir el grado de cumplimiento de objetivos por medio de la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desde el otorgamiento hasta la recuperación de créditos; mitigando las inconsistencias que se puedan detectar. Finalmente, por medio de un informe proponer recomendaciones que permitan mejorar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas encontradas.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿El área de manejo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA cuenta con un adecuado control en los procesos de gestión de cartera desde la colocación hasta la recuperación de los créditos conforme al cumplimiento de la normativa vigente?

La entidad financiera refleja un elevado índice de morosidad respecto a la colocación y recuperación de la cartera, lo cual genera un riesgo de crédito que debe ser administrado adecuadamente.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuenta la cooperativa con personal capacitado y especializado para el área de crédito y cobranzas?
2. ¿Existe en la entidad financiera un adecuado sistema de control interno que permita identificar oportunamente deficiencias en el manejo de la cartera?
3. ¿Qué factores inciden para que la cartera de crédito se convierta en cartera incobrable y cuáles son las acciones correctivas que se toman en tal situación?



OBJETIVOS

Objetivo General

1. Realizar una Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA con la finalidad de mitigar las deficiencias detectadas en los procesos existentes y proponer recomendaciones que permitan mejorar la gestión administrativa y la toma de decisiones.

Objetivo Específico

1. Verificar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes por parte de la cooperativa.
2. Identificar las desviaciones importantes en la gestión de cartera de la Cooperativa y sugerir acciones correctivas.
3. Determinar los controles existentes y generar una herramienta que sirva para mitigar los errores detectados.



DISEÑO METODOLÓGICO

La realización del presente proyecto tendrá un enfoque mixto, es decir, se analizará datos cuantitativos y cualitativos para la explicación del entorno que se presenta dentro de la Cooperativa, con mayor incidencia en la investigación cualitativa debido a la naturaleza de la Auditoría de Gestión. De igual manera se realizará un análisis deductivo que parte de lo particular a lo general para tener un contexto global del área de créditos. Además, será necesario contar con teorías desarrolladas para la ejecución de dicho proyecto.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) el enfoque cualitativo:

“... utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.”

Es por ello que, para la ejecución del presente proyecto integrador se empleará la investigación descriptiva; puesto que, se observarán y describirán las características y propiedades más relevantes de un objeto; esto es, recopilar datos y convertirlos en información cuyo resultado será analizado cuidadosamente con el fin de obtener conocimientos fundamentales; lo que en una auditoría es de suma importancia, debido a que se requiere conocer y comprender los diferentes procesos que se van auditar.

Otro tipo de investigación que será de gran ayuda en la auditoría es la investigación de campo, puesto que, para la recopilación de datos se requiere mantener contacto directo con la cooperativa y de esta manera obtener información de las fuentes primarias.



CAPÍTULO I: Antecedentes y Base Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

1.1. Generalidades

En el Ecuador durante la última década, las cooperativas de ahorro y crédito han tenido mayor impacto en la economía del país, a raíz de la implantación de la dolarización; llegando a ser en la actualidad un componente esencial dentro del sistema financiero nacional (Chiriboga Rosales, 2014).

En la legislación ecuatoriana, según el artículo 445 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) define a las cooperativas de ahorro y crédito como: "... organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios ..."; en el Ecuador el organismo encargado de controlar a estas entidades financieras es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo a las características que rigen a este sector, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución N° 038-2015-F (2015) clasifica a las cooperativas en la siguiente segmentación:

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
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales



Elaborado por: Eco. Patricio Rivera Yáñez

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

1.1.1. Antecedentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La definición del cooperativismo proviene desde la antigüedad, en donde se evidenció que los pobladores realizaban prácticas o técnicas relaciones con el mismo; pero fue en el año de 1844 en Rochdale – Manchester, donde tomó mayor relevancia “el cooperativismo”, a raíz de la Revolución Industrial, en donde las máquinas reemplazaron la mano de obra, lo que provocó un elevado índice de desempleo y empobrecimiento de la población; es así que, se crea un “almacén cooperativo de consumo” como iniciativa de un grupo de personas desempleadas y cansadas de los altos costos de vida y salarios bajos. (Jácome Estrella, y otros, 2016)

En el Ecuador según (Miño Grijalva, 2013) el cooperativismo se divide en cinco etapas:

Tabla 2: Etapas del Cooperativismo en el Ecuador

ETAPAS	DESCRIPCIÓN	PERIODO
Primera	El origen del cooperativismo en el Ecuador	1900-1936
Segunda	De la intervención estatal al cooperativismo indígena	1937-1963
Tercera	Auge cooperativo, cambio agrario y expansión petrolera	1964-1988
Cuarta	Del Neoliberalismo a la crisis financiera, dolarización y sistema financiero cooperativo	1989-2006
Quinta	La historia inmediata, el cooperativismo y la revolución ciudadana	2007-2012

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Miño Grijalva, 2013)

En el Ecuador el cooperativismo ha sufrido grandes cambios, debido a las diferentes crisis y políticas que ha presentado el país, lo que permitió que diferentes grupos sociales se unan para formar organismos que buscan el bienestar del ser humano sobre el capital en diversas áreas como: producción, comercio, transporte y en el campo del ahorro y crédito, este último se basa en la confianza y cooperación de los socios con el objetivo de brindar un servicio accesible a toda la población (Miño Grijalva, 2013).



Actualmente, se reconoce la importancia del Sector Financiero Popular y Solidario debido al gran aporte en el desarrollo económico, social y solidario en el país; el cual, según catastro de la SEPS (2018), se encuentra conformado por:

Tabla 3: Organizaciones activas del Sistema Financiero bajo control de la SEPS

ORGANIZACIÓN	CANTIDAD
Caja Central	1
Cooperativas de Ahorro y Crédito	621
Corporación	1
Mutualistas	4
Organismos de Integración	14
TOTAL	641

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidario

1.1.2. Entes de Control

Las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran controladas y reguladas por los siguientes organismos:

- 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

1.2. Información General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA (COAC ETAPA), está ubicada en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, en las calles Benigno Malo 5-80 y Juan Jaramillo; es una entidad financiera conformada por personas naturales y jurídicas, que se unieron libremente para realizar intermediaciones financieras, persiguiendo un objetivo social en común: “La promoción económica y social de sus miembros y la comunidad, mediante el fortalecimiento del Ahorro y Crédito”. (Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, 2018)



1.2.1. Reseña Histórica

Según el Plan Estratégico (2013) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, se creó el 2 de marzo de 1979 mediante acuerdo ministerial N° 00273 e inscrita en el Registro General de Cooperativas N° 2801. La Cooperativa nace como una iniciativa de un grupo de empleados y trabajadores de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Cuenca ETAPA EP, contando con apenas 40 socios y como una entidad financiera de carácter cerrado.

En la década de 1990 la Cooperativa incrementa los ahorros y los intereses; además, afronta los primeros conflictos legales. Diez años más tarde, debido a la dolarización la Cooperativa sufre una crisis administrativa y contable; a pesar de ello la COAC ETAPA continuó fortaleciéndose generando nuevos productos y servicios para sus socios permanentes y en el año 2010 la Cooperativa permite la afiliación de los familiares de los socios, logrando incrementar su prestigio; no obstante, continúa con problemas internos. Tres años después, contando con 564 socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA se transforma en una Cooperativa abierta debido a cambios en la legislación.

Actualmente la COAC ETAPA se ha consolidado como una entidad financiera sólida y confiable para todos sus socios, ofreciendo variedad de productos y servicios encaminados a fortalecer el ahorro y crédito, poniendo en práctica los principios del cooperativismo.

1.2.2. Misión

“Generamos compromiso por el ahorro, para solucionar las necesidades primarias de crédito con un servicio apasionado mediante una comunicación efectiva” (COAC ETAPA, 2017)

1.2.3. Visión

“Construir relaciones de ahorro y crédito permanentes durante toda su vida laboral con servicio personalizado” (COAC ETAPA, 2017)



1.2.4. Objetivos

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- Otorgar préstamos a sus socios;
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; (Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, 2018)

1.2.5. Principios

De acuerdo al Plan Estratégico (2013), la COAC ETAPA aplica los siguientes principios cooperativistas:

- Membresía abierta y voluntaria.
- Control democrático de los miembros.
- Participación económica de los miembros.
- Autonomía e independencia.



- Educación, formación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.

1.2.6. Valores

Los valores organizacionales que mantiene la cooperativa son:

- **Liderazgo.** - Que genera confianza y utiliza nuestro conocimiento para dar una idea, entendemos completamente el riesgo e identificamos proactivamente oportunidades para facilitar el éxito de la unidad.
- **Responsabilidad.** - Existimos para garantizar un sistema de unión de ahorro y crédito financieramente fuerte; gestionamos eficazmente el riesgo; somos fiables y transparentes.
- **Cooperación.** - Valoramos la asociación; colaboramos al escuchar y comunicar de manera eficaz.
- **Innovación.** - Ofrecemos soluciones creativas; evolucionamos y avanzar en beneficio de nuestros socios. (COAC ETAPA, 2017)

1.2.7. Políticas Institucionales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA para el desarrollo adecuado de sus actividades, se rige a todas las disposiciones que emiten los organismos de control para el sector de Economía Popular y Solidaria, así como, a los reglamentos y manuales emitidos internamente por la entidad.

Tabla 4: Reglamentos y Manuales de la COAC ETAPA
Reglamento Interno

REGLAMENTOS	Reglamento de Activos Fijos
	Reglamento de Adquisición y Contratación de Servicios
	Reglamento de Caja General y Caja Chica
	Reglamento de Dietas y Viáticos
	Reglamento de Elecciones
	Reglamento de Motivación
	Reglamento Interno de Trabajo
MANUALES	Manual de Funciones
	Manual de Crédito
	Manual de Captaciones
	Manual de Imagen Corporativa



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA

1.2.8. Estrategias

Para alcanzar los objetivos institucionales y para fomentar el compromiso al ahorro, la COAC ETAPA se ha propuesto cuatro perspectivas estratégicas.

Tabla 5: Estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA

PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
PERSPECTIVA SOCIO – CLIENTE – PERSONA
1. Enfoque Centrado en el Socio: Mantener una comprensión holística de nuestros socios.
2. Manejo de Relaciones: Nutrir de confianza las relaciones a largo plazo mutuamente beneficiosas y fuertes con nuestros socios
3. Soluciones Inteligentes: Ofrecer soluciones adecuadas en el momento adecuado que sean mutuamente beneficiosas para nuestros socios – reducción de tiempos de respuesta
4. Servicio Apasionado: Especializados en ofrecer un servicio de atención e información excelente, que genere una experiencia de comparación con otras entidades
5. Comunicación Efectiva: Ofrecer canales de comunicación e información efectivos y a tiempo
PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE, IMPLEMENTACIÓN Y PERSONAL
6. Capacitación, Entrenamiento y Liderazgo: Crear un ambiente donde todos los empleados independientemente del título o experiencia, esté facultado para demostrar liderazgo, agregar valor y apoyar la visión.
7. Análisis, Decisión y Liderazgo: Fortalecer las competencias de análisis, decisión y gestión de los Equipos Directivos mediante procesos de capacitación.
8. Recursos y Productividad: Asegúrese que todos los objetivos estratégicos cuentan con recursos eficaces, con las personas adecuadas, en el momento adecuado con los conocimientos adecuados.
9. Gestión del talento: Identificar, retener, desarrollar y reclutar empleados de alto rendimiento en todos los niveles de la organización.
PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNO DE NEGOCIO
10. Procesos de Negocio de la Empresa: Capacitar a los empleados, proporcionando herramientas, conocimiento y habilidades para mejorar continuamente los servicios para los socios y por lo tanto aumentar el valor y el compromiso de los socios a través de la optimización de procesos y optimización resultados del negocio.
11. Plan de Negocio e Inteligencia de Negocio: Con base a un Plan de Negocios, establecer una estrategia de Inteligencia de Negocio para mejorar la integración de datos a través de los departamentos de operaciones y proporcionar información adicional sobre las tendencias a largo plazo.
PERSPECTIVA FINANCIERA Y DE SOSTENIBILIDAD



UNIVERSIDAD DE CUENCA

12. Incrementar Solvencia Financiera Patrimonial: Alcanzar y mantener una solvencia patrimonial que permita brindar nuevos productos financieros estables y la sostenibilidad organizacional para conseguir objetivos claros

13. Gestión de Crédito, Productividad y Eficiencia: Mantener al menos unos indicadores referenciales que protejan la calidad del principal activo; la productividad del activo y la eficiencia administrativa

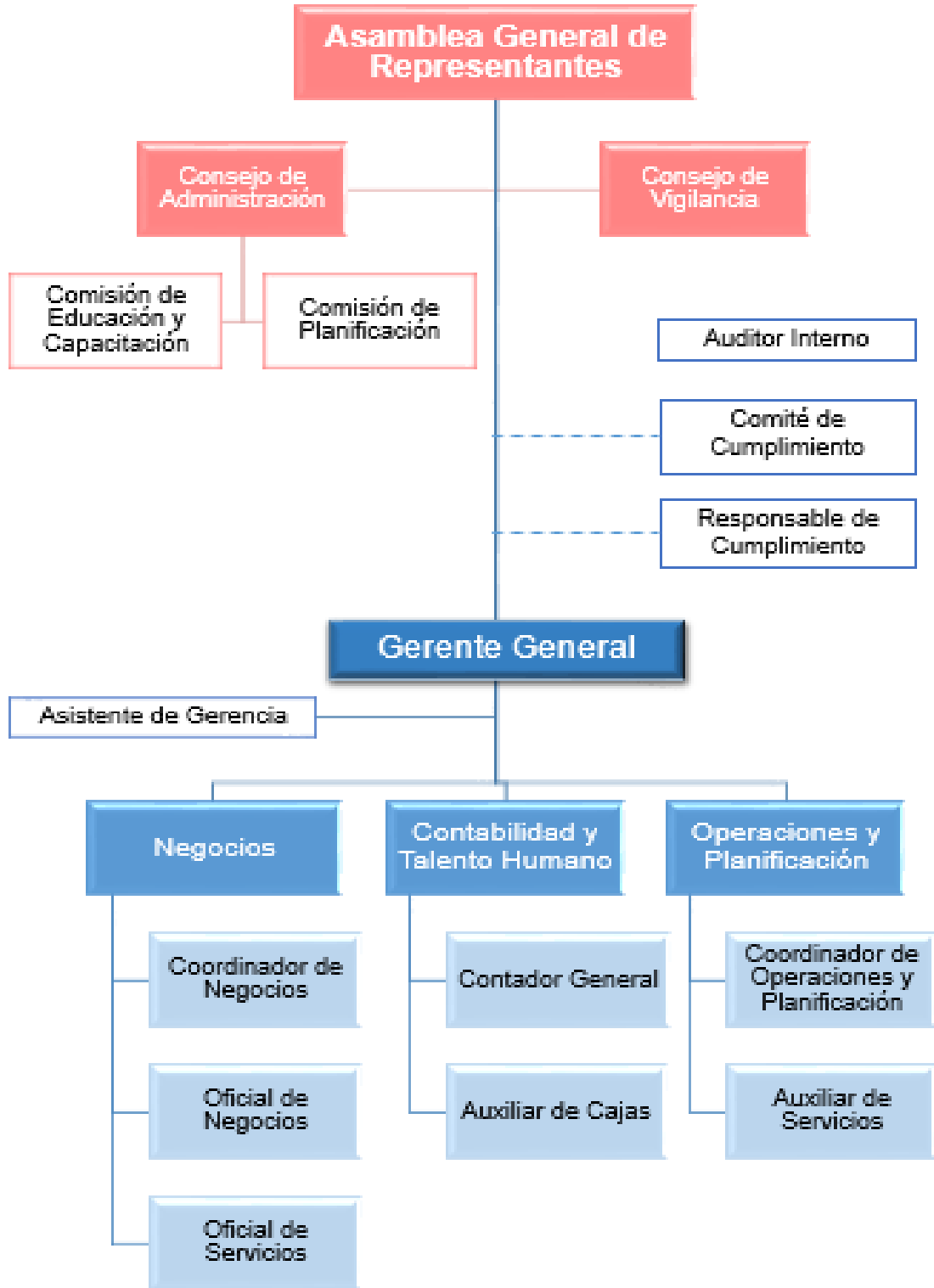
14. Incremento de Activos Fijos: Ejecutar la adquisición de un bien inmueble propio, que permita optimizar las operaciones directivas, de empleados y socios, así como la entrega de productos y servicios

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Plan Estratégico Cooperativa ETAPA 2016-2019

1.2.9. Organigrama Funcional

Ilustración 1: Organigrama Funcional de la COAC ETAPA





Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Manual de Funciones versión 02 COAC ETAPA

1.2.10. Descripción de los Cargos

Según el Manual de Funciones de la COAC ETAPA (2017), los cargos que se encuentran relacionados con la cartera de crédito son:

Tabla 6: Descripción de Cargos

CARGOS	Coordinador de Negocios	Oficial de captación, colocación y cobranzas	de y Contador General
MISIÓN	Dirigir, liderar y controlar los procesos y operaciones de captación de ahorros y colocación de crédito en todas sus formas e instancias	Atender, promocionar, servir y brindar apoyo de asesoría solidaria al Socio, buscando las mejores oportunidades de comunicación y entrega de productos de ahorro y crédito en todas sus instancias y procesos.	Elaborar los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados y de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera y tributarias, precautelando los debidos registros contables acorde a las disposiciones legales y normativas, manteniendo a su cargo los procesos financieros y de tesorería.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> - Tener conocimientos y experiencia de por lo menos dos años en materias y actividades afines a las funciones descritas. - No mantener demandas civiles en contra de la honra o dinero, o demandas penales. - Cumplir con el perfil profesional y operativo designado para el cargo. - Los demás que la Ley, la Asamblea o los estatutos o bases constitutivas que la entidad determine. 		

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Manual de Funciones de la COAC ETAPA

1.2.11. Productos y Servicios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA al tener como principal motor productivo la captación y concesión de créditos ofrece a sus socios



diferentes productos y servicios mediante la venta cruzada de los mismos con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales.

1.2.11.1. Productos

Para contribuir en el crecimiento económico de sus socios y obtener rentabilidad, la COAC ETAPA ha creado las diferentes líneas de créditos:

- Crédito Ágil
- Crédito Solución
- Crédito Oportuno
- Crédito de Desarrollo

1.2.11.2. Servicios

Los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA se encuentran distribuidos en dos tipos:

Tabla 7: Servicios - COAC ETAPA

SERVICIOS FINANCIEROS	Ahorro Restringido
	Ahorro Programado
	Ahorro Infantil
	Ahorro Sueldo-Empleados
	Ahorro de Décimo Tercer Sueldo
	Ahorro de Décimo Cuarto Sueldo
	Ahorro de Fondo de Reserva
	Póliza de Inversión
SERVICIOS NO FINANCIEROS	Canasta Navideña
	Seguro de Salud

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA

1.2.12. Situación Organizacional de la COAC ETAPA

Actualmente, en el cantón Cuenca, según catastro de la SEPS (2018) existen veinticinco cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 8: Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Cuenca

Segmento	Cantidad	Porcentaje
1	2	8%



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2	7	28%
3	2	8%
4	7	28%
5	7	28%
Total	25	100%

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Catastro de la SEPS 2018

Como se puede observar en la tabla anterior los segmentos 2,4 y 5 mantienen el mayor porcentaje de cooperativas en el cantón; mientras que, en los segmentos 1 y 3 existen apenas 2 cooperativas respectivamente.

Dentro del segmento 4 se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, la misma que presenta como competencia directa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SIDETAMC; debido a que las dos entidades financieras iniciaron sus actividades como cooperativas de tipo cerrado y debido a cambios en la legislación ecuatoriana pasaron a formar parte de las cooperativas de tipo abierto; además, las dos poseen características similares en cuanto a productos y servicios.

1.2.13. Situación Económica y Financiera de la COAC ETAPA

Las organizaciones para determinar la posición financiera en la que se encuentran, requieren analizar la situación económica y financiera de las mismas; para ello emplean el estado de situación financiera con el objetivo de verificar "... si las fuentes del pasivo son las correctas para cubrir la estructura económica..." (Bahillo Marcos, Pérez Bravo, & Escribano Ruiz, 2013, pág. 389). y el estado de resultados para determinar la situación económica, el cual complementa el análisis financiero (Bahillo Marcos, Pérez Bravo, & Escribano Ruiz, 2013).

De acuerdo a los Estados Financieros presentados por la COAC ETAPA la realidad económica y financiera de la Cooperativa es la siguiente:



1.2.13.1. Situación Financiera

El Estado de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA con corte al 31 de diciembre del año 2017, presenta tanto en sus activos, pasivos y patrimonio los siguientes saldos:

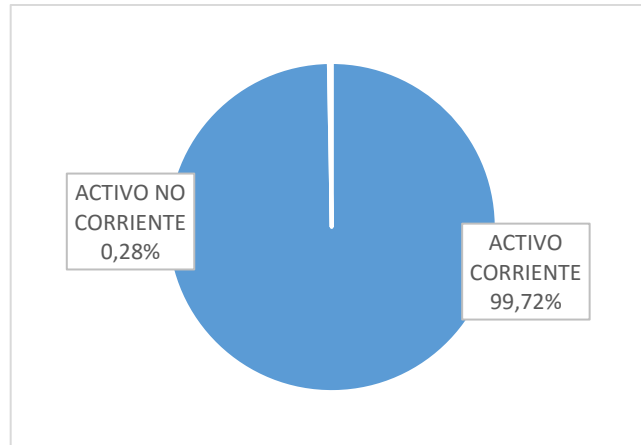
Tabla 9: Situación Financiera de la COAC ETAPA, 2017

ACTIVO \$4,790,064.25	PASIVO \$4,161,470.21
	PATRIMONIO \$628,594.04

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

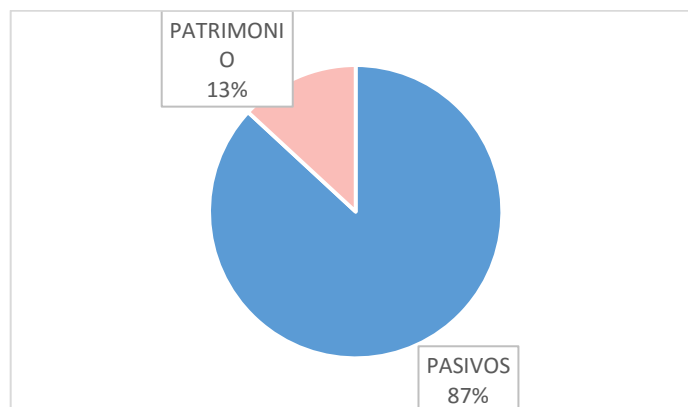
Ilustración 2: Estructura del Activo de la COAC ETAPA



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Ilustración 3: Estructura del Financiamiento de la COAC ETAPA



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, con corte al 31 de diciembre 2017 contó con un monto total de activos de \$ 4.790.064,25; del cual, el 99.72% representa los activos corrientes que mantiene la misma, siendo la cuenta del grupo 14 Cartera de crédito la de mayor representación con un valor de \$ 4,283,694.94, alcanzando el 89% del total de activos. Además, se puede constatar, que la entidad financiera cuenta con un 87% de financiamiento por inversiones de terceros, siendo únicamente el 13% el aporte que brindan los socios.



1.2.13.2. Situación Económica

Los resultados que presentó la cooperativa como producto de su actividad económica en el periodo 2017, se ve reflejado en el Estado de Resultados, el mismo que presentó los siguientes saldos:

Tabla 10: Situación Económica de la COAC ETAPA, 2017

INGRESOS \$561,786.42	GASTOS \$493,688.14
	UTILIDAD \$68,098.28

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La COAC ETAPA en el año 2017 presentó una Utilidad de \$68.098.28. En cuanto a sus ingresos, alcanzó un monto total de \$ 561.786.42 los mismos que fueron provenientes en su gran parte por la cuenta 5104: Intereses y Descuentos de la Cartera de Crédito, por un valor de \$539.397.68. Por otro lado, los Gastos se encuentran concentrados en gran medida, en los intereses que cancela la cooperativa producto de los depósitos de terceros, además, se puede observar gastos provenientes de desembolsos por gastos operacionales y provisiones generadas por vencimiento de la cartera.

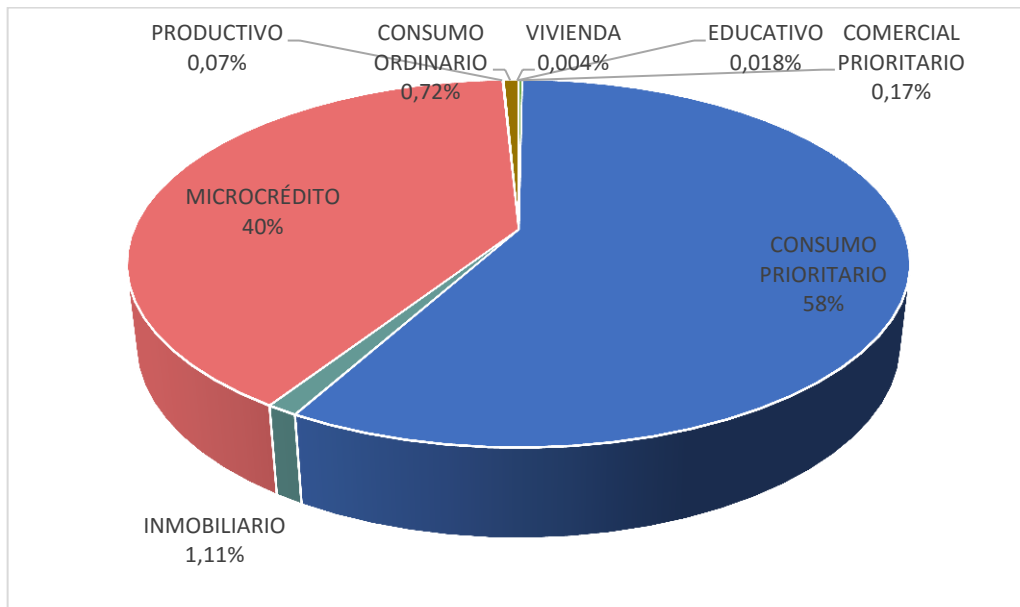
1.2.14. Análisis del Área de Crédito

La actividad principal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito consiste en la prestación de dinero a favor de terceras personas; el conjunto de operaciones financieras que involucra la prestación de dinero se las agrupa dentro de las cooperativas en una sola cuenta denominada: 14. Cartera de Crédito. (Alvarado Roldán & Chacha Nieves, 2018)

A continuación, se presenta la estructura de la cuenta 14 Cartera de Crédito correspondiente al segmento cuatro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional y luego la estructura de la cartera de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA. En las

ilustraciones se muestra de manera conjunta la cartera por vencer y la cartera improductiva.

Ilustración 4: Estructura de la Cartera de Crédito del Segmento 4

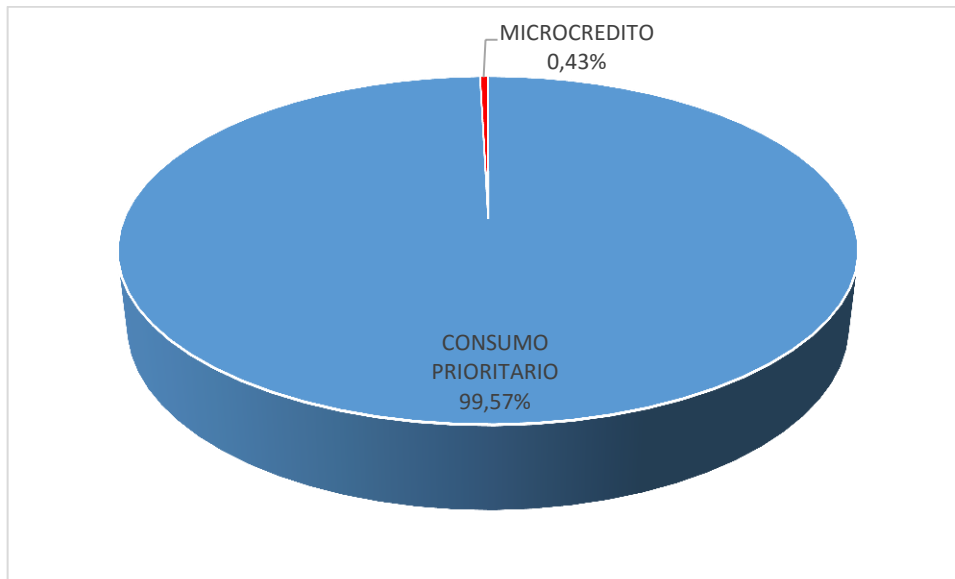


Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Como se puede observar en el gráfico anterior, existen ocho tipos de créditos dentro de la cuenta 14 a nivel nacional; de los cuales, las modalidades que son entregadas con mayor frecuencia corresponden a las de consumo prioritario y microcrédito, representando el 98% del total de la cartera; mientras que, el 12% restante corresponde a los 6 tipos de crédito restantes.

Ilustración 5: Estructura de la Cartera de Crédito de la COAC ETAPA



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La composición de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, difiere con respecto al total de la cartera de las cooperativas del segmento cuatro; como se puede apreciar en el gráfico anterior, en la Cooperativa existen solo dos modalidades de crédito, siendo entregados en mayor porcentaje los de consumo prioritario y apenas el 0,43% en la modalidad de microcrédito.



CAPÍTULO II: Fundamentación Teórica

2.1. Auditoría

La palabra auditoría proviene del latín *audiere*, cuyo significado es oír; es por ello, que el auditor escucha, interpreta, revisa, analiza e informa los resultados (Sotomayor, 2008).

Tapia, Guevara, Castillo, Rojas, & Salomón (2016) señalan que la Auditoría tiene sus orígenes en el Reino Unido, en donde se emplearon métodos de control para evitar fraudes; pero, debido a las consecuencias que ocasionó la Revolución Industrial en Gran Bretaña la auditoría tuvo un mayor desarrollo, la misma que buscó la credibilidad de todas las personas interesadas en la información económica y financiera.

Según el apartado 3.9.1 de la ISO 9000:2005 cita por López Lemos (2015) define a la Auditoría como: “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría” (pág. 16).

2.1.1. Clases de la Auditoría

Mendivil Escalante (2016) señala que la auditoría tradicionalmente se clasifica en:

Ilustración 6: Clases de Auditoría



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Mendivil Escalante, (2016)

Pero, Tapia et al. (2016) agrega adicionalmente doce clases de auditoría:

Tabla 11: Tipos de Auditoría

Tipo	Definición
Financiera	Verificar la razonabilidad de los estados financieros. Emite un dictamen.
Fiscal	Verifica la correcta declaración de impuestos
Operacional	Análisis de todas las actividades de la organización de acuerdo a la normativa vigente y del uso eficiente de los recursos.
Administrativa – Gestión	Proceso de evaluación de la estructura organizativa de la entidad.
Integral	Posee un enfoque multidisciplinario, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones.
Gubernamental	Dirigida al Sector Público, con el objetivo de salvaguardar los recursos estatales.
Informática	Es la revisión y evaluación de los sistemas informáticos de la organización.
De Calidad	Evaluación de los productos o servicios que ofrece una entidad, con el objeto de obtener una certificación ISO.
Marketing	Revisión y evaluación de los procesos empleados por la organización en el área de mercadotecnia.
Ambiental	Proceso realizado por personal independiente para medir el impacto y el grado de satisfacción de las personas y el medio ambiente.



Legalidad	Proceso destinado a determinar el grado de cumplimiento de las leyes por parte de la organización.
Forense	Es un proceso destinado a la detección y prevención de fraudes financieros.

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Tapia et al., (2016)

2.2. Auditoría de Gestión

2.2.1. Antecedentes

El termino Auditoría proviene desde épocas muy antiguas, en las que existían personas conocidas como “oyentes”; cuya función consistía en escuchar los procesos de liquidación de cuentas que realizaban sus jefes; surgiendo la denominación de “Auditores” (Marreo Liceo, 2008).

Conforme evolucionó la economía y con ello las formas de fraude, las personas buscaron maneras de obtener mayor confiabilidad en sus operaciones comerciales, apareciendo la auditoría financiera, cuya finalidad es comprobar la razonabilidad de la información de los estados financieros (Maldonado E., 2011). Esta práctica se empleó en mayor medida en el sector público debido a la importancia que tienen las transacciones que involucran recursos estatales y es ahí, donde se ve la necesidad de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos dentro de estas entidades a través de una nueva practica denominada auditoría de gestión (Alvarado Roldán & Chacha Nieves, Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda. por el Período Fiscal 2016, 2018).

Actualmente, la auditoria de gestión está enfocada tanto al sector público como privado, la misma que busca evaluar los procesos llevados a cabo dentro de las organizaciones, identificando falencias en los mismos y proporcionando información que ayude a mejorar la toma de decisiones de los directivos de la entidad (Blanco Luna, 2012).

2.2.2. Gestión

La gestión consiste en el trabajo conjunto de todos los miembros de la organización para la administración de los procesos, utilizando de manera



eficaz y eficiente los recursos disponibles con el propósito de alcanzar los objetivos de la empresa (Montes Salazar, Montilla Galvis, & Mejía Soto, Control y Evaluación de la Gestión Organizacional, 2014, pág. 161).

2.2.2.1. Control de Gestión

Las organizaciones deben aplicar controles que ayuden a detectar irregularidades, identificar su origen y permitir aplicar medidas correctivas (Fuente Moreno , 2013). Es por ello, que el control de gestión es una herramienta de suma importancia puesto que, trata de maximizar el valor agregado de la organización empleando de manera eficiente los recursos y medios disponibles para alcanzar los objetivos planteados (Fuente Moreno , 2013); además, el control de gestión posee dos elementos básicos: un objetivo definido y las especificaciones técnicas para alcanzar el mismo (Uribe Masías & Reinoso Lastra, 2014).

Muñiz (2013) define al control de gestión como:

... un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas y estratégicas. El control de gestión es el proceso que mide el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos previamente fijados por la Dirección... (pág. 34)

2.2.2.2. Fines del Control de Gestión

Según Muñiz (2013) el objetivo primordial del Control de Gestión consiste en la utilización eficiente de los recursos con los que cuenta la organización para alcanzar los objetivos planteados, los mismos que están ligados a todos los niveles de la organización; además, Cadozo Cuenca (2016) establece como otros fines más específicos los siguientes:

- **Informar.** Consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones.



- **Coordinar.** Trata de reencaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos.
- **Evaluar.** La consecución de las metas (objetivos) se logra gracias a las personas y su valoración es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro.
- **Motivar.** El impulso y la ayuda mutua a todo responsable es de capital importancia para la consecución de los objetivos.
- **Servir.** Consiste en la prestación no material del servicio social que ofrecen ciertas entidades para satisfacer las necesidades de los asociados y de la comunidad en general. (pág. 95)

2.2.3. Definición de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión consiste en el análisis global o de una área específica de la organización, con el fin de evaluar el desarrollo de las actividades dentro de la misma (Franklin Finkowsky, 2013); es decir, la auditoría de gestión es un instrumento de evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva que permite determinar el nivel de eficacia con el que se cumplen los objetivos planteados por la entidad (Sevilla Tendero, 2012).

De igual manera, Gonzales Colcerasa (2013), define a la auditoría de gestión como:

... aquella que se realiza para evaluar el logro de los objetivos y metas previstos por una organización de forma integral, sectorial u operacional-hace a la eficacia-, la correcta utilización de los recursos – hacia a la eficiencia- y la actuación y posicionamiento de la entidad desde el punto de vista competitivo. (pág. 23)

2.2.4. Objetivo de la Auditoría de Gestión

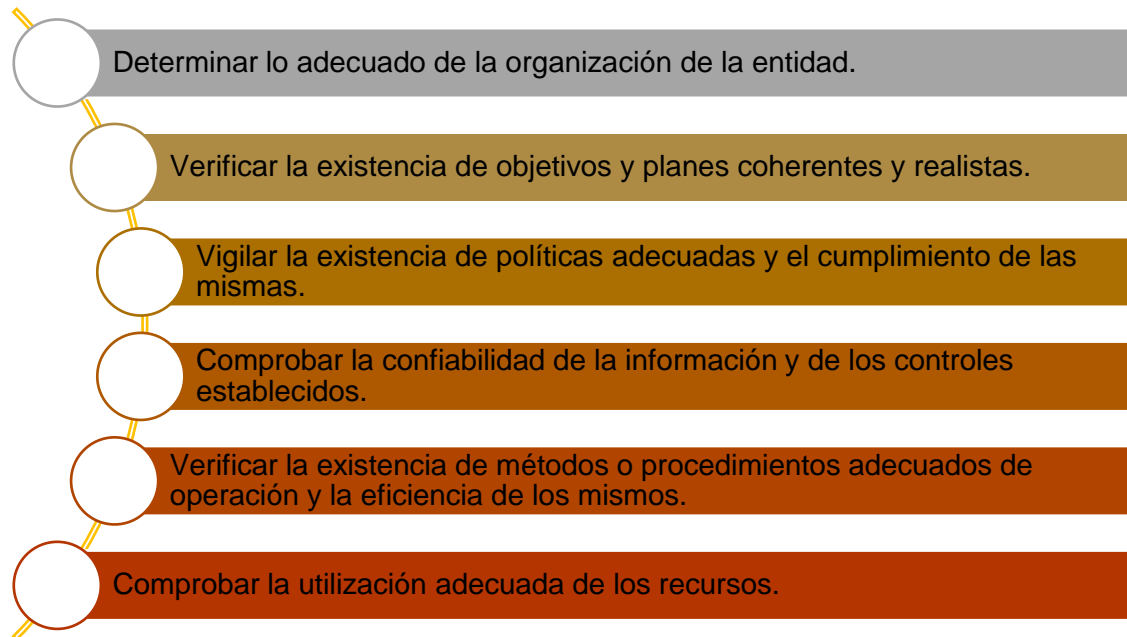
La Auditoría de Gestión tiene como objetivo principal evaluar que los diferentes procedimientos o actividades que se realizan dentro de una organización se encuentren acorde a las normas establecidas, con el fin de determinar y contrarrestar deficiencias detectadas en los mismo para



alcanzar los objetivos propuestos mediante el uso adecuado de los recursos (Sotomayor, 2008).

Según (Blanco Luna, 2012) la auditoría de gestión tiene los siguientes objetivos:

Ilustración 7: *Objetivos de la Auditoría de Gestión*



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Blanco Luna, 2012, pág. 403)

2.2.5. Alcance de la Auditoría de Gestión

El alcance de la auditoría de gestión comprende el conjunto de actividades o procesos a ser evaluados, considerando los cinco elementos del control de gestión: eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, dependiendo del organismo y área examinada (Maldonado E., 2011).

Según Maldonado E. (2011), el alcance de la auditoría de gestión: “puede alcanzar un sector de economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema, actividad específica o proceso”. (pág. 29)



2.2.6. Componentes de Medición en Auditoría de Gestión

Según Maldonado E. (2011) considera 5 componentes para la medición de la auditoría de gestión:

Ilustración 8: Componentes de Medición en Auditoría de Gestión

Eficacia. - Consiste en el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización.



Eficiencia. - Está relacionado con el uso eficiente de los recursos que dispone la organización para la consecución de los objetivos establecidos.



Economía. - Consiste en la adquisición y uso eficiente de los recursos de calidad, obtenidos a tiempo, a bajo costo y lugar adecuado.



Ética. - Son los valores y principios que rigen el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones.



Ecología. - Es al defensa y preservación del medio ambiente mediante la adopción de leyes y reglamentos emitidos por el estado.



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Maldonado E., 2011)

2.2.7. Indicadores de Gestión

Uno de los instrumentos que emplean las organizaciones para evaluar la eficiencia y eficacia de sus actividades son los indicadores de gestión; los mismo que dan como resultado una expresión cuantitativa que mide el desempeño del área, departamento o totalidad de la organización a ser evaluada, con el objetivo de detectar falencias o debilidades para tomar acciones correctivas (Los indicadores de gestión, 2012); es decir, “es la relación entre las metas, los objetivos y los resultados, procurando un mejoramiento continuo en la organización” (Uribe Masías & Reinoso Lastra, 2014, pág. 13).

Para Franklin Finkowsky (2013), los indicadores de gestión deben contar con las siguientes características:



- Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- Factible de medir.
- Fácil de llevar de una parte a otra.
- Altamente discriminativo.
- Verificable.
- Libre de sesgo estadístico o personal.
- Aceptado por la organización.
- Justificable con relación a su costo-beneficio.
- Fácil de interpretar.
- Utilizable con otros indicadores.
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos.
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos. (pág. 144)

Para la clasificación de los indicadores de gestión existen diferentes criterios, los mismos que varían de acuerdo a cada autor:

De acuerdo a Villagra Villanueva (2016) existen siete criterios para la clasificación de los indicadores de gestión:

1. Ubicación en la generación del producto o servicio
2. Uso de recursos y capacidad para alcanzar los resultados esperados
3. Condición o causa o efecto de otro indicador
4. Origen objetivo / subjetivo de la data
5. Tipo de escala numérico utilizada (adaptada de S.S. Steven)
6. Tipo de escala numérico utilizada (otra clasificación)
7. Composición de la medición (pág. 34)

Según Montes et al. (2014) para la evaluación de la gestión organizacional establece seis categorías de indicadores de gestión:

Tabla 12: *Indicadores de Gestión*

INDICADOR	
Ejecución Presupuestal	Mide el porcentaje de cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.
Eficiencia	Mide el rendimiento obtenido sobre los recursos utilizados.



Eficacia	Determina cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta con relación al presupuesto asignado.
Equidad	Mide la imparcialidad que una organización brinda a sus grupos de interés.
Impacto	Mide la competitividad de una empresa.
Actividad	Controla el tiempo de una actividad entre la fecha propuesta y su ejecución.

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Montes Salazar et al., (2014)

2.3. Control Interno

Actualmente, todas las organizaciones independientemente de su estructura y tamaño deben contar con un sistema de control interno adecuado para el buen funcionamiento de sus actividades; puesto que, constituye una herramienta fundamental para la administración de las mismas, proporcionando una seguridad razonable respecto a la información que servirá para mejorar la toma de decisiones (Tapia et al., (2016)).

2.3.1. Definición del Control Interno

Santillana (2015) manifiesta que “el control interno no es una serie de procesos; es un proceso dinámico e integral” (pág. 78), el mismo que puede ser aplicado en todas las áreas de una organización adecuándose a las necesidades de la misma (Santillana González, 2015).

El International Auditing and Assurance Standards Board (2013) define al control interno como:

... el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables... (pág. 335)

El control interno es un instrumento que ayuda a identificar los diferentes tipos de riesgos con el objetivo de brindar una seguridad razonable de los hechos y sucesos que se desarrollen dentro de las organizaciones; para



identificar fraudes y evitar errores (Cardozo Cuenca, 2016). Con la implementación de un sistema de control interno, las organizaciones aspiran alcanzar según Mantilla B. (2012) los siguientes objetivos:

- Eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Adhesión de leyes y disposiciones.

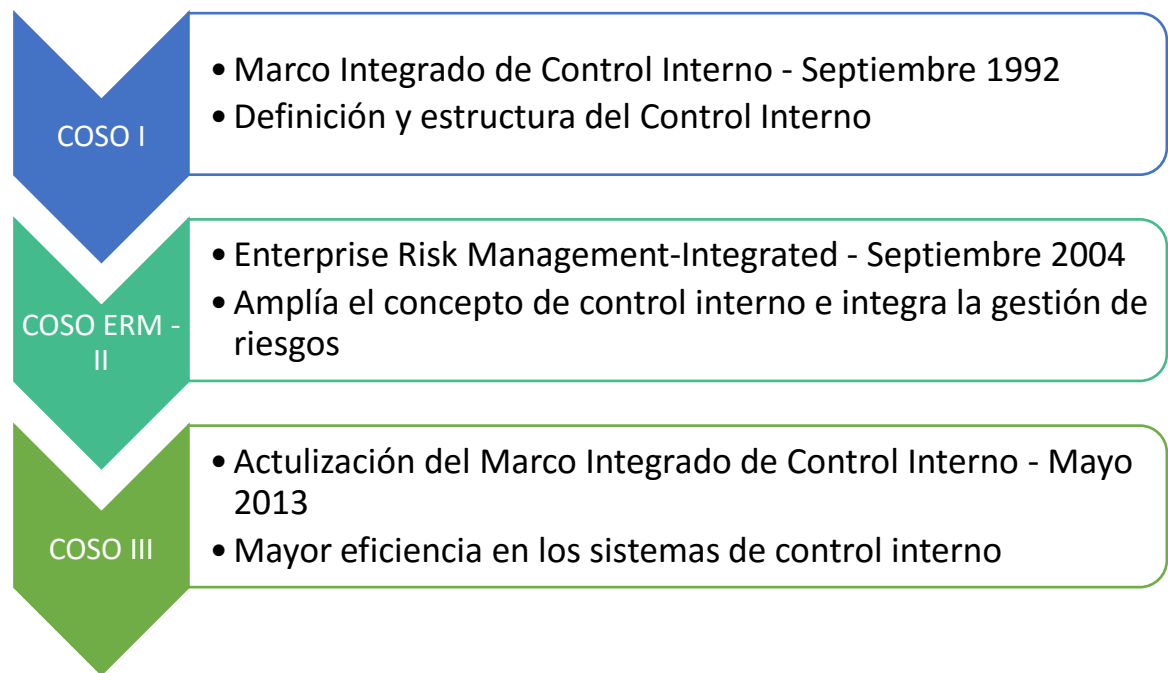
2.3.2. Modelos para evaluar el Control Interno

2.3.2.1. Antecedentes

En Estados Unidos, durante la década de los 70', debido a escándalos relacionados con espionaje político en el gobierno de Nixon y posteriormente en los años 80 por escándalos en el sector financiero, se creó en 1985 la National Commission on Fraudulent Financial Reporting – The Treadway Commission (Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta – Comisión de la Treaway) con la finalidad de controlar la emisión de información financiera fraudulenta. Y en el año de 1987 tras la emisión de un reporte sobre información financiera fraudulenta en Estados Unidos, se crea el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Treadway) (Santillana González, 2015).

El objetivo primordial por el cual se creó el COSO es el de proporcionar una herramienta de apoyo a las organizaciones para el manejo de las áreas críticas que posean; para lo cual estableció tres modelos para evaluar el control interno (Santillana González, 2015):

Ilustración 9: Modelos para evaluar el control interno



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (González Martínez, 2016)

Para evaluar el control interno dentro de las organizaciones se puede aplicar cualquiera de estos tres modelos; sin embargo, para el desarrollo del presente proyecto se aplicará el COSO III, debido a que es la versión actualizada del COSO.

2.3.3. Componentes y principios del control interno

Según el COSO (2013) citado por Estupiñán (2015) el control interno se encuentra dividido en cinco componentes, que se derivan de los procesos administrativos de cada organización:

Ilustración 10: Componentes del Control Interno



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Estupiñán Gaitán, 2015)

- **Ambiente de Control**

También conocido como Control Circundante, representa el pilar fundamental para el establecimiento de los demás componentes mediante la creación de un entorno que estimule el control adecuado de las actividades dentro de la organización (Estupiñán Gaitán, 2015).

- **Evaluación de Riesgos**

"Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados" (Estupiñán Gaitán, 2015, pág. 31)

- **Actividades de Control**

Consiste en el conjunto de políticas y procedimientos que realizan todos los miembros de la organización con la finalidad de que los riesgos sean administrados para el cumplimiento adecuado de los objetivos; contienen actividades preventivas, detectivas y correctivas (Estupiñán Gaitán, 2015).

- **Información y Comunicación**



Las organizaciones deben contar con canales de distribución idóneos para que la información identificada y capturada sea comunicada de manera oportuna al personal permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades (Estupiñán Gaitán, 2015)

- **Supervisión y Monitoreo**

"Proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad..." (Estupiñán Gaitán, 2015, pág. 42)

Además, el control interno consta de diecisiete principios que están relacionados con los cinco componentes antes mencionados, cuya aplicación permite a la organización maximizar la efectividad del sistema de control interno (Santillana González, 2015); cada principio tiene como finalidad:

- **Principio 1.-** La organización demostrará compromiso con la integridad y los valores éticos.
- **Principio 2.-** El consejo de administración demostrará independencia de la administración y ejercerá vigilancia sobre el desarrollo y cumplimiento del control interno.
- **Principio 3.-** La administración establecerá, bajo la supervisión del consejo de administración, la estructura de la organización, lineamientos de reportes, y apropiada autoridad y responsabilidades para la consecución de objetivos.
- **Principio 4.-** La administración, en alineación con los objetivos de control, demostrará compromiso para atraer, desarrollar y mantener al personal competente.
- **Principio 5.-** La organización asignará responsabilidades para alcanzar los objetivos de control interno.



- **Principio 6.-** La administración especificará los objetivos con suficiente claridad, de tal forma que se permita identificar y evaluar los riesgos que le son inherentes.
- **Principio 7.-** La organización a través de toda la entidad, identificará los riesgos conjuntamente con el logro de los objetivos; y analizará esos riesgos como una base para determinar cómo deberán ser administrados.
- **Principio 8.-** En la evaluación de riesgos, la organización deberá contemplar el potencial de riesgos de fraude que pudiesen afectar el logro de los objetivos.
- **Principio 9.-** La organización identificará y orientará sobre los cambios que pudiesen tener un impacto significativo en el sistema de control interno.
- **Principio 10.-** La organización seleccionará y desarrollará actividades de control cuyos objetivos contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.
- **Principio 11.-** La organización seleccionará y desarrollará actividades generales de control que soporten el logro de objetivos de la tecnología.
- **Principio 12.-** La administración desplegará actividades de control manifestadas en políticas que establezcan cuáles son las expectativas y los procedimientos relevantes para dar efecto a esas políticas.
- **Principio 13.-** La organización obtendrá o generará y utilizará información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
- **Principio 14.-** La comunicación de información interna, incluyendo los objetivos y responsabilidades de control interno, será un



soporte necesario para el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- **Principio 15.-** La organización se comunicará con partes externas sobre asuntos relacionados con la afectación al funcionamiento de los otros componentes del control interno.
- **Principio 16.-** La organización seleccionará, desarrollará y llevará a cabo evaluaciones sobre la marcha y en forma individual para asegurar que están funcionando y se tiene presentes los componentes del control interno.
- **Principio 17.-** La organización evaluará y comunicará de manera oportuna las deficiencias detectadas en el control interno a aquellas partes responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo al consejo de administración, a los responsables del gobierno de la entidad y al director general, según corresponda (págs. 80-84).

Tabla 13: Principios del control interno (COSO III)

COMPONENTE	PRINCIPIO	ATRIBUTOS
AMBIENTE DE CONTROL	1. Demostración de compromiso con la integridad y valores éticos	Posición de alto nivel y a través de la organización
		Estándares de conducta
		Adherencia y desviaciones
	2. Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades	Autoridad y responsabilidad
		Independencia y conocimientos relevantes
	3. Establecimiento de una estructura organizacional, autoridad y responsabilidades	Estructura organizacional y lineamientos de reportes
		Autoridad y responsabilidades
		Límites de autoridad
	4. Demostración de compromiso por allegarse de personal competente	Políticas y prácticas
		Compromiso con la competencia
		Atraer, desarrollar y mantener personal competente
		Planes para preparar la sucesión de personal clave
	5. Asignación de responsabilidades	Responsabilidad por el control interno
		Establecimiento de parámetros, incentivos y reconocimientos
		Precisiones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		Proceso de evaluación y reconocimientos
EVALUACIÓN DE RIEGOS	6. Especificación de objetivos	Tolerancia al riesgo
		Objetivos operacionales
		Objetivos de los reportes
		Cumplimiento de objetivos
	7. Identificación y análisis de riesgo	Identificación de riesgos
		Análisis de riesgos
		Respuesta a los riesgos
	8. Evaluación de riesgos de fraude	Reportes fraudulentos
		Salvaguarda de activos
		Corrupción
Oportunidad, actitudes y razonamientos		
9. Identificación y análisis de cambios relevantes	Otras consideraciones	
	Circunstancias que requieren atención especial	
ACTIVIDADES DE CONTROL	10. Selección y desarrollo de actividades de control	Integración con la evaluación de riesgos
		Factores específicos de la entidad
		Actividades de control los procesos de negocio
		Actividades de control según los tipos de transacciones
		Actividades de control y tecnología
		Actividades de control a diferentes niveles
	11. Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología	Segregación de funciones
		Dependerá entre el uso de la tecnología en los procesos operativos o de negocio
12. Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos	Controles generales de la tecnología	
	Establece políticas y procedimientos relevantes.	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13. Utilización de información relevante	Requerimiento de información
		Fuentes relevantes que aportan información
		Procesamiento de datos a través de sistemas de información
	14. Comunicación interna	Información de calidad
		Comunicación sobre control interno
		Comunicación a través de canales normales
	15. Comunicación externa	Métodos de comunicación
		Comunicación hacia las partes externas
		Comunicación de las partes externas
		Comunicación a través de canales normales
ACTIVIDADES DE MONITOREO	16. Evaluaciones sobre la marcha y en forma individual	Métodos de comunicación
		Evaluaciones sobre la marcha
	17. Evaluación y comunicación de deficiencias	Evaluaciones individuales
		Comunicación de hallazgos
		Reporte al director general y al consejo de administración

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Santillana González, 2015)



2.3.4. Métodos de evaluación del Control Interno

La evaluación del control interno dependerá de la experiencia previa de cada auditor, permitiendo obtener una perspectiva acerca de la efectividad del control interno para alcanzar los objetivos planteados por la organización. Para la evaluación del control interno existen tres métodos tradicionales (Mendívil Escalante, 2016):

- **Método Narrativo o Descriptivo**

Consiste en una revisión completa y detalla de los procedimientos del sistema de control interno de un área o departamento en específico. Este método está relacionado con el método de flujograma; puesto que, ayuda en la interpretación de los gráficos (Estupiñán Gaitán, 2015). “...es la formulación de memorandos donde se transcriben de forma fluida los diversos pasos de un aspecto operativo.” (Mendívil Escalante, 2016, pág. 30)

Ilustración 11: Modelo de la cédula narrativa

Nombre de la empresa: _____
Tipo de Auditoría: _____
Nombre de los Auditores: _____
Nombre de la cédula narrativa: _____

Conclusión:

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Maldonado E., (2011); Estupiñán, (2015)

- **Cuestionarios**

“Los cuestionarios consisten en una relación de preguntas relativas al área de trabajo de la auditoría. Abarcan todos los aspectos sustanciales y formales del conjunto de operaciones que se realizan en dicha área”



UNIVERSIDAD DE CUENCA

(Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme , 2016, pág. 307). Generalmente las respuestas negativas del cuestionario dan indicios de falencias del sistema de control interno; sin embargo, también se pueden incluir respuestas más amplias para identificar el problema (Mendivil Escalante, 2016).

Ilustración 12: Modelo del cuestionario de control interno

Nombre de la empresa: _____					
Tipo de Auditoría: _____					
Cuestionario de Control Interno					
Área, departamento o sistema a ser examinado: _____					
N°	Cuestionario	Si	No	N/A	Observación

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Maldonado E., (2011)

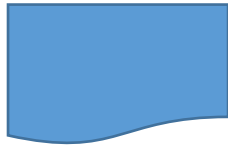


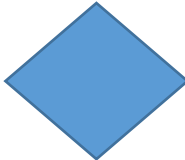



- **Flujograma**

Representa gráficamente la secuencia de los diferentes procesos administrativos que se deben realizar dentro de la organización; la finalidad de este método es minimizar y normalizar de forma coherente y comprensible las actividades administrativas (Estupiñán Gaitán, 2015).

Según Maldonado E., (2011) los símbolos más utilizados para la elaboración de un flujograma son:

Tabla 14: Simbología para la elaboración de flujogramas

NOMBRE	FIGURA
--------	--------

Documento	
Registro y/o Procedimiento	
Líneas de dirección	
Decisión	
Archivo Permanente o temporal; almacenamiento	
Conector	
Frecuencia de tiempo	

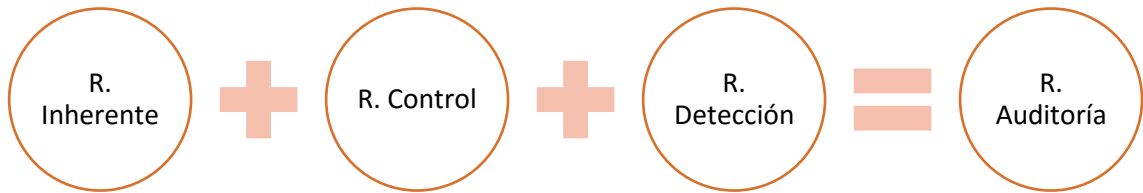
Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Maldonado E., (2011)

2.4. Riesgo de Auditoría

El riesgo de auditoría es la posibilidad de que el auditor emita una opinión desacertada debido a que no se detectaron errores significativos en los procesos por la inobservancia de información (Blanco Luna, 2012).

El riesgo de auditoría está compuesto por tres componentes:

Ilustración 13: Componentes del Riesgo de Auditoría



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: (Blanco Luna, 2012)

En la auditoría existen tres tipos de riesgos:

Tabla 15: Tipos de Riesgo

RIESGOS	DEFINICIÓN
INHERENTE	Es la susceptibilidad a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad del sistema de control interno; este riesgo lo determina factores como la naturaleza del negocio o entidad, la situación económica y financiera y la organización gerencial. Montes Salazar et al., (2014, pág. 145); por los factores antes mencionados este riesgo es controlado por el auditor, en consecuencia no se pueden tomar acciones para mitigarlo Montes Salazar et al., (2016)
CONTROL	Es el riesgo asociado de que los sistemas de control interno de la entidad presenten limitaciones para detectar irregularidades derivadas del mismo; es por ello que, siempre existirá el riesgo de control en la organización (Blanco Luna, 2012).
DETECCIÓN	“... está relacionado con la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos que el auditor determine, a fin de reducir el riesgo de Auditoría a un nivel aceptablemente bajo.” Tapia et al., (2016, pág. 55)

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Blanco, (2012), Montes et al. (2014), Tapia et al. (2016)

2.5. Pruebas de Auditoría

- **Pruebas de cumplimiento**

“El propósito de las pruebas de cumplimiento es proporcionar al auditor una seguridad razonable de que los procedimientos relativos a los controles internos contables están siendo aplicados tal como fueron establecidos.” (Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme , 2016, pág. 303). Estas pruebas tienen como finalidad proporcionar un nivel de confianza razonable de la efectividad de los controles internos y



que los mismos se encuentren dentro del rango aceptable de error; las pruebas de cumplimiento pueden ser aplicadas en todas las operaciones de la organización. (Montes et al., (2017))

- **Pruebas sustantivas**

Las pruebas sustantivas también conocidas como de pruebas de validación permiten obtener evidencias sobre la integridad, exactitud y validez de la información del área o departamento evaluado (Rodríguez García, 2014).

Gonzales Colcerasa (2013) define a las pruebas sustantivas como: "... un procedimiento de auditoría que comprende pruebas de detalle –sobre clases de operaciones, saldos de cuentas e informaciones- y procedimientos analíticos sustantivos, independientemente de los riesgos analizados de distorsiones significativas." (pág. 34). Este tipo de pruebas según Blanco Luna (2012) pueden ser de dos tipos:

- "Pruebas de detalles de transacciones y saldos;
- Análisis de índices y tendencias importantes ..." (pág. 324)

2.6. Papeles de Trabajo

"Se denomina así al conjunto de registros, archivos y documentos de trabajo preparados por la auditoría en donde se va dejando constancia del trabajo realizado, de la diversa información que se va recopilando y de las conclusiones obtenidas." (Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme , 2016, pág. 365)

Los papeles de trabajo también conocidos como cédulas de auditoría, contienen la evidencia acerca de la profundidad de las pruebas realizadas y la suficiencia de los elementos empleados para sustentar los comentarios del auditor; es decir, constituyen la evidencia profesional del auditor. Además, al ser elaborados por el auditor los papeles de trabajo son de su propiedad y responsabilidad, el cual deberá mantener en absoluta reserva la información del trabajo realizado., (Mendívil Escalante, 2016).

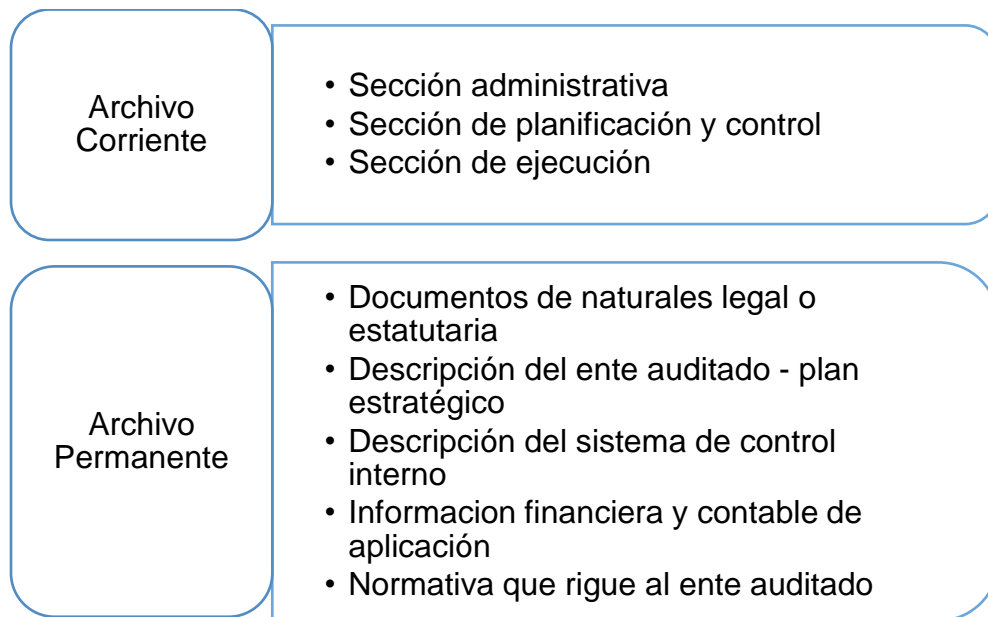


Los objetivos de los papeles de trabajo, según Rodríguez García (2014) son los siguientes:

- a) Ayudar en la adecuada elaboración del informe de auditoría.
- b) Servir de base para la redacción del informe de control interno.
- c) Servir de respaldo de todo el trabajo realizado.
- d) Coordinar y organizar correctamente las fases de auditoría y ayudar en revisiones futuras.
- e) Constituir un registro histórico de todo el trabajo de auditoría.

Rodríguez (2014), clasifica a los papeles de trabajo en dos tipos: corrientes (se emplean para un solo trabajo de auditoría) y permanentes (es emplearan en trabajos futuros de auditoría); los mismo se archivan de la siguiente manera:

Ilustración 14: Documentación de los papeles de trabajo



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Rodríguez García, 2014)

2.7. Marcas de Auditoría

Son símbolos que utiliza el auditor para identificar los diferentes procesos realizados dentro de la auditoría (Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme , 2016); facilitan la interpretación, tanto para la entidad auditado como para el equipo de auditoría, de los procedimientos



evaluados. Las marcas deberán ser de color rojo para una fácil identificación por el personal que lo requiera (Mendivil Escalante, 2016).

Montes et al. (2017), establece que las marcas de auditoría pueden ser de dos tipos: de uso estándar debido a que son utilizadas por todos los auditores; y las específicas que son diseñadas por cada auditor según su necesidad.

Tabla 16: Marcas de Auditoría

Símbolo	Nombre
+	Suma verificada
-	Resta verificada
x	Multiplicación verificada
÷	División o porcentaje verificado
*	Suma cuadrada en un registro matricial
∅	Diferencias
•	Dato correcto
w	Verificado contra existencias físicas
N/A	No aplica

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: (Sánchez Curiel, 2015)

2.8. Muestreo en Auditoría

El muestreo en auditoría consiste en seleccionar un porcentaje significativo del universo de manera que todas las unidades de la población tengan igual probabilidad de ser seleccionadas; con el objeto de aplicar diferentes procedimientos de auditoría e identificar hallazgos que estén afectando a la organización. Es importante mencionar que en el muestro de auditoria existe una relación inversa entre el tamaño de la muestra y el nivel de riesgo de auditoria, debido a que, a mayor tamaño de la muestra menor será el nivel de riesgo de auditoria (Tapia Iturriaga, Guevara Rojas, Castillo Prieto, Rojas Tamayo, & Salomón Doroteo , 2016).

Según Tapia Iturriaga et al. (2016) existen dos tipos de muestreo:

Tabla 17: Muestreo de Auditoría

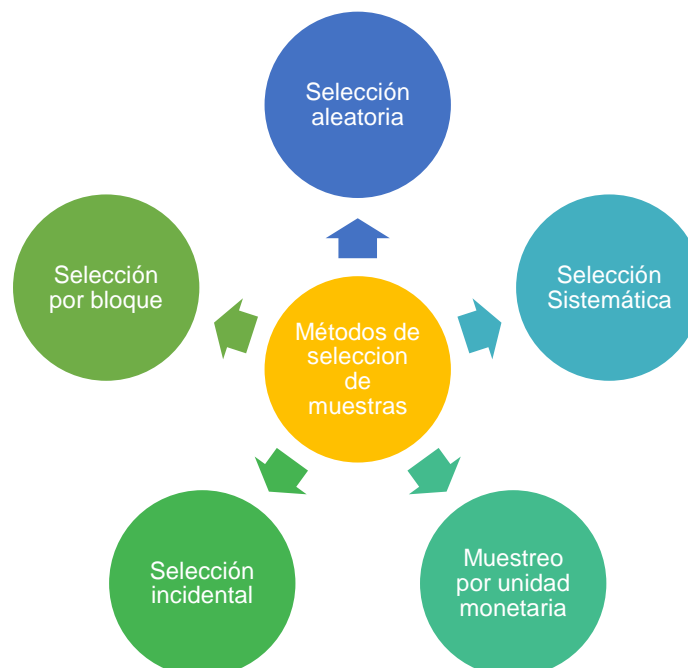
Muestreo Estadístico	Aplicación de métodos y procedimientos estadísticos Tapia Iturriaga et al. (2016).	Muestro de Atributos	Estima "... la frecuencia (en porcentaje) en que ciertos atributos se presenten en el universo..." (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2013, pág. 10).
		Muestreo de Variables	"... consiste en determinar en qué grado una muestra seleccionada, o bien el universo de partidas, es distinto o se aleje del importe considerado como real o razonable ..." (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2013, pág. 10).
Muestro no Estadístico	Su aplicación depende del juicio del auditor Tapia Iturriaga et al. (2016).		

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Tapia Iturriaga et al. (2016), Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento (2013).

El tamaño de la muestra dependerá del método de muestro utilizado por el auditor ya sea mediante formula o juicio del auditor. Según la Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 530 citado Tapia et al. (2016) establecen los siguientes métodos para la selección de muestras:

Ilustración 15: Métodos de selección de muestras



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Tapia Iturriaga et al. (2016)



Al momento de aplicar los procedimientos de auditoría a la muestra seleccionada existe dos tipos de riesgos:

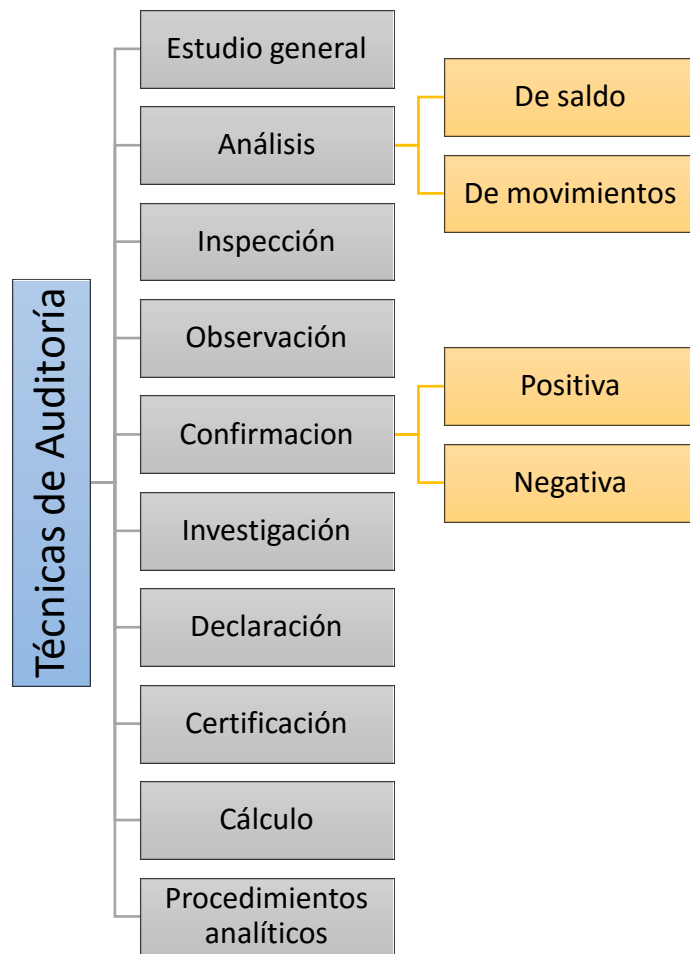
- Riesgo de muestreo, que consiste en: "...el riesgo de que la conclusión del auditor basada en una muestra pueda diferir de la que obtendría aplicando el mismo procedimiento de auditoría a toda la población..." (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2013, pág. 554).
- Riesgo ajeno al muestreo, es el "...riesgo de que el auditor alcance una conclusión errónea por alguna razón no relacionada con el riesgo de muestreo" (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2013).

2.9. Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría son una herramienta que el auditor emplea para obtener información relacionada con un componente analizado que respalde los hallazgos encontrados (Sotomayor, 2008). "...las técnicas son las herramientas de trabajo del auditor, mientras que los procedimientos son la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio particular." (Cardozo Cuenca, 2016, pág. 32).

La Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría citada por Montes et al. (2017), establece las siguientes técnicas de auditoría:

Ilustración 16: Técnicas de auditoría



Elaborado por: Las Autoras

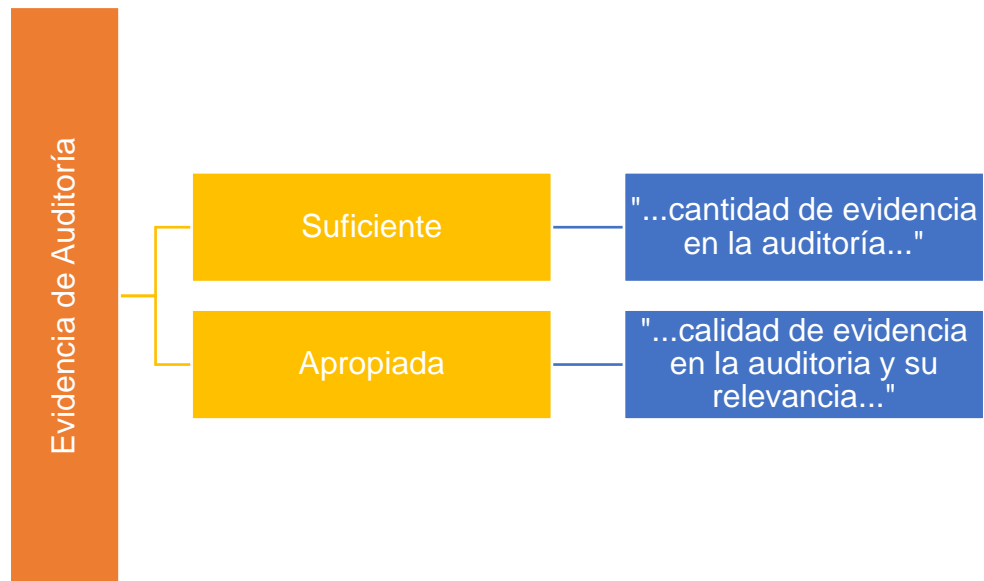
Fuente: Montes et al. (2017)

2.10. Evidencia de Auditoría

De acuerdo a la NIA 500 citada por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2013), la evidencia de auditoría es “...necesaria para sustentar la opinión y el informe de auditoría. Es de naturaleza acumulativa y se obtiene principalmente de la aplicación de procedimientos de auditoría en el transcurso de la auditoría...” (pág. 482). La evidencia se obtiene mediante la aplicación conjunta de las diferentes pruebas de auditorías, análisis de proyecciones e indicadores (Blanco Luna, 2012).

La evidencia de auditoría de acuerdo a la NIA 500 posee las siguientes características:

Ilustración 17: Características de la evidencia

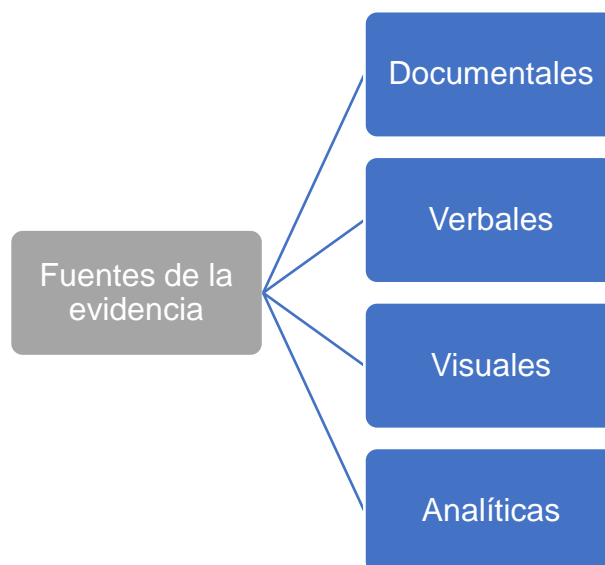


Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Blanco Luna, 2012, pág. 19)

Montes et al. (2016) manifiesta que la evidencia al ser "...persuasiva y no definitiva, a menudo se buscara evidencia de diversas fuentes o de una naturaleza diferente para soportar la misma afirmación" (pág. 47); estas fuentes pueden ser:

Ilustración 18: Fuentes de la evidencia



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Montes et al. (2016)



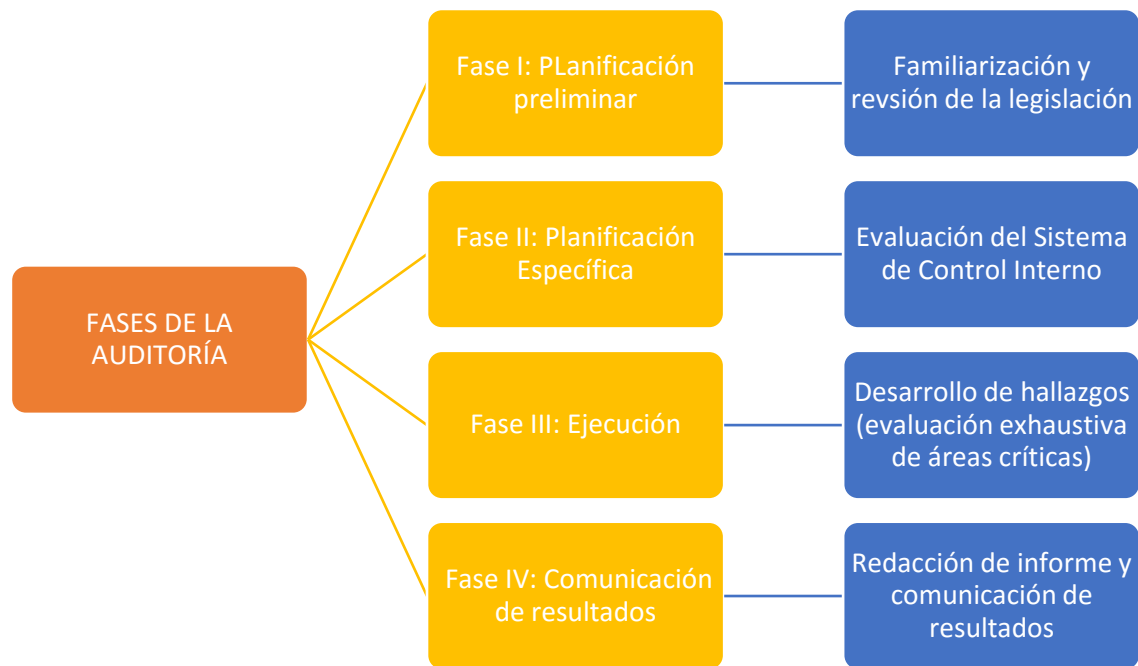
La evidencia de auditoría es la base para determinar los hallazgos de auditoría los cuales consisten en situaciones importantes detectada por el auditor, que pueden afectar de manera significativa el buen funcionamiento de la organización. El hallazgo según Maldonado E. (2011) debe contener los siguientes atributos:

- Condición: situación actual de la entidad.
- Criterio: la normativa.
- Causa: razón por la que se dio la situación.
- Efecto: daño producido.

2.10.1. Proceso de Auditoría de Gestión

Para llevar a cabo una auditoría se debe seguir un proceso que servirá de guía para la correcta ejecución del trabajo; el cual iniciará con el conocimiento general de la organización, es decir, se conocerá el plan estratégico, las políticas y reglamentos y los recursos con los que dispone la organización; posteriormente se realizará la evaluación del sistema de control interno de la entidad, se delimitará el muestreo y se determinarán los procedimientos de auditoría a realizar. El siguiente paso será la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría, los mismos que se verán reflejados en los papeles de trabajo y servirá de respaldo de los hallazgos de auditoría; luego se procederá a redactar un informe final en base a todos los hallazgos debidamente sustentados, el cual contendrá conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se procederá a realizar el seguimiento a las recomendaciones con el objetivo de verificar su aplicación y la manera en que éstas ayudarán en la gestión de la organización (Alvarado Roldán & Chacha Nieves, Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda. por el Período Fiscal 2016, 2018).

Ilustración 19: Proceso de la Auditoría de Gestión



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Maldonado E. (2011)

2.10.1.1. Fase I: Planificación Preliminar

Según Maldonado E. (2011) esta fase consiste en la familiarización y revisión de la normativa vigente; es decir, se realiza un recorrido integral de la organización para determinar: sus actividades, el personal que labora y conocer las diferentes disposiciones legales a las que se rige.

2.10.1.2. Fase II: Planificación Específica

En esta fase se realiza la evaluación del sistema de control interno, con la cual se pretende identificar las limitaciones y debilidades que presente el mismo, se elabora la matriz de riesgo de auditoría y se establecen los papeles de trabajo (Maldonado E., 2011).

2.10.1.3. Fase III: Ejecución

Esta fase es la más extensa dentro del proceso de auditoría, debido a que se ejecutan los programas de trabajo establecidos en la fase anterior, mediante técnicas que permitan obtener información que sirva de sustento para los hallazgos de auditoría (Maldonado E., 2011).



2.10.1.4. Fase IV: Comunicación de resultados

Una vez finalizada la fase de ejecución de los trabajos de revisión, es muy recomendable efectuar una primera reunión con los gestores de la empresa, y todo el equipo de auditores que han invertido. El objeto de esta fase es contrastar unas conclusiones preliminares y conocer la opinión de la empresa para que pueda rebatir o en su caso aceptar la certeza de dichas conclusiones. Suele ocurrir a menudo que los gestores de la sociedad auditada soliciten un tiempo prudencial para en su caso aportar una mayor documentación, que pudiera modificar estas primeras conclusiones del trabajo realizado de revisión de cuentas. (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013, pág. 53)

2.11. Cartera de Crédito

La cartera de crédito es un conjunto de operaciones que consiste en la otorgación de préstamos de dinero a favor de terceras personas. Cada entidad financiera ofrece diferentes modalidades de crédito dependiendo al segmento al que pertenezca (Alvarado Roldán & Chacha Nieves, Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda. por el Período Fiscal 2016, 2018).

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución 129-2015-F (2015) establece las situaciones en las que se puede encontrar la cartera:

- Cartera por vencer

“Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte”. (pág. 2)

- Cartera vencida

“Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago”. (pág. 3)



- Cartera que no devenga intereses

“Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida”. (pág. 3)

- Cartera improductiva

“Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida”. (pág. 3)

2.11.1. Tipos de Crédito

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución No. 043-2015-F (2015) estableció las Normas que regula la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional de la siguiente manera:

Tabla 18: Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional

SEGMENTOS DE CRÉDITO	
1. Crédito Productivo	Productivo Corporativo
	productivo Empresarial
	Productivo PYMES
2. Crédito Comercial Ordinario	
3. Crédito Comercial Prioritario	Comercial Prioritario Corporativo
	Comercial Prioritario Empresarial
	Comercial Prioritario Pymes
4. Crédito de Consumo Ordinario	
5. Crédito de Consumo Prioritario	
6. Crédito Educativo	
7. Crédito de Vivienda de Interés Público	
8. Crédito Inmobiliario	
9. Microcrédito	Microcrédito Minorista
	Microcrédito de Acumulación Simple
	Microcrédito de Acumulación Ampliada
10. Crédito de Inversión Pública	



Elaborado por: Autoras

Fuente: Resolución No. 043-2015-F

2.11.2. Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es un proceso que toda entidad debe implementar con el propósito de identificar, evaluar, medir y reportar riesgos que limiten el logro de los objetivos propuestos por la organización (Estupiñán Gaitán, 2015).

2.11.3. Tipos de Riesgos en el Sistema Financiero

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución No. 346-2017-F (2017) establece cinco tipos de riesgo:

- Riesgo de Crédito

Es la probabilidad de pérdida de la entidad financiera por el incumplimiento de pago por parte de los deudores.

- Riesgo de Liquidez

Es la probabilidad de que las entidades financieras no dispongan de efectivo para cubrir sus obligaciones con terceros impidiendo realizar sus actividades ordinarias.

- Riesgo de Mercado

Es la probabilidad de pérdida de la organización "... por cambios en los precios de activos financieros, tasas de interés y tipos de cambio que afecten el valor de las posiciones activas y pasivas". (pág. 3)

- Riesgo Operativo

Es la probabilidad de que la entidad financiera presente pérdidas debido a fallas internas o externas que afecten a la actividad ordinaria de la misma.

- Riesgo Legal



Es la probabilidad de que la entidad financiera incurra en pérdidas debido a la inobservancia de las disposiciones legales emitidas por los entes de control.

CAPÍTULO III: Aplicación de la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, periodo 2017.

3.1 Planificación Preliminar

3.1.1. Cronograma de Auditoría

Tabla 19: Cronograma de Actividades

Días Calendario	270
(-) Fines de semana y feriados	88
= Días Laborables	182
(-) Vacaciones Personales	30
= Días Planificadas	152
(-) Imprevistos	15
= Días de Auditoría	137

Elaborado por: Autoras

Tabla 20: Distribución de Días de Trabajo

ACTIVIDAD	DÍAS	RESPONSABLE
PLANIFICACIÓN	Preliminar	15 Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
	Específica	25 Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
EJECUCIÓN	Papeles de Trabajo	72 Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Elaboración del Informe	15 Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
SEGUIMIENTO Y MONITOREO	Seguimiento de Recomendaciones	10 Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
TOTAL		137

Elaborado por: Autoras



3.1.2 Plan de Índice o Referencia

Tabla 21: Plan de Índice o Referencia

AUDITORAS	
Auditor Jefe de Equipo	J.E.
Auditor Operativo	A.O.
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PP
Visita a la COAC ETAPA	PPV
Cita con la Gerente	PPCG
Cita con el Contador	PPCC
Reunión con las Oficiales de Crédito	PPRC
Organigrama Funcional	PPOF
Base Legal y Normativa	PPBN
Planificación Estratégica	PPPE
Nómina de Empleados	PPN
Indicadores	PPI
Estados Financieros	PPEF
Variaciones de la Cartera	PPVC
Descripción de la Cartera	PPDC
Control Interno	PPCI
Matriz de Riesgo	PPMR
Memorando de Planificación Preliminar	PPM
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PE
Cuestionario de Control Interno	PECI
Nivel de Riesgo y de Confianza	PERC
Flujograma-Concesión de Créditos	PEFC
Flujograma-Recuperación de Créditos	PEFR
Indicadores de gestión	PEI
Plan de Muestreo	PEM
Matriz Específica de Riesgos	PEMR
Informe de Control Interno	PEICI
Programa de Auditoría	PEPA
EJECUCIÓN	EJ
Condiciones y montos de crédito	EJCM
Verificación de la tasa de interés y plazo	EJVM
Cumplimiento de requisitos	EJCR
Destino de los fondos otorgados	EJDF
Cumplimiento y crecimiento de la cartera	EJCC
Cumplimiento de Informes de Supervisión	
Cumplimiento de pago de cuotas	EJCIS
Gestión de Recuperación de Cartera	EJCP
Entrega de Notificaciones escritas	EJGC
Porcentaje de recuperación de la cartera	EJEN
Porcentaje de Concentración de la Mora	EJPR
Variación de la Mora	EJPM
Recálculo de Provisiones	EJVM
Revisión del Software	EJP
Operaciones con Vinculados	EJRS
	EJOV
INFORME	I

Elaborado por: Autoras



3.1.4 Programa de Planificación Preliminar

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Programa de Planificación Preliminar

N°	Objetivos y procedimientos	Ref. P/T	Responsable	
			Nombre	Fecha
OBJETIVOS				
1	Conocer las principales actividades, estructura orgánico-funcional, personal e infraestructura para familiarizar al equipo de auditoría con la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA			
2	Obtener información sobre la Cooperativa con la finalidad de tener una visión de carácter general de la misma.			
3	Evaluar de manera preliminar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa, con el fin de determinar áreas críticas.			
PROCEDIMIENTOS				
1	Visitar las instalaciones de la Cooperativa con la finalidad de: - Conocer las instalaciones y al personal. - Obtener información general de las actividades y procesos que se desarrollan dentro de la misma.		J.E. A.O.	22/11/2018
2	Obtener una cita con la Gerente para: - Darle a conocer el inicio de la auditoría y solicitar su apoyo en todo el proceso. - Solicitarle que comunique a todo el personal el inicio de la auditoría. - Conocer su perspectiva acerca del funcionamiento de la Cooperativa durante el último periodo y en especial del área de créditos.		J.E. A.O.	22/11/2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3	<p>Obtener una cita con el Contador de la Cooperativa para conocer las actividades que se realizan conjuntamente con el área de crédito y solicitar su colaboración en el transcurso de la auditoría.</p>		<p>J.E. A.O.</p>	<p>22/11/2018</p>
4	<p>Realizar una reunión de trabajo con las Oficiales de Negocios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar su apoyo en todo el proceso y conocer su opinión sobre las actividades desempeñadas en el área de crédito. - Conocer la metodología del proceso de crédito. - Obtener la reglamentación interna y externa relacionada con el proceso de crédito. 		<p>J.E. A.O.</p>	<p>23/11/2018</p>
5	<p>Solicitar a la Gerente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El organigrama de la Cooperativa para conocer la estructura organizacional e identificación y descripción de puestos. - La normativa interna y reglamentos para identificar la base legal que rigen a la cooperativa. - La Planificación Estratégica para conocer la misión, visión, estrategias y objetivos planteados por la cooperativa. - La nómina de empleados relacionados con el área de créditos para conocer el número de empleados, el cargo que desempeñan dentro del área, las capacitaciones recibidas y el tiempo que laboran en la cooperativa. 	 	<p>J.E. A.O.</p>	<p>26/11/2018</p>
6	<p>Solicitar a la Gerente el FODA de la Cooperativa con la finalidad de identificar y conocer sus principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.</p>		<p>J.E. A.O.</p>	<p>26/11/2018</p>
7	<p>Solicitar los indicadores que emplea la Cooperativa para medir el cumplimiento de sus objetivos.</p>	 	<p>R.C. M.I.</p>	<p>27/11/2018</p>
8	<p>Solicitar los estados financieros con cierre al 31 de diciembre de 2017, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer la estructura de la cartera de 	 	<p>J.E. A.O.</p>	<p>27/11/2018</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	crédito, el porcentaje que representó la misma en el Estado de Situación Financiera.			
9	Realizar un análisis comparativo de la cartera de crédito del año 2016 con respecto al año 2017 para: - Determinar las variaciones existentes. - Identificar el tipo y número de créditos entregados durante el año 2017. - Conocer los índices de morosidad	PPVC 1/2; PPDC 1/1	J.E. A.O.	28/11/2018
10	Solicitar y revisar las recomendaciones emitidas en informes de auditoría realizados durante periodos anteriores.	PPCC 1/1	J.E. A.O.	22/11/2018
11	Elaboración y aplicación del cuestionario de control interno preliminar a la Cooperativa.	PPCI 1/15; 15/15	J.E. A.O.	29/11/2018
12	Realizar la Matriz de Riesgo Preliminar para identificar áreas críticas.	PPMR 1/1	J.E. A.O.	3/12/2018
13	Elaborar el Memorando de Planificación Preliminar.	PPM 1/7; 7/7	J.E. A.O.	4/12/2018
Elaborado por:			Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo	
Fecha de elaboración:			19/11/2018	



3.1.5 Memorando de Planificación Preliminar

Para la elaboración del Memorando de Planificación Preliminar, se ha tomado como referencia al autor Blanco Luna Yanel, (pág. 36)

1. ANTECEDENTES

La Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, se realiza mediante contrato de aseguramiento firmado en la ciudad de Cuenca, el día 22 de noviembre del año 2018.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, por el periodo fiscal 2017, se efectúa con el fin de evaluar y verificar si la misma cuenta con un control adecuado en los procesos del área de crédito.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los objetivos generales de la auditoría son:

1. Evaluar el sistema de control interno con la finalidad de verificar si los controles existentes en los procesos del área de crédito aseguran el cumplimiento de los objetivos.
2. Evaluar el desarrollo del proceso de crédito, desde su colocación hasta su recuperación, con el objetivo de verificar si se están realizando bajo los criterios de eficiencia, eficacia y economía.
3. Verificar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes.
4. Brindar recomendaciones que contribuyan en la mejora de los procesos del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA.

4. ALCANCE

La Auditoría se efectuará de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, Código de Ética de Auditoría, Normas, Reglamentos y Resoluciones emitidas por los entes de control que regulan el sector



cooperativista y la Normativa Interna. Además, la Auditoría de Gestión a la Cartera de Crédito comprenderá la evaluación del proceso de crédito y la verificación del cumplimiento de la normativa durante el periodo fiscal 2017. Finalmente, contendrá un informe en el que se incluirá conclusiones sobre aquellas deficiencias detectadas y recomendaciones que permitan mejorar dichas debilidades y potenciar las fortalezas encontradas.

5. EQUIPO DE TRABAJO

Tabla 22: Equipo de Trabajo

MIEMBROS
Auditor Jefe de Equipo
Auditor Operativo
Auditor Supervisor

Elaborado por: Autoras

6. RECURSOS MATERIALES

Para el desarrollo del presente trabajo de auditoría se utilizará los siguientes materiales:

- Equipos de Computación
- Oficina dentro de las instalaciones de la COAC ETAPA
- Suministros de oficina

7. CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA

7.1. DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Código Orgánico Integral Penal
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- Reglamento a Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera



- Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Circulares emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

7.2. MISIÓN

“Generamos compromiso por el ahorro, para solucionar las necesidades primarias de crédito con un servicio apasionado mediante una comunicación efectiva”

7.3. VISIÓN

“Construir relaciones de ahorro y crédito permanentes durante toda su vida laboral con servicio personalizado”

7.4. OBJETIVOS

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- Otorgar préstamos a sus socios;
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, finanzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;



- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

7.5. VALORES

Los valores organizacionales que mantiene la cooperativa son:

- **Liderazgo.** - Que genera confianza y utiliza nuestro conocimiento para dar una idea, entendemos completamente el riesgo e identificamos proactivamente oportunidades para facilitar el éxito de la unidad.
- **Responsabilidad.** - Existimos para garantizar un sistema de unión de ahorro y crédito financieramente fuerte; gestionamos eficazmente el riesgo; somos fiables y transparentes.
- **Cooperación.** - Valoramos la asociación; colaboramos al escuchar y comunicar de manera eficaz.
- **Innovación.** - Ofrecemos soluciones creativas; evolucionamos y avanzar en beneficio de nuestros socios. (COAC ETAPA, 2017)

7.6. ESTRUCTURA ORGANICA

La COAC ETAPA está conformada por los siguientes niveles Jerárquicos:

- **Dirección General**
 - Asamblea General de Representantes
 - Consejo de Administración
 - Consejo de Vigilancia
 - Gerente General
- **Áreas**
 - **Negocios**
 - Coordinador de Negocios
 - Oficial de Negocios
 - Oficial de Servicios
 - **Contabilidad y Talento Humano**



- Contador General
- Auxiliar de Cajas
- **Operaciones y Planificación**
 - Coordinador de Operaciones y Planificación
 - Auxiliar de Servicios

7.7. POLÍTICAS

Tabla 23: Políticas de la COAC ETAPA

REGLAMENTOS	Reglamento Interno
	Reglamento de Activos Fijos
	Reglamento de Adquisición y Contratación de Servicios
	Reglamento de Caja General y Caja Chica
	Reglamento de Dietas y Viáticos
	Reglamento de Elecciones
	Reglamento de Motivación
MANUALES	Reglamento Interno de Trabajo
	Manual de Funciones
	Manual de Crédito
	Manual de Captaciones
	Manual de Imagen Corporativa
	Manual de Prevención de Lavado de Activos

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA

8. PRINCIPALES ACTIVIDADES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA al tener como principal motor productivo la captación y concesión de créditos ofrece a sus socios los siguientes productos y servicios:

Tabla 24: Productos y Servicios

PRODUCTOS	Crédito Ágil	
	Crédito Solución	
	Crédito Oportuno	
	Crédito de Desarrollo	
SERVICIOS	SERVICIOS FINANCIEROS	Ahorro Restringido
		Ahorro Programado
		Ahorro Infantil
		Ahorro Sueldo-Empleados
		Ahorro de Décimo Tercer Sueldo
		Ahorro de Décimo Cuarto Sueldo
		Ahorro de Fondo de Reserva
		Póliza de Inversión
	SERVICIOS NO	Canasta Navideña



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA

9. INSTALACIONES

La COAC ETAPA cuenta con una sola Matriz, ubicada en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, en las calles Benigno Malo 5-80 y Juan Jaramillo, segundo piso y cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00.

La cooperativa cuenta con dos plantas:

Planta baja

- Atención al Cliente - Caja
- Captación y Crédito
- Coordinación de Operaciones y Planificación
- Coordinación de Cumplimiento y Riesgo
- Bodega

Planta alta

- Gerencia General
- Contabilidad
- Auditoría Interna
- Sala de reuniones
- Cafetería

10. PRINCIPALES EMPLEADOS

Tabla 25: Principales Actividades

N°	Área	Cargo	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida
1	Contabilidad	Contador General	01/03/2017	Ninguno
2	Crédito	Oficial de Negocios	06/09/2011	Ninguno



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3	Crédito	Oficial de Negocios	15/05/2018	Ninguno
4	Crédito	Oficial de Servicios	01/08/2015	Ninguno

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA

11. PUNTOS DE INTERES PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Tabla 26: Puntos de Interés

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE
Ambiente de Control	Recursos Humanos
Actividades de Control	
Actividades de Control	Políticas y Procedimientos
	Sistemas Informáticos
Información y Comunicación	Comunicación

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA

Atentamente,

Auditor Jefe de Equipo

Auditor Operativo



3.2 Planificación Específica

3.2.1 Programa de Planificación Específica

N°	Objetivos y procedimientos	Ref. P/T	Responsable	
			Nombre	Fecha
OBJETIVOS				
1	Evaluar el Sistema de Control Interno del área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA por componentes.			
2	Determinar el nivel de riesgo y de confianza del área de crédito.			
3	Identificar los principales procesos críticos del área de crédito.			
PROCEDIMIENTOS				
1	Elaborar y aplicar un cuestionario para evaluar el sistema de control interno del área de crédito.	PECI 1/10; 10/10	J.E. A.O.	10/12/2018
2	Evaluar y calificar el nivel de riesgo y confianza, producto de la aplicación del cuestionario de evaluación de control interno.	PERC 1/1	J.E. A.O.	14/12/2018
3	Realizar un flujograma del proceso de concesión de crédito de la COAC ETAPA para conocer y evaluar los diferentes procedimientos que se aplican en el área.	PEFC 1/2; 2/2	J.E. A.O.	17/12/2018
4	Realizar un flujograma del proceso de recuperación de créditos de la COAC ETAPA para conocer y evaluar los diferentes procedimientos que se aplican en el área.	PEFR 1/4; 4/4	J.E. A.O.	18/12/2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5	Verificar si el área de crédito posee indicadores de gestión para medir el cumplimiento de sus objetivos.	PEI 1/3; 3/3	J.E. A.O.	26/12/2018
6	Diseñar el Plan de Muestreo para la aplicación de los procedimientos de auditoría.	PEM 1/1	J.E. A.O.	02/01/2019
7	Elaborar la matriz específica de riesgos.	PEMR 1/2; 2/2	J.E. A.O.	04/01/2019
8	Elaborar el Informe de la evaluación del Sistema de Control Interno.	PEICI 1/12; 12/12	J.E. A.O.	09/01/2019
9	Elaborar el Programa de Auditoría	PEPA 1/3; 3/3	J.E. A.O.	10/01/2019
Elaborado por:			Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo	
Fecha de elaboración:			07/12/2018	



3.2.2 Informe de Control Interno

Cuenca, 09 de enero de 2018

Señora

GERENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

Presente.

De nuestras consideraciones:

Una vez concluida la Evaluación al Sistema de Control Interno del área de crédito de la COAC ETAPA, nos permitimos remitir el siguiente informe; el mismo que, contiene los hallazgos detectados mediante la aplicación del cuestionario de control interno:

MANUAL DE CRÉDITO DESACTUALIZADO

En el área de crédito de la COAC ETAPA, para el desarrollo de todas las actividades que involucra el proceso crediticio existe un Manual de Créditos que no se ajusta a la realidad de la Cooperativa; dentro del cual existen diferentes procesos que no se están llevando a cabo o que se realizan de manera parcial.

Según el COSO III en su componente Actividades de Control, principio 12: “La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos” se manifiesta:

Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: la



administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos de negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.

Revalúa políticas y procedimientos: *la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.*

El Manual de Crédito fue creado sin tomar en cuenta las necesidades que requiere la COAC ETAPA al pertenecer al segmento 4, además no se realizan evaluaciones continuas, para determinar las falencias y necesidades que requiere el área de crédito.

La situación antes mencionada ha provocado que no se cumplan con ciertos procesos tipificados en el Manual de Créditos como, por ejemplo: el contar con un Coordinador de Negocios que verifique y apruebe los créditos concedidos.

Conclusión

El Manual de Crédito no se encuentra ajustado a la realidad que posee la cooperativa, debido a la falta de evaluaciones continuas para detectar deficiencias y poderlas modificar a tiempo, esto ha ocasionado que no se cumplan con los debidos controles en el proceso crediticio.

Recomendación

A la Gerente y Coordinadora de Operaciones y Planificación

1. Realizar evaluaciones por lo menos dos veces al año al área de crédito para detectar falencias y mejorarlas.
2. Realizar al menos tres reuniones con el personal del área de crédito para identificar dentro del manual los procesos que deben ser modificados.



A la Gerente

3. Realizar y presentar al Consejo de Administración una propuesta del Manual de Crédito con las modificaciones realizadas conjuntamente con el personal de crédito

FALTA DE SUPERVISIÓN EN EL PROCESO CREDITICIO

Dentro del Manual de Créditos de la COAC ETAPA se establece que se debe realizar la supervisión de un cierto porcentaje de los créditos otorgados; sin embargo, se identificó que durante el año 2017 no se designó a una persona responsable de realizar la supervisión de los nuevos créditos.

Según el Manual de crédito en el inciso 4.7 Requisitos de la Supervisión para Niveles de Aprobación se manifiesta:

Cada visita y/o supervisión de documentación debe ser registrada, donde se especificará el propósito de la supervisión, qué socio y cuándo ha sido efectuada la supervisión y/o visita y los resultados de la supervisión ... El incumplimiento de este procedimiento representará una falta administrativa que se registrará en el archivo/expediente del empleado.

La situación antes menciona se originó debido a que el área de créditos no cuenta con una persona designada para realizar el seguimiento al cumplimiento de los porcentajes de operaciones de crédito a supervisión.

La falta de supervisión ha ocasionado que no existan registros documentados de las visitas y/o supervisiones, donde consten: fecha, propósito de la supervisión, a que socio y los resultados obtenidos de las supervisiones realizadas.

Conclusión



El área de crédito no cuenta con una persona designada para el control adecuado de la supervisión de los créditos otorgados, lo que ha provocado la inexistencia de documentos donde se especifiquen las diligencias realizadas.

Recomendación

A la Gerente

4. Designar a una persona para que realice estrictamente el cumplimiento del cuadro de supervisión de los créditos otorgados y a su vez se tenga constancia de dichas supervisiones.
5. Solicitar a los responsables del cumplimiento de las supervisiones un informe mensual de las operaciones crediticias supervisadas con el objetivo de verificar el cumplimiento de las mismas.

INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CRÉDITO

En el área de créditos, al momento de realizar las diferentes gestiones que involucra la recuperación de cartera, se observó que las oficiales de negocios no se rigen estrictamente a las actividades que se establecen dentro del Manual de Crédito de la COAC ETAPA.

Según el Manual de Crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en el numeral 6.- “GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN”, se debe seguir el siguiente proceso:

- p. La gestión de recuperación se realizará desde el primer día de mora utilizando para ello los siguientes procedimientos:
 1. De 01 a 03 días de mora: Llamada telefónica al socio titular de crédito a teléfono convencional o a celular. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
 2. De 04 a 07 días de mora: Llamada telefónica a al socio titular de crédito a teléfono convencional o a celular; a su cónyuge y garante. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.



3. A los 08 días de mora: Llamada telefónica al garante y cónyuge a teléfono convencional o celular. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
4. A los 15 días de mora: Notificación escrita al deudor y garante, y a los cónyuges de los mismos. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
5. A los 31 días de mora: Notificación Final Escrita, previa inicio de demanda a deudor y garante, y a los cónyuges. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación. Así como, se podrá complementar la gestión con cualquiera de las actividades detalladas anteriormente.

La situación antes mencionada se originó debido a que no existe dentro del área de crédito una persona encargada de dirigir y supervisar las actividades que allí se desarrollan; es por ello, que las dos Oficiales de Negocios realizan múltiples actividades que está dentro y fuera de sus funciones, lo que limita el tiempo que dedican a cada función.

La falta de cumplimiento de los procesos descritos en el Manual de Crédito ocasiona que no se realice una adecuada recuperación de la cartera vencida y de esta manera la morosidad aumente.

Conclusión:

Para realizar las gestiones de recuperación de cartera, no se cumple con el proceso establecido dentro del Manual de Crédito debido a que no existe un Coordinador de Negocios y las Oficiales de Negocios deben desempeñar múltiples funciones, lo que limita el tiempo con el que disponen para realizar todo el proceso de recuperación. Esta situación ha ocasionado que aumente la morosidad de la cartera.

Recomendación:

A la Gerente



6. Solicitar y verificar mensualmente reportes de la gestión realizada para la recuperación de la cartera

A las Oficiales de Negocio

7. Efectuar la gestión de recuperación de cartera contemplando los días y las acciones establecidas dentro del Manual de Créditos de la Cooperativa.

INADECUADA ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS

Al observar los diferentes procesos de concesión, recuperación y cumplimiento de la normativa en el área de créditos; se pudo identificar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA no cuenta con un Coordinador de Negocios como lo especifica en su organigrama estructural y funcional.

Según el Manual de Funciones de la Cooperativa, en el numeral 12. Funciones, Responsabilidades y Atribuciones del Coordinador de Negocios se establece:

- a. Administra los procedimientos relacionados a la captación de ahorros y colocación de créditos*
- b. Vigila que las operaciones de ahorro y crédito presentadas sean atendidas.*
- c. Firma los Certificados de Plazo Fijo, Contratos de Ahorro Restringido, y productos de ahorro en general cuando el Gerente General lo delegue;*
- d. Firma como visto bueno, conjuntamente con Contador General la autorización de transferencia de valores monetarios de Socios a sus cuentas externas ya sea por crédito, ahorros u otros, hasta su nivel de autorización señalado;*
- e. Elabora, carga, remite y supervisa los valores en descuento a entregar a las empresas con convenio de débito a rol de pagos de Socios;*



- f. *Evalúa las solicitudes de crédito de montos acordes a su nivel de decisión;*
- g. *Aprueba los créditos hasta el monto y producto permitido;*
- h. *Evalúa las actividades de seguimiento de los créditos otorgados;*
- i. *Coordina y colabora en los eventos de capacitación aportando su experiencia;*
- j. *Vigila el conocimiento y cumplimiento de reglamentos, normativas y políticas en captación y colocación;*
- k. *Lleva un control sobre las acciones realizadas en recuperación de créditos;*
- l. *Coordina con Oficiales de Negocios y Gerencia los procedimientos captación y colocación;*
- m. *Vigila y coordina el óptimo funcionamiento de los sistemas informáticos, telefónicos, comunicativos, etc.;*
- n. *Controla los resultados obtenidos en base a las metas y presupuesto;*
- o. *Gestiona y procesa los débitos a roles de pago para ahorros y pagos de crédito, con las empresas que se mantiene convenio de débito al rol;*

Esta situación tuvo lugar debido a que el Manual de Funciones presenta contradicciones entre las funciones del personal del área de créditos; debido a que, se evidenció que en ciertos casos la Oficial de Negocios tiene mayor autoridad que el Coordinador de Negocios.

La falta de un Coordinador de Negocios ha ocasionado que no exista una adecuada segregación de funciones dentro de esta área, puesto que, las Oficiales de Negocios realizan múltiples actividades dentro y fuera de sus funciones.

Conclusión

En el área de créditos se pudo evidenciar que no existe una buena organización del personal, debido a que dentro del manual de funciones existen contradicciones entre las funciones del Oficial de Negocios y el



Coordinador de Negocios ocasionando la inexistencia de una adecuada segregación de funciones.

Recomendación

A la Gerente

8. Analizar la factibilidad de contratar una persona para el cargo de Coordinador de Negocios, lo que ayudaría a que las Oficiales de Negocios realicen solo las funciones que les compete y que de esta manera puedan realizar el proceso de recuperación de cartera íntegramente.

FALENCIA EN LA SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Al verificar el cumplimiento de la normativa relacionada con el área de crédito, se pudo evidenciar que las oficiales de crédito efectúan múltiples actividades, entre la cuales están las funciones que deben ser realizadas por el Coordinador de Negocios y las que deben ser efectuadas por ellas mismas.

Dentro de la Resolución N° 128-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el artículo 22 “**Lineamientos de Control Interno**” se establece lo siguiente: ... “Las cooperativas de los segmentos 4 y 5, deberán considerar al menos los siguientes lineamientos:

- b. Garantizar la adecuada segregación de funciones;”

La situación antes mencionada se produjo debido a que el área de crédito no cuenta con el personal idóneo para realizar todas las funciones que se requieren; puesto que, a pesar de que dentro del organigrama estructural de la Cooperativa existe el cargo de Coordinador de Negocios, el área no cuenta con una persona que cumpla esta función.

Al no contar con un Coordinador de Negocios que dirija y supervise las actividades crediticias, las Oficiales de Negocios deben realizar una mayor cantidad de funciones, lo que ocasiona que algunas actividades del



proceso de gestión de cobranza se efectúen de manera incompleta e incluso se dejen de realizar debido al limitado tiempo del que disponen.

Conclusión:

En el área de crédito no existe una adecuada segregación de funciones, lo que ha ocasionado que las oficiales de crédito efectúen múltiples actividades dentro y fuera de sus funciones lo que implica que algunas se realicen de manera incompleta o se dejen de efectuar por el limitado tiempo que disponen.

Recomendación:

Al Comité de Crédito

9. Designar a uno de sus miembros, la supervisión de las actividades que realizan las oficiales de crédito para que cumplan con las que encuentran dentro de sus funciones.

A la Gerente

10. Analizar las funciones del personal del área de crédito y de ser el caso redefinirlas para un mejor desempeño de esta área.

CONTROL INEFICIENTE EN LA CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS DE CRÉDITO

Dentro del proceso crediticio, se identificó, que el personal de la Cooperativa no cumple con un control adecuado en cuanto a la custodia y manejo de los archivos de crédito, debido a que los mismos no poseen la seguridad requerida de acuerdo a la normativa interna.

Dentro del manual de créditos se indica en el numeral 5.2.1 y 5.2.2 Custodia de Expedientes de Crédito establece:

Los expedientes de crédito se mantendrán en orden, con llave de acceso y/o clave de acceso, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido a la documentación legal que ampara las



operaciones de crédito.....se llevará además actas continuas o bitácoras de registro de ingreso y salida de expedientes de crédito.

Esta situación se ha dado porqué la cooperativa no cuenta con una infraestructura adecuada y una persona designada para la custodia de dichos expedientes de crédito.

La situación antes mencionada ocasionó que el área de créditos no cuente con bitácoras del control de registro de los ingresos y salidas de los expedientes de crédito y que no exista un control de estricta seguridad de dichos expedientes provocando la accesibilidad de cualquier empleado de la COAC ETAPA.

Conclusión

La falta de estricta seguridad y acceso restringido en la documentación de los expedientes de crédito ha ocasionado la inexistencia de bitácoras de registro de entrada y salida de información y la accesibilidad de cualquier empleado de la cooperativa a dichos expedientes.

Recomendación

A la Gerente

11. Adecuar un espacio físico exclusivo para el manejo de los archivos, de tal manera, que se tenga el resguardo debido de la información como lo cita la normativa.
12. Verificar que se lleven bitácoras de registro del ingreso y salida de la documentación legal que ampara las operaciones de crédito.

FALTA DE EVALUACIONES AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITO

Al realizar un análisis sobre el cumplimiento de la normativa se pudo determinar que el área de crédito no cuenta con una persona encargada de efectuar y documentar evaluaciones periódicas al personal, las mismas que ayudan a determinar las debilidades y a mejorar el desempeño en esta área.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según el numeral 12 “COORDINACIÓN DE NEGOCIOS”, literal cc. del Manual de Funciones de la COAC ETAPA, dentro de las funciones del Coordinador de Negocios esta la siguiente: “...Realiza la evaluación del personal dentro del proceso de negocios de la Cooperativa;”

Esta situación se presentó debido a que en el área de crédito no existe una adecuada estructura orgánica; puesto que, nadie ocupa el cargo de Coordinador de Negocios quien es el encargado de realizar las evaluaciones al personal de esta área.

El no efectuar evaluaciones periódicas, ocasiona que se desconozca las debilidades y falencias del personal, en cuanto al proceso crediticio, que deben ser corregidas para obtener un desempeño adecuado dentro del área de crédito y mitigar riesgos futuros.

Conclusión:

No se llevan a cabo evaluaciones periódicas del personal del área de crédito debido a esta área no cuenta con la persona responsable de efectuarlas; a pesar de que, dentro del orgánico funcional de la cooperativa si existe el cargo. Esta situación ha ocasionado que no se identifiquen las debilidades que presenta el personal de esta área.

Recomendación:

A la Gerente y Coordinadora de Operaciones y Planificación

13. Incluir dentro del plan de capacitación anual, capacitaciones en temas relacionados al área de créditos para mantener actualizado al personal de esta área.
14. Realizar por lo menos una vez al año evaluaciones al personal del área de crédito para identificar y mejorar las falencias detectadas.

Atentamente,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Auditor Jefe de Equipo

Auditor Operativo



3.3 Ejecución

3.3.1 Programa de Auditoría

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Programa de Auditoría

N°	Objetivos y procedimientos	Referencia	Responsable	Periodo de ejecución		Número de días laborables	Observaciones
				Desde	Hasta		
OBJETIVOS							
1	Determinar el grado de cumplimiento de la normativa en las operaciones de crédito						
2	Aplicar las pruebas de auditoría de acuerdo al enfoque determinado en las fases anteriores						
3	Elaborar conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos identificados						
PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO							
Concesión de créditos							
1	Analice los créditos aprobados durante el año 2017 con el fin de conocer los montos y las condiciones con los cuales fueron concedidos. Aplique indicadores.	EJCM 1/6; 6/6	J.E. A.O.	11/01/2019	14/01/2019	2	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2	De una muestra verifique que los créditos concedidos contengan el monto, tasa de interés, plazo y se encuentre clasificados correctamente de acuerdo al Manual de Crédito. Aplique indicadores.	EJVM 1/8; 8/8	J.E. A.O.	15/01/2019	17/01/2019	3	
3	Mediante una muestra solicite las carpetas de los créditos concedidos y verifique que todos los créditos cumplan con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito	EJCR 1/25; 25/25	J.E. A.O.	18/01/2019	23/01/2019	4	
4	Analice el archivo de los créditos concedidos con el objetivo de determinar el destino de los fondos otorgados.	EJDF 1/2; 2/2	J.E. A.O.	24/01/2019	24/01/2019	1	
5	Solicite los respectivos informes de supervisión de los créditos otorgados de acuerdo a los niveles de aprobación establecidos en el Manual de Crédito con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normativa	EJCIS 1/2; 2/2	J.E. A.O.	28/01/2019	28/01/2019	1	
Recuperación de cartera							
6	De una muestra verifique que se haya cumplido con el proceso de gestión de cobranza y recuperación de la cartera vencida de acuerdo a lo establecido en el Manual de Crédito	EJGC 1/6; 6/6	J.E. A.O.	04/02/2019	05/02/2019	2	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

7	Verifique la existencia de reportes de las notificaciones escritas entregadas a los socios que se encuentren en mora.	EJEN 1/7; 7/7	J.E. A.O.	06/02/2019	07/02/2019	2	
Normativa							
8	Verifique que el software se encuentre actualizado con la normativa vigente, relacionada con las operaciones de crédito, emitida por los organismos de control	EJRS 1/2; 2/2	J.E. A.O.	22/02/2019	22/02/2019	1	
PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS							
Concesión de créditos							
9	Establezca el nivel de colocación de la cartera en comparación con la meta establecida en la planificación. Aplique indicadores	EJCC 1/2; 2/2	J.E. A.O.	25/01/2019	25/01/2019	1	
Recuperación de cartera							
10	Determine mediante una muestra, el porcentaje de pago de los créditos concedidos durante el periodo 2017, con el objetivo de identificar el nivel de cumplimiento de pago de los socios	EJCP 1/14; 14/14	J.E. A.O.	29/01/2019	1/02/2019	4	
11	De una muestra revise el archivo de créditos concedidos y recuperados en el periodo 2017 para determinar el porcentaje de recuperación de la cartera.	EJPR 1/2; 2/2	J.E. A.O.	11/02/2019	12/02/2019	2	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

12	Recalcule el porcentaje de mora de la cartera de créditos del año 2017 con el propósito de determinar el tipo de crédito que posee mayor concentración de morosidad	EJPM 1/1	J.E. A.O.	13/02/2019	13/02/2019	1	
13	Realice un análisis comparativo entre los dos últimos periodos para determinar la variación que ha presentado la mora	EJVM 1/2; 2/2	J.E. A.O.	14/02/2019	15/02/2019	2	
Normativa							
14	Recalcule los porcentajes de provisiones para identificar que los mismos se encuentren de acuerdo a la normativa emitida por SEPS	EJP 1/3; 3/3	J.E. A.O.	18/02/2019	21/02/2019	4	
15	Compruebe que las operaciones de crédito con vinculados cumplan con los requisitos del Manual de Crédito y con los porcentajes establecidos por la SEPS	EJOV 1/3; 3/3	J.E. A.O.	25/02/2019	26/02/2019	2	

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	10/01/2019



3.4 Comunicación de Resultados

Cuenca, 1 de abril del 2019

Ingeniera.

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

Presente.

De nuestras consideraciones:

Hemos realizado la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017.

La acción de control se llevó a cabo de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (NIAAs), Código de Ética de Auditoría y Normas, Reglamentos y Resoluciones emitidas por los entes de control que regulan el sector cooperativista; además, se aplicaron pruebas y procedimientos en cada fase de la auditoría con el objetivo de obtener evidencia que respalde cada hallazgo.

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

Atentamente,

Auditor Jefe de Equipo



**AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA**

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

1.1. ANTECEDENTES

La Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, se realiza mediante contrato de aseguramiento firmado en la ciudad de Cuenca, el día 22 de noviembre del año 2018.

1.2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Auditoría a la Gestión realizada de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, por el periodo fiscal 2017, se efectúa con el fin de evaluar y verificar si la misma cuenta con un control adecuado de los procesos de la cartera.

1.3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los objetivos generales de la auditoría son:

5. Evaluar el sistema de control interno con la finalidad de verificar si los controles existentes en los procesos del área de crédito aseguran el cumplimiento de los objetivos.
6. Evaluar el desarrollo del proceso de crédito, desde su colocación hasta su recuperación, con el objetivo de verificar si se están realizando bajo los criterios de eficiencia, eficacia y economía.
7. Verificar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes.
8. Brindar recomendaciones para mejorar los procesos del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA.

1.4. ALCANCE

La Auditoría se efectuará de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, Código de Ética de Auditoría, Normas, Reglamentos y



Resoluciones emitidas por los entes de control que regulan el sector cooperativista y la Normativa Interna. Además, la Auditoría de Gestión a la Cartera de Crédito, contendrá un informe en el que se incluirá conclusiones sobre aquellas deficiencias detectadas y recomendaciones que permitan mejorar dichas debilidades y potenciar las fortalezas encontradas.

1.5. COMPONENTE AUDITADO

- Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
 - Concesión de créditos
 - Recuperación de la cartera
 - Morosidad
 - Provisiones
 - Normativa interna
 - Sistema informático

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

2.1. MISIÓN

“Generamos compromiso por el ahorro, para solucionar las necesidades primarias de crédito con un servicio apasionado mediante una comunicación efectiva”

2.2. VISIÓN

“Construir relaciones de ahorro y crédito permanentes durante toda su vida laboral con servicio personalizado”

2.3. OBJETIVOS

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- Otorgar préstamos a sus socios;
- Efectuar servicios de caja y tesorería;



- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

2.4. VALORES

Los valores organizacionales que mantiene la cooperativa son:

- **Liderazgo.** - Que genera confianza y utiliza nuestro conocimiento para dar una idea, entendemos completamente el riesgo e identificamos proactivamente oportunidades para facilitar el éxito de la unidad.
- **Responsabilidad.** - Existimos para garantizar un sistema de unión de ahorro y crédito financieramente fuerte; gestionamos eficazmente el riesgo; somos fiables y transparentes.
- **Cooperación.** - Valoramos la asociación; colaboramos al escuchar y comunicar de manera eficaz.
- **Innovación.** - Ofrecemos soluciones creativas; evolucionamos y avanzar en beneficio de nuestros socios. (COAC ETAPA, 2017)



2.5. ESTRUCTURA ORGANICA

La COAC ETAPA está conformada por los siguientes niveles Jerárquicos:

- **Dirección General**
 - Asamblea General de Representantes
 - Consejo de Administración
 - Consejo de Vigilancia
 - Gerente General
- **Áreas**
 - **Negocios**
 - Coordinador de Negocios
 - Oficial de Negocios
 - Oficial de Servicios
 - **Contabilidad y Talento Humano**
 - Contador General
 - Auxiliar de Cajas
 - **Operaciones y Planificación**
 - Coordinador de Operaciones y Planificación
 - Auxiliar de Servicios

2.6. POLÍTICAS

Tabla 27: Políticas de la COAC ETAPA

REGLAMENTOS	Reglamento Interno
	Reglamento de Activos Fijos
	Reglamento de Adquisición y Contratación de Servicios
	Reglamento de Caja General y Caja Chica
	Reglamento de Dietas y Viáticos
	Reglamento de Elecciones
	Reglamento de Motivación
	Reglamento Interno de Trabajo
MANUALES	Manual de Funciones
	Manual de Crédito
	Manual de Captaciones
	Manual de Imagen Corporativa
	Manual de Prevención de Lavado de Activos

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA



12. PRINCIPALES ACTIVIDADES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA al tener como principal motor productivo la captación y concesión de créditos ofrece a sus socios los siguientes productos y servicios:

Tabla 28: *Productos y Servicios COAC ETAPA*

PRODUCTOS	Crédito Ágil	
	Crédito Solución	
	Crédito Oportuno	
	Crédito de Desarrollo	
SERVICIOS	SERVICIOS FINANCIEROS	Ahorro Restringido
		Ahorro Programado
		Ahorro Infantil
		Ahorro Sueldo-Empleados
		Ahorro de Décimo Tercer Sueldo
		Ahorro de Décimo Cuarto Sueldo
		Ahorro de Fondo de Reserva
		Póliza de Inversión
	SERVICIOS NO FINANCIEROS	Canasta Navideña
		Seguro de Salud

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA

13. INSTALACIONES

La COAC ETAPA cuenta con una sola Matriz, ubicada en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, en las calles Benigno Malo 5-80 y Juan Jaramillo, segundo piso y cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00.

La cooperativa cuenta con dos plantas:

Planta baja

- Atención al Cliente - Caja
- Captación y Crédito
- Coordinación de Operaciones y Planificación
- Coordinación de Cumplimiento y Riesgo
- Bodega



Planta alta

- Gerencia General
- Contabilidad
- Auditoría Interna
- Sala de reuniones
- Cafetería

14. PRINCIPALES EMPLEADOS

Tabla 29: Principales Empleados

Nº	Área	Cargo	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida
1	Contabilidad	Contador General	01/03/2017	Ninguno
2	Crédito	Oficial de Negocios	06/09/2011	Ninguno
3	Crédito	Oficial de Negocios	15/05/2018	Ninguno
4	Crédito	Oficial de Servicios	01/08/2015	Ninguno

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC ETAPA

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MANUAL DE CRÉDITO DESACTUALIZADO

En el área de crédito de la COAC ETAPA, para el desarrollo de todas las actividades que involucra el proceso crediticio existe un Manual de Créditos que no se ajusta a la realidad de la Cooperativa; dentro del cual existen diferentes procesos que no se están llevando a cabo o que se realizan de manera parcial.

Según el COSO III en su componente Actividades de Control, principio 12: “La organización despliega las actividades de control a través de políticas



que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos” se manifiesta:

Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos de negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.

Revalúa políticas y procedimientos: la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.

El Manual de Crédito fue creado sin tomar en cuenta las necesidades que requiere la COAC ETAPA al pertenecer al segmento 4, además no se realizan evaluaciones continuas, para determinar las falencias y necesidades que requiere el área de crédito.

La situación antes mencionada ha provocado que no se cumplan con ciertos procesos tipificados en el Manual de Créditos como, por ejemplo: el contar con un Coordinador de Negocios que verifique y apruebe los créditos concedidos.

Conclusión:

El Manual de Crédito no se encuentra ajustado a la realidad que posee la cooperativa, debido a la falta de evaluaciones continuas para detectar deficiencias y poderlas modificar a tiempo, esto ha ocasionado que no se cumplan con los debidos controles en el proceso crediticio.

Recomendación:

A la Gerente y Coordinadora de Operaciones y Planificación

1. Realizar evaluaciones por lo menos dos veces al año al área de crédito para detectar falencias y mejorarlas.



2. Realizar al menos tres reuniones con el personal del área de crédito para identificar dentro del manual los procesos que deben ser modificados.

A la Gerente

3. Realizar y presentar al Consejo de Administración una propuesta del Manual de Crédito con las modificaciones realizadas conjuntamente con el personal de crédito

FALTA DE SUPERVISIÓN EN EL PROCESO CREDITICIO

Dentro del Manual de Créditos de la COAC ETAPA se establece que se debe realizar la supervisión de un cierto porcentaje de los créditos otorgados; sin embargo, se identificó que durante el año 2017 no se designó a una persona responsable de realizar la supervisión de los nuevos créditos.

Según el Manual de crédito en el inciso 4.7 Requisitos de la Supervisión para Niveles de Aprobación se manifiesta:

Cada visita y/o supervisión de documentación debe ser registrada, donde se especificará el propósito de la supervisión, qué socio y cuándo ha sido efectuada la supervisión y/o visita y los resultados de la supervisión ... El incumplimiento de este procedimiento representará una falta administrativa que se registrará en el archivo/expediente del empleado.

La situación antes menciona se originó debido a que el área de créditos no cuenta con una persona designada para realizar el seguimiento al cumplimiento de los porcentajes de operaciones de crédito a supervisión.

La falta de supervisión ha ocasionado que no existan registros documentados de las visitas y/o supervisiones, donde consten: fecha, propósito de la supervisión, a que socio y los resultados obtenidos de las supervisiones realizadas.



Conclusión:

El área de crédito no cuenta con una persona designada para el control adecuado de la supervisión de los créditos otorgados, lo que ha provocado la inexistencia de documentos donde se especifiquen las diligencias realizadas.

Recomendación:

A la Gerente

4. Designar a una persona para que realice estrictamente el cumplimiento del cuadro de supervisión de los créditos otorgados y a su vez se tenga constancia de dichas supervisiones.
5. Solicitar a los responsables del cumplimiento de las supervisiones un informe mensual de las operaciones crediticias supervisadas con el objetivo de verificar el cumplimiento de las mismas.

INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CRÉDITO

En el área de créditos, al momento de realizar las diferentes gestiones que involucra la recuperación de cartera, se observó que las oficiales de negocios no se rigen estrictamente a las actividades que se establecen dentro del Manual de Crédito de la COAC ETAPA.

Según el Manual de Crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en el numeral 6.- “GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN”, se debe seguir el siguiente proceso:

6. La gestión de recuperación se realizará desde el primer día de mora utilizando para ello los siguientes procedimientos:
 6. De 01 a 03 días de mora: Llamada telefónica al socio titular de crédito a teléfono convencional o a celular. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
 7. De 04 a 07 días de mora: Llamada telefónica a al socio titular de crédito a teléfono convencional o a celular; a su cónyuge y garante. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.



8. A los 08 días de mora: Llamada telefónica al garante y cónyuge a teléfono convencional o celular. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
9. A los 15 días de mora: Notificación escrita al deudor y garante, y a los cónyuges de los mismos. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
10. A los 31 días de mora: Notificación Final Escrita, previa inicio de demanda a deudor y garante, y a los cónyuges. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación. Así como, se podrá complementar la gestión con cualquiera de las actividades detalladas anteriormente.

La situación antes mencionada se originó debido a que no existe dentro del área de crédito una persona encargada de dirigir y supervisar las actividades que allí se desarrollan; es por ello, que las dos Oficiales de Negocios realizan múltiples actividades que está dentro y fuera de sus funciones, lo que limita el tiempo que dedican a cada función.

La falta de cumplimiento de los procesos descritos en el Manual de Crédito ocasiona que no se realice una adecuada recuperación de la cartera vencida y de esta manera la morosidad aumente.

Conclusión:

Para realizar las gestiones de recuperación de cartera, no se cumple con el proceso establecido dentro del Manual de Crédito debido a que no existe un Coordinador de Negocios y las Oficiales de Negocios deben desempeñar múltiples funciones, lo que limita el tiempo con el que disponen para realizar todo el proceso de recuperación. Esta situación ha ocasionado que aumente la morosidad de la cartera.

Recomendación:

A la Gerente

6. Solicitar y verificar mensualmente reportes de la gestión realizada para la recuperación de la cartera



A las Oficiales de Negocio

7. Efectuar la gestión de recuperación de cartera contemplando los días y las acciones establecidas dentro del Manual de Créditos de la Cooperativa.

INADECUADA ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS

Al observar los diferentes procesos de concesión, recuperación y cumplimiento de la normativa en el área de créditos; se pudo identificar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA no cuenta con un Coordinador de Negocios como lo especifica en su organigrama estructural y funcional.

Según el Manual de Funciones de la Cooperativa, en el numeral 12. Funciones, Responsabilidades y Atribuciones del Coordinador de Negocios se establece:

- p. Administra los procedimientos relacionados a la captación de ahorros y colocación de créditos*
- q. Vigila que las operaciones de ahorro y crédito presentadas sean atendidas.*
- r. Firma los Certificados de Plazo Fijo, Contratos de Ahorro Restringido, y productos de ahorro en general cuando el Gerente General lo delegue;*
- s. Firma como visto bueno, conjuntamente con Contador General la autorización de transferencia de valores monetarios de Socios a sus cuentas externas ya sea por crédito, ahorros u otros, hasta su nivel de autorización señalado;*
- t. Elabora, carga, remite y supervisa los valores en descuento a entregar a las empresas con convenio de débito a rol de pagos de Socios;*
- u. Evalúa las solicitudes de crédito de montos acordes a su nivel de decisión;*



- v. *Aprueba los créditos hasta el monto y producto permitido;*
- w. *Evalúa las actividades de seguimiento de los créditos otorgados;*
- x. *Coordina y colabora en los eventos de capacitación aportando su experiencia;*
- y. *Vigila el conocimiento y cumplimiento de reglamentos, normativas y políticas en captación y colocación;*
- z. *Lleva un control sobre las acciones realizadas en recuperación de créditos;*
- aa. *Coordina con Oficiales de Negocios y Gerencia los procedimientos captación y colocación;*
- bb. *Vigila y coordina el óptimo funcionamiento de los sistemas informáticos, telefónicos, comunicativos, etc.;*
- cc. *Controla los resultados obtenidos en base a las metas y presupuesto;*
- dd. *Gestiona y procesa los débitos a roles de pago para ahorros y pagos de crédito, con las empresas que se mantiene convenio de débito al rol;*

Esta situación tuvo lugar debido a que el Manual de Funciones presenta contradicciones entre las funciones del personal del área de créditos; debido a que, se evidenció que en ciertos casos la Oficial de Negocios tiene mayor autoridad que el Coordinador de Negocios.

La falta de un Coordinador de Negocios ha ocasionado que no exista una adecuada segregación de funciones dentro de esta área, puesto que, las Oficiales de Negocios realizan múltiples actividades dentro y fuera de sus funciones.

Conclusión:

En el área de créditos se pudo evidenciar que no existe una buena organización del personal, debido a que dentro del manual de funciones existen contradicciones entre las funciones del Oficial de Negocios y el Coordinador de Negocios ocasionando la inexistencia de una adecuada segregación de funciones.



Recomendación:

A la Gerente

8. Analizar la factibilidad de contratar una persona para el cargo de Coordinador de Negociación, lo que ayudaría a que las Oficiales de Negocios realicen solo las funciones que les compete y que de esta manera puedan realizar el proceso de recuperación de cartera íntegramente.

FALENCIA EN LA SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Al verificar el cumplimiento de la normativa relacionada con el área de crédito, se pudo evidenciar que las oficiales de crédito efectúan múltiples actividades, entre la cuales están las funciones que deben ser realizadas por el Coordinador de Negocios y las que deben ser efectuadas por ellas mismas.

Dentro de la Resolución N° 128-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el artículo 22 “**Lineamientos de Control Interno**” se establece lo siguiente: ... “Las cooperativas de los segmentos 4 y 5, deberán considerar al menos los siguientes lineamientos:

- c. Garantizar la adecuada segregación de funciones;”

La situación antes mencionada se produjo debido a que el área de crédito no cuenta con el personal idóneo para realizar todas las funciones que se requieren; puesto que, a pesar de que dentro del organigrama estructural de la Cooperativa existe el cargo de Coordinador de Negocios, el área no cuenta con una persona que cumpla esta función.

Al no contar con un Coordinador de Negocios que dirija y supervise las actividades crediticias, las Oficiales de Negocios deben realizar una mayor cantidad de funciones, lo que ocasiona que algunas actividades del proceso de gestión de cobranza se efectúen de manera incompleta e incluso se dejen de realizar debido al limitado tiempo del que disponen.



Conclusión:

En el área de crédito no existe una adecuada segregación de funciones, lo que ha ocasionado que las oficiales de crédito efectúen múltiples actividades dentro y fuera de sus funciones lo que implica que algunas se realicen de manera incompleta o se dejen de efectuar por el limitado tiempo que disponen.

Recomendación:

Al Comité de Crédito

9. Designar a uno de sus miembros, la supervisión de las actividades que realizan las oficiales de crédito para que cumplan con las que encuentran dentro de sus funciones.

A la Gerente

10. Analizar las funciones del personal del área de crédito y de ser el caso redefinirlas para un mejor desempeño de esta área.

CONTROL INEFICIENTE EN LA CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS DE CRÉDITO

Dentro del proceso crediticio, se identificó, que el personal de la Cooperativa no cumple con un control adecuado en cuanto a la custodia y manejo de los archivos de crédito, debido a que los mismos no poseen la seguridad requerida de acuerdo a la normativa interna.

Dentro del manual de créditos se indica en el numeral 5.2.1 y 5.2.2 Custodia de Expedientes de Crédito establece:

Los expedientes de crédito se mantendrán en orden, con llave de acceso y/o clave de acceso, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido a la documentación legal que ampara las operaciones de crédito.....se llevará además actas continuas o bitácoras de registro de ingreso y salida de expedientes de crédito.



Esta situación se ha dado porqué la cooperativa no cuenta con una infraestructura adecuada y una persona designada para la custodia de dichos expedientes de crédito.

La situación antes mencionada ocasionó que el área de créditos no cuente con bitácoras del control de registro de los ingresos y salidas de los expedientes de crédito y que no exista un control de estricta seguridad de dichos expedientes provocando la accesibilidad de cualquier empleado de la COAC ETAPA.

Conclusión:

La falta de estricta seguridad y acceso restringido en la documentación de los expedientes de crédito ha ocasionado la inexistencia de bitácoras de registro de entrada y salida de información y la accesibilidad de cualquier empleado de la cooperativa a dichos expedientes.

Recomendación

A la Gerente

11. Adecuar un espacio físico exclusivo para el manejo de los archivos, de tal manera, que se tenga el resguardo debido de la información como lo cita la normativa.
12. Verificar que se lleven bitácoras de registro del ingreso y salida de la documentación legal que ampara las operaciones de crédito.

FALTA DE EVALUACIONES AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITO

Al realizar un análisis sobre el cumplimiento de la normativa se pudo determinar que el área de crédito no cuenta con una persona encargada de efectuar y documentar evaluaciones periódicas al personal, las mismas que ayudan a determinar las debilidades y a mejorar el desempeño en esta área.

Según el numeral 12 “COORDINACIÓN DE NEGOCIOS”, literal cc. del Manual de Funciones de la COAC ETAPA, dentro de las funciones del



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Coordinador de Negocios esta la siguiente: “...Realiza la evaluación del personal dentro del proceso de negocios de la Cooperativa;”

Esta situación se presentó debido a que en el área de crédito no existe una adecuada estructura orgánica; puesto que, nadie ocupa el cargo de Coordinador de Negocios quien es el encargado de realizar las evaluaciones al personal de esta área.

El no efectuar evaluaciones periódicas, ocasiona que se desconozca las debilidades y falencias del personal, en cuanto al proceso crediticio, que deben ser corregidas para obtener un desempeño adecuado dentro del área de crédito y mitigar riesgos futuros.

Conclusión:

No se llevan a cabo evaluaciones periódicas del personal del área de crédito debido a esta área no cuenta con la persona responsable de efectuarlas; a pesar de que, dentro del orgánico funcional de la cooperativa si existe el cargo. Esta situación ha ocasionado que no se identifiquen las debilidades que presenta el personal de esta área.

Recomendación:

A la Gerente y Coordinadora de Operaciones y Planificación

13. Incluir dentro del plan de capacitación anual, capacitaciones en temas relacionados al área de créditos para mantener actualizado al personal de esta área.
14. Realizar por lo menos dos veces al año evaluaciones al personal del área de crédito para identificar y mejorar las falencias detectadas.

Atentamente,

Auditor Jefe de Equipo

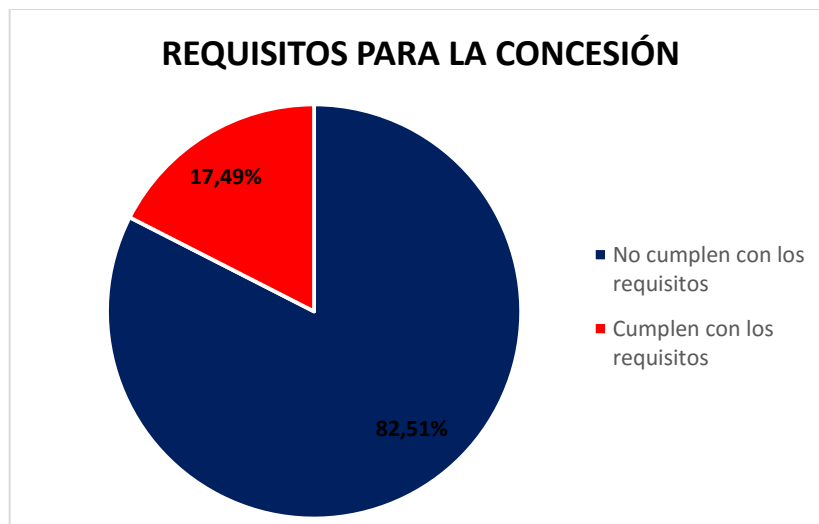
Auditor Operativo

CAPÍTULO IV

a. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Al realizar una constatación física en 263 créditos tomados como muestra, se identificó que apenas el 17,49% cumplen con todos los requisitos establecidos en el Manual de Crédito de la COAC ETAPA, siendo los de mayor incumplimiento dentro de las carpetas de crédito: la cédula de identidad, el certificado de votación, la planilla de servicios básicos y la revisión del historial crediticio del socio.



Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante Resolución 128-2015-F, artículo 22.- Lineamientos de Control Interno, literal e establece el siguiente lineamiento que deben seguir las cooperativas del segmento 4 y 5: “Mantener los expedientes de crédito debidamente archivados, que contendrán al menos los siguientes



UNIVERSIDAD DE CUENCA

documentos: solicitud de crédito, tabla de amortización, copias de cédulas de ciudadanía o identidad de deudores y garantes y documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.”

La Cooperativa dentro de su Manual de Crédito, en el numeral 4. Políticas crediticias, inciso 4.2.- Criterios Generales de Análisis, numeral 5 manifiesta que los niveles de aprobación deberán analizar los siguientes aspectos: “Historial crediticio en la Cooperativa y en el Sistema Financiero”

Además, el Manual de Crédito menciona en su inciso 4.1.- Políticas crediticias generales aplicables de todos los productos crediticios ofrecidos, en la tabla 04.- Requisitos Generales de análisis crediticio, lo siguiente:



Ilustración 20: Requisitos Generales

Requisitos Básicos Generales			
Características & Requisitos *	Características		
	Socio con Débito a Rol Empresarial	Socio Sin Débito a Rol - Aporte Voluntario	Observaciones y/o Excepciones
Nacionalidad	Ecuatoriana	Ecuatoriana	-
Edad	Mayor 18 años	Mayor 18 años	» Socios mayores a 70 años considerar temas de seguro desgravamen
Tiempo mínimo de empresa actual y/o negocio actual	No definidos	3 meses	» Comité de Crédito analizará en ultimo caso
Tiempo de trabajo continuo	12 meses	12 meses	» No Aplica para Crédito Ágil
Documentación Básica:			
» Cédula de Indentidad	√	√	» Información Crítica
» Certificado de Votación	√	√	-
» Planilla de Servicio Básico	√	√	» Información Crítica
» Rol de Pagos	√	√	-
» RUC, RISE, Certificado Artesanal	-	√	-
» Declaraciones de Impuestos (al menos dos últimas)	-	√	» Información Crítica
» Certificado Laboral	-	√	» Información Crítica
» Documentos Soporte de Patrimonio (<i>Predio Urbano, Escrituras Públicas, Matrículas, Inversiones, Acciones, Derechos, etc.</i>)	√	√	-
» Estados de Cuenta Tarjetas de Crédito	-	√	-
Consideraciones a Incluir en Informes Técnico y Análisis:			
» Condiciones del Financiamiento	√	√	» Para cada crédito
» Analisis Financiero del Solicitante **	√	√	» Para cada crédito
» Analisis de Capacidad de Pago y Endeudamiento	√	√	» Para cada crédito
» Analisis de Viabilidad y Factibilidad Financiera		√ ***	» Para cada crédito
» Verificación domiciliar **	√	√	» Para cada crédito
» Verificación de fuente de ingresos in situ		√	» Para cada crédito
» Análisis de Historial y Comportamiento Crediticio	√	√	» Para cada crédito
» Calificación Interna	√	√	» Para cada crédito

* La documentación soporte o prueba tendrá una vigencia de vencimiento de 12 meses, siempre y cuando se declare que no han existido cambios en su comportamiento laboral, patrimonial, etc. Se exceptúa los documento soporte o requisitos catalogados como: "**Información Crítica**", mismos que deberán incorporarse en cada solicitud o transacción.

** Para el producto Crédito Ágil, se contemplará por una sola ocasión, y para situaciones urgentes podrá regularizarse posterior.

*** Solo para producto Crédito Desarrollo

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, 2017)

Esta situación, se dio porque el Manual de Créditos que posee la Cooperativa no especifica los requisitos para cada producto de crédito; además, existen diferentes normativas internas para la concesión de créditos como son: Manual de Crédito, Metodología, Actas emitidas por el Consejo de Administración y disposiciones de Gerencia, las mismas que presentan discrepancias entre ellas.

La situación antes descrita ocasionó que las Oficiales de Negocio no puedan aplicar una normativa específica para cada operación crediticia provocando que se deje de solicitar algunos requisitos establecidos en



Manual de Crédito vigente. Además, esta situación provoca que el riesgo crediticio aumente, debido a que no se está realizando un adecuado análisis económico del socio.

Conclusión:

Del análisis efectuado a los créditos concedidos durante el año 2017, se pudo identificar que de los 263 créditos analizados apenas 46 cumplen con todos los requisitos establecidos en el Manual de Créditos, esta situación se produjo debido a que en el área de créditos no existe una sola normativa que especifique los requisitos para cada producto de crédito provocando que el riesgo crediticio aumente debido a que las Oficiales de Negocio no solicitan todos los requisitos establecidos en manual.

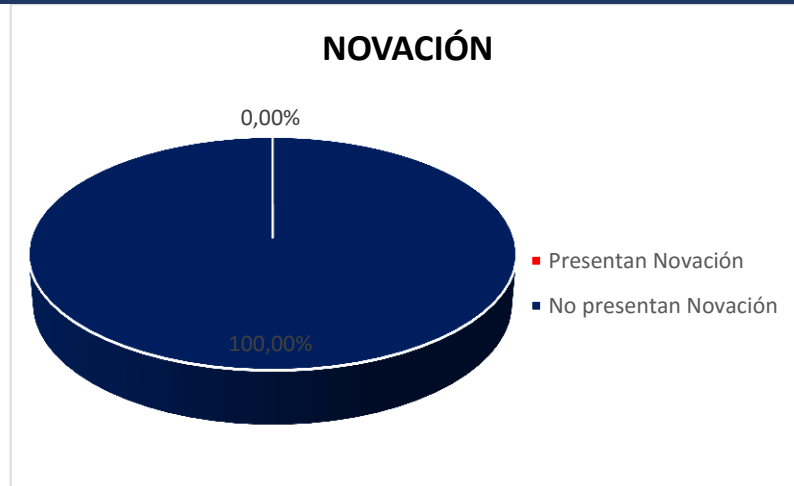
Recomendación:

A la Gerente y Coordinadora de Operaciones y Planificación

15. Definir conjuntamente con el personal del área de crédito los requisitos específicos para cada producto de crédito.
16. Unificar todas las normativas y disposiciones internas relacionadas al área de crédito dentro del Manual de Crédito para evitar discordancia de la norma.

FALENCIAS EN EL PROCESO DE NOVACIÓN

Mediante la constatación física se pudo identificar que, de los 263 créditos tomados como muestra, ninguna operación crediticia presenta la respectiva solicitud escrita de novación.



Según la resolución 129-2015-F, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en su artículo 19.- Créditos novados, se menciona:

... No se concederá novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito y de forma individual por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito, derivado del análisis de la nueva capacidad de pago del deudor, y con apego a las disposiciones legales y reglamentarias y vigentes.

Esta situación se produjo por la inobservancia de la resolución antes mencionada, emitida por Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; además, por la falta de un Coordinador en el área de crédito que este al día con cada resolución emitida por los organismos de control para que supervise, aplique e informe a todo el personal

La situación antes descrita ocasionó que todos los créditos novados no contengan la respectiva solicitud escrita; lo que podría llegar a ser objeto de hallazgo en auditorías posteriores realizadas por los entes de control.

Conclusión:

El 100% de las operaciones crediticias novadas no cuentan con la respectiva solicitud, debido a la inobservancia de la normativa vigente.



Recomendación:

A la Gerente y Coordinadora de Operaciones y Planificación

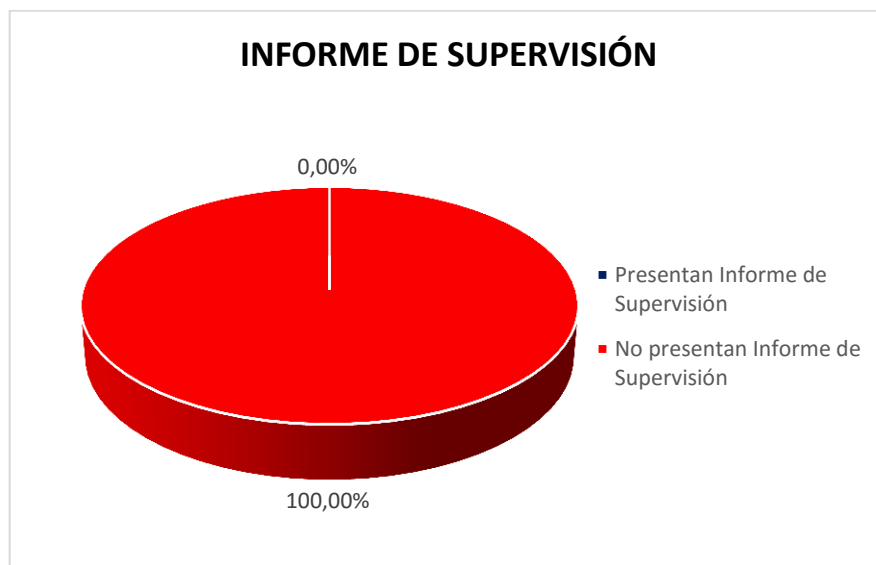
17. Capacitar a todo el personal relacionado con el área de crédito para que se encuentren actualizados con las nuevas normativas emitidas por los organismos de control.

A las Oficiales de Negocios

18. Revisar, aplicar y difundir la normativa vigente relacionada con la novación de créditos para dar cumplimiento de la normativa.

FALTA DE SUPERVISIÓN EN EL PROCESO CREDITICIO

Al analizar los créditos concedidos por la COAC ETAPA durante el año 2017, se determinó que 123 créditos debían contar con el respectivo informe de supervisión de acuerdo al tipo de producto y niveles de supervisión establecidos dentro del Manual de Crédito; sin embargo, mediante las técnicas de observación y constatación física se pudo identificar que ningún crédito cuenta con el respectivo informe de supervisión.





De acuerdo al Manual de Crédito, en el numeral 4. Políticas crediticias, inciso 4.7.- Requisitos de supervisión para niveles de aprobación "... la supervisión generalmente debe realizarse después de la reunión del Comité de Crédito ..." además,

Cada visita y/o supervisión de documentación debe ser registrada, donde se especificará el propósito de la supervisión, qué socio y cuándo ha sido efectuada la supervisión y/o visita y los resultados de la supervisión.

El incumplimiento de este procedimiento representará una falta administrativa que se registrará en el archivo/expediente del empleado.

Dentro de este numeral también se presenta una tabla que "...muestra los porcentajes mínimos de socios a ser supervisados por cada posición dentro de la Cooperativa."

Ilustración 21: Porcentajes de Operaciones de Crédito a Supervisión

Porcentajes de Operaciones de Crédito a Supervisión					
Supervisión	Responsable	Productos de Crédito			
		Crédito Ágil	Crédito Solución	Crédito Oportuno	Crédito Desarrollo
		Coordinador de Negocios*	-	-	-
Coordinador de Operaciones	-	10%	-	20%	
Auditor Interno	5%	20%	10%	30%	

* Exclusivamente en créditos donde no haya intervenido en procesos de negociación o levantamiento de información.

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, 2017)

Esta situación tuvo lugar debido a que en el área de créditos no existe una persona encargada de dar seguimiento al cumplimiento de las actividades designadas a cada nivel de supervisión, ocasionando que no se esté cumpliendo con lo establecido en el Manual de Crédito; además, dentro de esta área no se cuenta con un Coordinador de Negocios.



La falta de supervisión ha provocado que exista un elevado nivel de riesgo crediticio en la recuperación de la cartera; además, de que no existen registros de las supervisiones efectuadas a los créditos.

Conclusión:

El área de créditos no cuenta con una persona designada para efectuar el control de la supervisión de los créditos otorgados, provocando la inexistencia de documentación que especifiquen las diligencias realizadas.

Recomendación:

A la Gerente

19. Designar una persona que se encargue de llevar un control continuo de las supervisiones a ser cumplidas por cada nivel jerárquico.
20. Establecer fechas cada mes para la presentación de los informes de supervisión a los nuevos créditos.

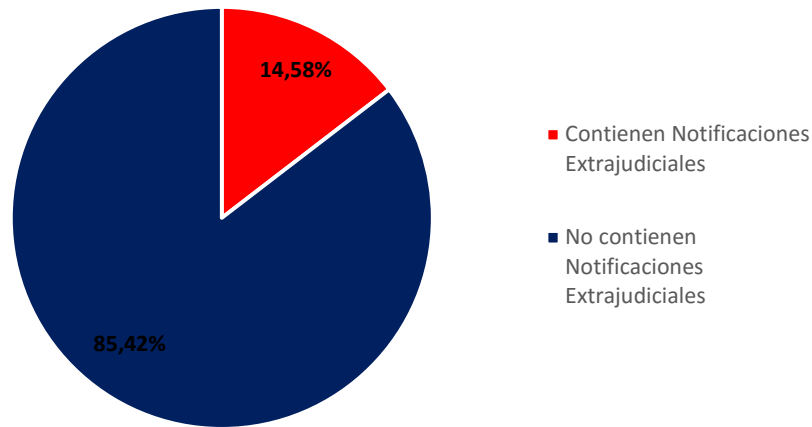
Al Auditor Interno y Coordinador de Operaciones

21. Mensualmente establecer el porcentaje de créditos que deben ser supervisados y llevar un registro detallado de las actividades de supervisión realizadas.
22. Identificar los créditos que presenta mayor riesgo crediticio y realizar un control permanente de los mismo.

FALENCIAS EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Mediante el análisis efectuado a una muestra de la cartera vencida de la COAC ETAPA, se evidencio que del total de los créditos que cayeron en mora ninguno cuenta con un registro de llamadas o mensajes que evidencien el debido proceso de gestión de cobranza. Además, de la constatación física se observó que, del total de los créditos vencidos, apenas el 14,58% presentan notificaciones de carácter extrajudicial.

NOTIFICACIONES EXTRAJUDICIALES



El Manual de Créditos de la COAC ETAPA en su numeral 2.- Base de Políticas Crediticias Generales, inciso 2.1.- Políticas Base, literal h menciona: “La gestión de cobranza deberá realizarse antes y después de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciando siempre de alguna manera la gestión realizada.”

Además, el Manual de Crédito establece en su numeral 6.- Gestión de Cobranzas y Recuperación, literal:

7. La gestión de recuperación se realizará desde el primer día de mora utilizando para ello los siguientes procedimientos:
8. De 01 a 03 días de mora: Llamada telefónica al socio titular de crédito a teléfono convencional o a celular. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
9. De 04 a 07 días de mora: Llamada telefónica a al socio titular de crédito a teléfono convencional o a celular; a su cónyuge y garante. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
10. A los 08 días de mora: Llamada telefónica al garante y cónyuge a teléfono convencional o celular. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.



11. A los 15 días de mora: Notificación escrita al deudor y garante, y a los cónyuges de los mismos. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación.
12. A los 31 días de mora: Notificación Final Escrita, previa inicio de demanda a deudor y garante, y a los cónyuges. Se podrán cargar los costos definidos por órganos de regulación. Así como, se podrá complementar la gestión con cualquiera de las actividades detalladas anteriormente.

La situación antes descrita ha sido ocasionada debido a la ausencia de un Coordinador de Negocios, el mismo que tiene dentro de sus funciones llevar un control adecuado de las acciones realizadas en la recuperación de la cartera, ocasionando que las Oficiales de Negocios tengan que realizar las tareas asignadas al Coordinador de Negocios, lo que les reduce el tiempo para efectuar todo el proceso de recuperación de cartera.

La falta de cumplimiento del proceso de gestión de recuperación de cartera provocó un incremento del 107% de la cartera improductiva y por ende en el índice de morosidad, el cual paso de 2,19% en diciembre del 2016 a 3,81% en diciembre del 2017; debido a que estos dos factores mantienen una relación directamente proporcional.

Conclusión:

Al no existir un supervisor en el área de créditos, el personal no está cumpliendo con la adecuada gestión de recuperación de cartera lo que ha ocasionado un incremento en el índice de morosidad de la COAC ETAPA.

Recomendación:

A la Gerente

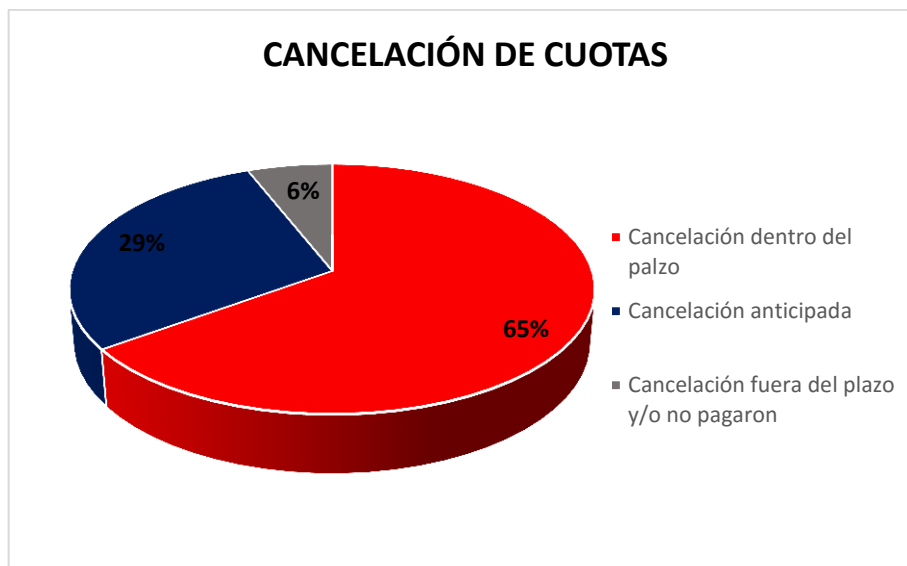
23. Designar una persona que realice las actividades relacionadas con la gestión de cobranza para reducir los índices de morosidad.

A las Oficiales de Negocios

24. Efectuar la gestión de recuperación de cartera, de acuerdo a los días de mora, designando un número de créditos a recuperar por cada una de las Oficiales de Negocios, de esta manera se evitará duplicar gestiones y se cumplirá el proceso establecido en el Manual de Crédito.

INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE CUOTAS

Luego de realizar una inspección y revisión en el sistema MinkaSoftware, se constató que, de los 263 créditos analizados, el 65% de las cuotas se cancelaron en el plazo establecido al momento de la concesión del crédito; el 29% de las cuotas fueron canceladas de manera anticipada o mediante novación y el 6% de cuotas restante no se cancelaron en el plazo fijado o no fueron canceladas en su totalidad.



El Manual de Créditos de la COAC ETAPA, en su numeral 6.- GESTIÓN DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN, establece lo siguiente:

k. La Cooperativa efectuara dos tipos de gestión:

1. Gestión preventiva: Son aquellas acciones de cobranza en las cuales el ocio aun no presenta vencimiento, desarrollándose generalmente desde un día antes del vencimiento de la cuota hasta la fecha de pago; y,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

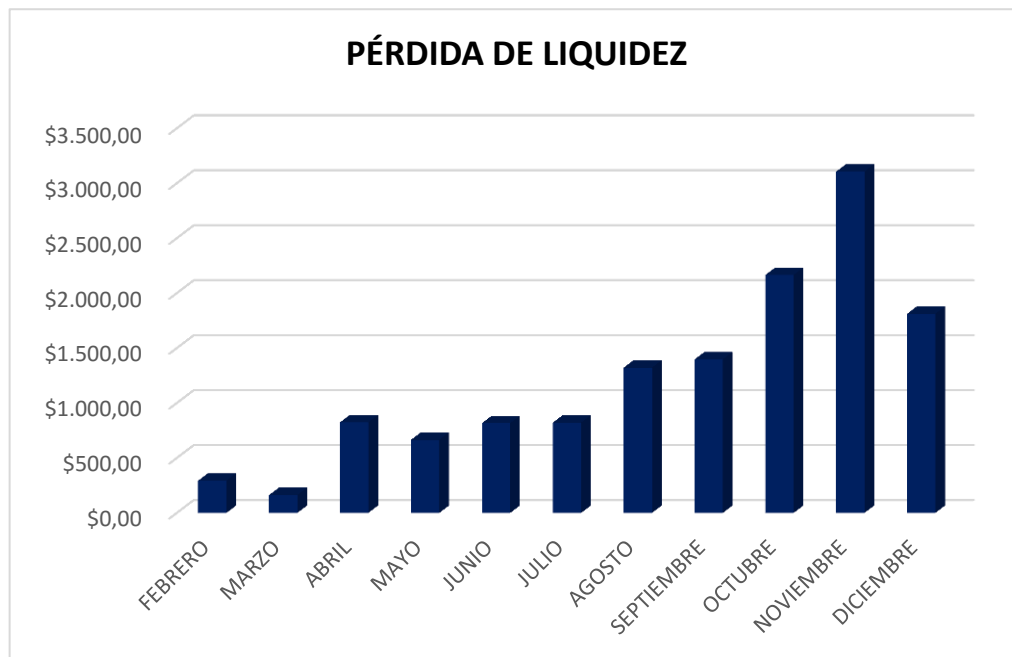
2. Gestión de cobranza: Son aquellas acciones realizadas cuando el socio presente incumplimiento en sus compromisos de pago de las cuotas del crédito, desde el primer día de mora.

Además, existe una cláusula dentro de los pagarés que firman los socios al momento de la concesión de los créditos, en la cual se establece lo siguiente: “Autorizo(amos) para que, en caso de mora, de uno o más dividendos, se disponga de los valores que en mi (nuestra) cuenta mantengo (nemos) en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA...”

La situación antes descrita tuvo lugar debido al poco personal y a la falta de segregación de funciones existente en el área de crédito de la Cooperativa; puesto que, las Oficiales de Negocio tienen que cumplir a más de sus funciones, las funciones del Coordinador de Negocios; lo que limita el tiempo del que disponen para realizar la gestión preventiva y de cobranza.

El incumplimiento en el pago de las cuotas de los 263 créditos tomados como muestra ocasionó que la Cooperativa deje de percibir mensualmente lo siguiente:

MES	MONTO
FEBRERO	\$ 292,66
MARZO	\$ 162,12
ABRIL	\$ 824,01
MAYO	\$ 664,42
JUNIO	\$ 816,56
JULIO	\$ 822,10
AGOSTO	\$ 1.321,95
SEPTIEMBRE	\$ 1.396,82
OCTUBRE	\$ 2.164,97
NOVIEMBRE	\$ 3.106,03
DICIEMBRE	\$ 1.811,61
TOTAL	\$ 13.383,30



Por consiguiente, la COAC ETAPA al dejar de percibir los fondos correspondientes al 6% de las cuotas de los créditos, disminuyó su liquidez en un monto de \$13.383,50 durante el año 2017; cuyo dinero, podía ser colocado en nuevos créditos y generar nuevos ingresos para la Cooperativa.

Conclusión

El incumplimiento presentado en el pago de las cuotas de los créditos durante el año 2017 ha ocasionado que la COAC ETAPA deje de percibir \$13.383,50, lo que disminuyó su liquidez y colocación. Esto tuvo lugar, debido a que en el área de créditos no existe la cantidad idónea de personal para realizar la gestión e cobranza y recuperación de cartera.

Recomendación

A la Gerente

25. Designar una persona que se encargue de la gestión y el proceso de cobranza y recuperación de la cartera.
26. Modificar el Manual de funciones, con el objetivo de segregar funciones en el área de crédito.

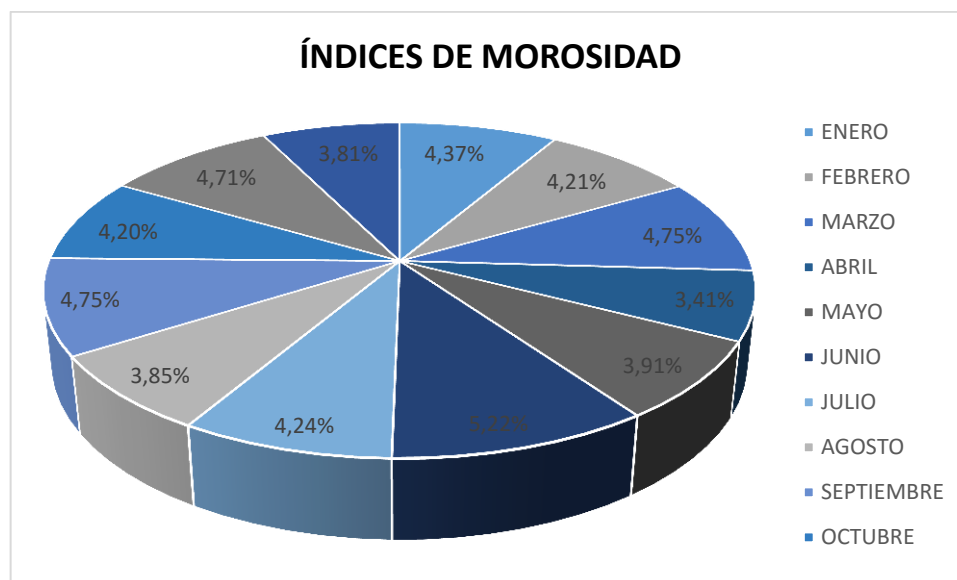
A las Oficiales de Negocios

27. Enviar mensajes masivos a los socios bajo convenio de débito de rol, recordándoles el pago de las cuotas de sus créditos un día antes de su vencimiento; es decir, el 9 y 19 de cada mes.

28. Identificar dentro de los socios voluntarios los créditos que tienen mayor riesgo de incumplimiento de pago y enviar mensajes o realizar llamadas telefónicas una semana antes del vencimiento del a cuota.

ELEVADO ÍNDICE DE MOROSIDAD

Una vez analizada la cartera de crédito de la COAC ETAPA se pudo identificar que durante el año 2017 el índice de morosidad de la Cooperativa fue elevado en comparación al último mes del año 2016; durante el mes de enero este índice fue de 4,37%, llegando a ser de 5,22% en el primer semestre del 2017 y cerrando este periodo con un índice de 3,81%.



La Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, Libro I: Sistema Monetario y Financiero emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; en la Subsección IV: Administración de Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los



Segmentos 4 y 5, artículo 26.- Lineamientos para la Administración de Riesgos, numeral 2 establece los siguiente:

“... Morosidad. - Deberán establecer límites para gestionar la morosidad de su cartera de crédito. Cuando la morosidad de la cartera se aproxime a un límite previamente definido, se deberán ejecutar acciones que permitan controlar el deterioro identificado, tales como realizar visitas o llamadas a los socios deudores, revisión de los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos;”

En el Manual de Funciones de la COAC ETAPA, en su numeral 12.- Coordinación de Negocios, 12.1.- Funciones, Responsabilidades y Atribuciones, dispones: *literal t. Lleva un control sobre las acciones realizadas en recuperación de créditos;*

La situación antes mencionada se dio porque la Cooperativa no cuenta con un Coordinador de Negocios que supervise y controle las diferentes actividades que realizan las Oficiales de Negocios; ya que al momento de otorgar créditos no se realiza la adecuada supervisión de todos los documentos requeridos; por lo que, los socios de la Cooperativa muchas veces comprometen su sueldo con otras instituciones provocando que el mismo incurra en mora en la COAC ETAPA.

El elevado índice de morosidad que presentó la COAC ETAPA en el año 2017 provocó que la cartera improductiva se duplicara en comparación al año 2016 alcanzando un monto de \$171.234,00; lo que conlleva a una disminución de la liquidez de la cooperativa y en el caso de los créditos que permanecieron más de 90 días en mora, generaron gastos extrajudiciales y en algunos casos gastos judiciales a la Cooperativa. Además, el nivel de riesgo crediticio aumentó y con ello las provisiones.

Conclusión

El elevado índice de morosidad fue producto a la falta de supervisión en el área de créditos, lo que ocasionó que la Cooperativa culminé con una



cartera improductiva de \$171.234,00; además de generar gastos para recuperar la cartera en mora y el aumento del riesgo crediticio y en las provisiones.

Recomendaciones

A Gerencia

29. Establecer un plan de acción mensual, en el cual se contemple los créditos que mantiene un riesgo potencial elevado como son los créditos con socios voluntarios; además que contenga entre algunas de las acciones a realizarse un registro de llamadas al socio para asegurar el pago a tiempo del crédito.
30. Modificar el manual de crédito con respecto a la gestión del proceso de cobranza y recuperación, con la finalidad de que este ayude a reducir el índice de morosidad.

CÁLCULO INCORRECTO DE PROVISIONES

Al efectuar el recalcule de las provisiones correspondientes al año 2017, se determinó que la cooperativa provisionó todo el año en base a los porcentajes establecidos en una normativa emitida en mayo del 2016 pese a que existía una actualización en octubre del mismo año; es decir, provisionó \$215.958,74 en lugar de provisionar \$117.137,49

La Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución N° 293-2016-F emitida el 28 de octubre del 2016 reforma algunos artículos de la resolución N° 245-2016-F emitida el 5 de mayo del 2016; entre las reformas se encuentra la siguiente:

2. Reemplazar la Sexta Disposición Transitoria por la siguiente:

“SEXTA. - Sin perjuicio de lo establecido, las entidades financieras, desde la vigencia de la resolución N° 209-2016-F y hasta que la Superintendencia de Bancos disponga lo contrario, aplicarán los siguientes parámetros para la constitución de provisiones de las operaciones de crédito:



Tabla 30: Tabla de Provisiones

PROVISIÓN		
CATEGORÍAS	MÍNIMO	MÁXIMO
A-1	0.50%	
A-2	1.00%	
A-3	2.00%	
B-1	3%	5%
B-2	6%	9%
C-1	10%	19%
C-2	20%	39%
D	40%	99%
E	100%	

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

El cálculo incorrecto de provisiones se dio debido al desconocimiento de la normativa; puesto que, se aplicó los porcentajes establecidos en la Resolución N° 255-2016-F, emitida el 27 de junio de 2016, la misma que fue derogada el 28 de octubre del mismo año mediante Resolución N° 293-2016-F, modificando la tabla de porcentajes para el cálculo de provisiones.

La situación antes descrita provocó que la Cooperativa, en el año 2017, provisione un monto mayor al que se debió provisionar según la resolución N° 293-2016-F, existiendo una diferencia de \$98.821,25; cuyo dinero, representó un gasto para la COAC ETAPA; si bien es cierto este gasto es deducible, pero pudo ser invertido en el giro normal de la entidad; es decir, pudo ser colocado en nuevas operaciones de crédito, las mismas que generarían ingresos a la cooperativa o pudo ser invertido en la mejora de los sistemas informáticos que posee la entidad o a su vez incrementar el patrimonio de la COAC ETAPA.

Conclusión

La inobservancia de la normativa provocó que la cooperativa provisione un monto mayor al establecido por la resolución vigente para el año 2017; ocasionando que la cooperativa pierda liquidez al mantener dinero



improductivo por concepto de provisiones en lugar de aumentar la colocación o invertirlo en mejoras para la cooperativa.

Recomendaciones:

Al Contador

31. Verificar mensualmente que los porcentajes de provisión que se aplican en la Cooperativa se encuentren dentro de los porcentajes establecidos por el organismo de control.
32. Mantenerse actualizado con toda la normativa vigente para evitar observaciones futuras por los organismos de control.

FALENCIAS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO

Al ingresar y revisar el sistema informático MinkaSoftware que posee la COAC ETAPA se pudo identificar que el sistema no posee todos los procesos requerido por la cooperativa en el área de crédito; además, en los procesos existentes se pudo observar algunos problemas.

Con relación a esta situación, el principio 13 del COSO III que tiene relación al componente IV Información y Comunicación, hace referencia a lo siguiente: "...La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno."

"Identifica los requerimientos de información: un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad."

Las falencias presentadas en el sistema se deben a que la cooperativa no cuenta con un software propio, creado de acuerdo a la realidad y necesidades de la misma; puesto que, implementar un sistema informático exclusivo para la COAC ETAPA implica un elevado costo para la misma, que actualmente no podría solventar.

Como consecuencia del ineficiente sistema informático, las oficiales de crédito han presentado inconvenientes en las operaciones con vinculados



y en la reclasificación de cartera, cuando esta se encuentra en demanda; además, deben estar pendiente de las actualizaciones de la normativa relacionadas al área de crédito puesto que el sistema no se actualiza automáticamente.

Conclusión:

El sistema informático con el que cuenta el área de crédito no es el adecuado para el correcto desarrollo de las operaciones; debido a que, el software no es propio y no está diseñado de acuerdo a las necesidades de la cooperativa. Lo que ha ocasionado problemas en el proceso de concesión de créditos y en las operaciones con vinculados; además de que las correcciones solicitadas no son atendidas a tiempo.

Recomendación:

A la Gerente y Coordinador de Operaciones y Planificación

33. Realizar, conjuntamente con el personal del área de crédito, un inventario de los procesos que se deben modificar o agregar, para mejorar la gestión en el proceso crediticio.
34. Solicitar al proveedor del software que realice, en el menor tiempo posible, modificaciones al sistema para que el mismo se ajuste a las necesidades del proceso crediticio.

b. INDICADORES PROPUESTOS

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS			
PROCESO	Concesión de Créditos		
DEFINICIÓN			
Determina que los créditos concedidos contengan todos los requisitos establecidos en el Manual de Créditos			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
CR	Porcentaje	Expedientes de Crédito	Eficiencia
FORMULA DE CÁLCULO			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

$\frac{\text{N}^\circ \text{ créditos que cumplen con requisitos}}{\text{N}^\circ \text{ total de Muestra}}$
$\frac{39}{263} * 100 = 15,23\%$
OBSERVACIONES
<p>El 15,23% del total de créditos cumplen con todos los requisitos establecidos dentro del Manual de Créditos que posee la cooperativa.</p>

CUMPLIMIENTO DE MONTO, TASA DE INTERÉS Y PLAZO			
PROCESO	Concesión de Créditos		
DEFINICIÓN			
Verifica que los créditos concedidos contengan los montos, tasa de interés y plazos de acuerdo al Manual de Créditos.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
C.M.T.I.P.	Porcentaje	Expedientes de Crédito	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{N}^\circ \text{ créditos correctos}}{\text{N}^\circ \text{ total de Muestra}}$			
$\frac{263}{263} * 100 = 100\%$			
OBSERVACIONES			
<p>El 100% de los créditos concedidos cumplen con el monto, tasa de interés, plazo y además se encuentran clasificados correctamente de acuerdo a lo estipulado por el Manual de Crédito de la COAC ETAPA.</p>			

CUMPLIMIENTO DE LA CARTERA PRESUPUESTADA			
PROCESO	Concesión de Créditos		
DEFINICIÓN			
Determina el porcentaje de cumplimiento de la cartera presupuestada.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
C.C.P.	Porcentaje	Seguimiento a Dic 2017 PREUPUESTO	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

$\frac{\text{Monto de cartera ejecutada 2017}}{\text{Monto de la cartera presupuestada 2017}}$
$\frac{\$ 4.283.694,94}{\$ 3.683.992,24} * 100 = 116\%$
OBSERVACIONES
<p>La Cooperativa se planteó alcanzar durante el periodo 2017 un monto de \$3.683.992,24; el cual se sobrepasó en un 16%, lo que represento un superávit de \$679.924,63 dólares.</p>

CUMPLIMIENTO DEL INFORME DE SUPERVISIÓN			
PROCESO	Concesión de Créditos		
DEFINICIÓN			
Verifica que todos los créditos cuenten con el respectivo informe de supervisión.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
C.I.S.	Porcentaje	Expedientes de Crédito	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{Nº créditos supervisados}}{\text{Nº total de Muestra}}$			
$\frac{0}{123} * 100 = 0\%$			
OBSERVACIONES			
<p>Durante el año 2017 se determinó que no existen informes de supervisión realizados por el Coordinador de Negocios, Coordinador de Operaciones o por el Auditor Interno; es decir, ningún crédito fue supervisado durante este periodo.</p>			

CUMPLIMIENTO DE PAGO DE SOCIOS			
PROCESO	Recuperación de Cartera		
DEFINICIÓN			
Verifica que la cuota de los créditos concedidos sean pagados dentro del plazo establecido.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.P.S.	Porcentaje	Base de datos generada por el sistema	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios que incumplen la cuota}}{\text{N}^\circ \text{ total de Muestra}}$			
$\frac{45}{263} * 100 = 20\%$			
OBSERVACIONES			
<p style="text-align: center;">Una vez analizada la muestra de los créditos otorgados en el periodo 2017, por la COAC ETAPA se pudo determinar que el 20% de los socios incumplen con los pagos de las cuotas en los plazos establecidos por la Cooperativa al menos una vez en sus créditos.</p>			

CUMPLIMIENTO DE PAGO DE SOCIOS			
PROCESO	Recuperación de Cartera		
DEFINICIÓN			
Verifica que la cuota de los créditos concedidos sean pagados dentro del plazo establecido.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
C.P.S.	Porcentaje	Base de datos generada por el sistema	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{N}^\circ \text{ créditos recuperados}}{\text{Presupuesto de Recuperación}}$			
$\frac{\$ 711.409,47}{\$ 428338,00} * 100 = 166\%$			
OBSERVACIONES			
<p style="text-align: center;">De la información proporcionada por la Cooperativa se pudo observar que, durante el periodo examinado se recuperó el 166% del total de la cartera presupuestada.</p>			

CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN	
PROCESO	Recuperación de Cartera
DEFINICIÓN	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Verifica el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera en relación del total de créditos vencidos.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
C.P.R.	Porcentaje	Base de datos generada por el sistema	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{N^{\circ} \text{ créditos que cumplen proceso}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}}$			
$\frac{0}{218} * 100 = 0\%$			
OBSERVACIONES			
De la información proporcionada por la Cooperativa se pudo observar que, durante el periodo examinado no se siguió el debido proceso de gestión de cobranza como lo establece el Manual de Créditos de la COAC ETAPA			

CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE NOTIFICACIONES			
PROCESO	Recuperación de Cartera		
DEFINICIÓN			
Verificar el cumplimiento en la entrega de notificaciones escritas a los socios con créditos vencidos.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
C.N.E.	Porcentaje	Expedientes de Crédito	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{N^{\circ} \text{ de notificaciones escritas entregadas}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}}$			
$\frac{35}{240} * 100 = 14,58\%$			
OBSERVACIONES			
De la información proporcionada por la Cooperativa se pudo observar que, durante el periodo examinado no se siguió el debido proceso de gestión de cobranza como lo establece el Manual de Créditos de la COAC ETAPA			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PROVISIONES			
PROCESO	Normativa		
DEFINICIÓN			
Verifica que la constitución de las provisiones esté de acuerdo a la normativa emitida por la SEPS.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
P	Porcentaje	Estados Financiero 2017	Economía
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\textit{Provisiones Constituidas}}{\textit{Provision requerida}}$			
$\frac{\$ 215.958,74}{\$ 219.903,81} * 100 = 98,21\%$			
OBSERVACIONES			
De la información proporcionada por la Cooperativa se determinó que durante el año 2017 se provisionó el 98,21% de la provisión requerida			

CUMPLIMIENTO DE CUPOS DE VINCULADOS			
PROCESO	Normativa		
DEFINICIÓN			
Verificar que las operaciones crediticias relacionadas con vinculados se encuentren dentro de los límites establecidos por la SEPS.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
C.P.V.	Porcentaje	Expediente de créditos	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\textit{Nº vinculados dentro del cupo}}{\textit{Total creditos vinculados}}$			
$\frac{13}{13} * 100 = 100\%$			
OBSERVACIONES			
Al revisar la información relacionada a las operaciones de crédito con personas vinculadas, se pudo observar que el 100% de estos créditos mantienen su cupo dentro de los límites máximos fijados en el Manual de Crédito de la Cooperativa			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CUMPLIMIENTO NORMATIVA VINCULADOS			
PROCESO	Normativa		
DEFINICIÓN			
Verificar que las operaciones crediticias relacionadas con vinculados cuenten con todos los requisitos establecidos por la SEPS.			
CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
C.N.V.	Porcentaje	Expediente de créditos	Eficacia
FORMULA DE CÁLCULO			
$\frac{N^{\circ} \text{ vinculados dentro del cupo}}{\text{Total creditos vinculados}}$			
$\frac{4}{13} * 100 = 30,76\%$			
OBSERVACIONES			
Se pudo identificar que apenas el 30,76% de los créditos con vinculados cumplen con todos los requisitos establecidos dentro de la normativa interna de la Cooperativa			



3.5 Seguimiento y Monitoreo

MATRIZ DE RECOMENDACIONES						
N°	RECOMENDACIÓN	VALOR AGREGADO	RESPONSABLE	TIEMPO A CUMPLIR	PERIODICIDAD	RECURSOS
1	Realizar evaluaciones por lo menos dos veces al año al área de crédito para detectar falencias y mejorarlas.	Fortalecerá el Control Interno y mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente y Coordinadora de Operación y Planificación	30 días	Semestral	No
2	Realizar al menos tres reuniones con el personal del área de crédito para identificar dentro del manual los procesos que deben ser modificados.	Fortalecerá el Control Interno y mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente y Coordinadora de Operación y Planificación	90 días	Anual	No
3	Realizar y presentar al Consejo de Administración una propuesta del Manual de Crédito con las modificaciones realizadas conjuntamente con el personal de crédito	Fortalecerá el Control Interno y mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	120 días	Anual	No
4	Designar a una persona para que realice estrictamente el cumplimiento del cuadro de supervisión de los créditos otorgados y a su vez se tenga constancia de dichas supervisiones.	Fortalecerá el Control Interno y mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	60 días	Anual	Si



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5	Solicitar a los responsables del cumplimiento de las supervisiones un informe mensual de las operaciones crediticias supervisadas con el objetivo de verificar el cumplimiento de las mismas.	Fortalecerá el Control Interno y mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	30 días	Mensual	No
6	Solicitar y verificar mensualmente reportes de la gestión realizada para la recuperación de la cartera	Mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	30 días	Mensual	No
7	Efectuar la gestión de recuperación de cartera contemplando los días y las acciones establecidas dentro del Manual de Créditos de la Cooperativa.	Mejorará la eficacia y eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Oficial de Negocios	30 días	Diario	Si
8	Analizar la factibilidad de contratar una persona para el cargo de Coordinador de Negociación, lo que ayudaría a que las Oficiales de Negocios realicen solo las funciones que les compete y que de esta manera puedan realizar el proceso de recuperación de cartera íntegramente.	Fortalecerá el Control Interno y mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	90 días	-	Si
9	Designar a uno de sus miembros, la supervisión de las actividades que realizan las oficiales de crédito para que cumplan con las que encuentran dentro de sus funciones.	Mejorará la eficacia y eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Comité de Crédito	60 días	Anual	No
10	Analizar las funciones del personal del área de crédito y de ser el caso redefinirlas para un mejor desempeño de esta área.	Mejorará la eficacia y eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	60 días	Anual	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

11	Adecuar un espacio físico exclusivo para el manejo de los archivos, de tal manera, que se tenga el resguardo debido de la información como lo cita la normativa.	Fortalecerá el Control Interno y mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	120 días	-	Si
12	Verificar que se lleven bitácoras de registro del ingreso y salida de la documentación legal que ampara las operaciones de crédito.	Fortalecerá el Control Interno y mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	60 días	Mensual	No
13	Incluir dentro del plan de capacitación anual, capacitaciones en temas relacionados al área de créditos para mantener actualizado al personal de esta área.	Mejorará la eficacia y eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente y Coordinadora de Operación y Planificación	90 días	Anual	Si
14	Definir conjuntamente con el personal del área de crédito los requisitos específicos para cada producto de crédito.	Mejorará la eficacia y la eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente y Coordinadora de Operación y Planificación	90 días	Anual	No
15	Unificar todas las normativas y disposiciones internas relacionadas al área de crédito dentro del Manual de Crédito para evitar discordancia de la norma.	Mejorará el desempeño del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente y Coordinadora de Operación y Planificación	120 días	-	Si
16	Revisar, aplicar y difundir la normativa vigente relacionada con la novación de créditos para dar cumplimiento de la normativa.	Mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Oficial de Negocios	30 días	Mensual	No
17	Establecer fechas cada mes para la presentación de los informes de supervisión a los nuevos créditos.	Mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	30 días	Mensual	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

18	Mensualmente establecer el porcentaje de créditos que deben ser supervisados y llevar un registro detallado de las actividades de supervisión realizadas.	Mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Auditor Interno y Coordinador de Operaciones	30 días	Mensual	No
19	Identificar los créditos que presenta mayor riesgo crediticio y realizar un control permanente de los mismo.	Mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Auditor Interno y Coordinador de Operaciones	30 días	Semanal	No
20	Designar una persona que realice las actividades relacionadas con la gestión de cobranza para reducir los índices de morosidad.	Mejorará la eficacia y eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	60 días	Anual	Si
21	Efectuar la gestión de recuperación de cartera, de acuerdo a los días de mora, designando un número de créditos a recuperar por cada una de las Oficinas de Negocios, de esta manera se evitará duplicar gestiones y se cumplirá el proceso establecido en el Manual de Crédito.	Mejorará el desempeño del área de crédito de la COAC ETAPA	Oficial de Negocios	30 días	Mensual	No
22	Modificar el Manual de funciones, con el objetivo de segregar funciones en el área de crédito.	Mejorará el desempeño del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente	90 días	-	Si
23	Enviar mensajes masivos a los socios bajo convenio de débito de rol, recordándoles el pago de las cuotas de sus créditos un día antes de su vencimiento; es decir, el 9 y 19 de cada mes.	Mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Oficial de Negocios	30 días	Quincenal	Si



UNIVERSIDAD DE CUENCA

24	Identificar dentro de los socios voluntarios los créditos que tienen mayor riesgo de incumplimiento de pago y enviar mensajes o realizar llamadas telefónicas una semana antes del vencimiento del a cuota.	Mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Oficial de Negocios	30 días	Diario	Si
25	Establecer un plan de acción mensual, en el cual se contemple los créditos que mantiene un riesgo potencial elevado como son los créditos con socios voluntarios; además que contenga entre algunas de las acciones a realizarse un registro de llamadas al socio para asegurar el pago a tiempo del crédito.	Mejorará el desempeño del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerencia	60 días	Mensual	No
26	Modificar el manual de crédito con respecto a la gestión del proceso de cobranza y recuperación, con la finalidad de que este ayude a reducir el índice de morosidad.	Mejorará la eficacia y la eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerencia	120 días	-	Si
27	Verificar mensualmente que los porcentajes de provisión que se aplican en la Cooperativa se encuentren dentro de los porcentajes establecidos por el organismo de control.	Mejorará la eficacia y la eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Contador	30 días	Mensual	No
28	Mantenerse actualizado con toda la normativa vigente para evitar observaciones futuras por los organismos de control.	Mejorará la eficacia y la eficiencia del área de crédito de la COAC ETAPA	Contador	30 días	Mensual	No
29	Realizar, conjuntamente con el personal del área de crédito, un inventario de los procesos que se deben modificar o agregar, para mejorar la gestión en el	Mejorará el desempeño del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente y Coordinadora de Operación y Planificación	60 días	Anual	No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	proceso crediticio.					
30	Solicitar al proveedor del software que realice, en el menor tiempo posible, modificaciones al sistema para que el mismo se ajuste a las necesidades del proceso crediticio.	Mejorará la eficacia del área de crédito de la COAC ETAPA	Gerente y Coordinadora de Operación y Planificación	120 días	Anual	Si



CAPÍTULO IV: Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

Una vez finalizada la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA se concluyó que a pesar de demostrar un buen rendimiento económico y financiero durante el periodo 2017, existen deficiencias administrativas que limitan la consecución de los objetivos planteados en el área de crédito; entre las cuales están:

- El Manual de Crédito no se encuentra ajustado a la realidad que posee la cooperativa, debido a la falta de evaluaciones continuas para detectar deficiencias y poderlas modificar a tiempo, esto ha ocasionado que no se cumplan con los debidos controles en el proceso crediticio.
- En el área de créditos se observó que no existe una buena organización del personal, debido a que dentro del Manual de Funciones y del Manual de Crédito existe el cargo de Coordinador de Negocios, pero en el área de crédito no existe la persona designada para este puesto, lo que ocasionó la falta de supervisión y evaluación en todo el proceso crediticio y una inadecuada segregación de funciones; debido a que, las Oficiales de Negocios deben desempeñar múltiples funciones limitando el tiempo que disponen para realizar todas sus actividades.
- La falta de seguridad y acceso restringido en la documentación de los expedientes de crédito ocasionó la inexistencia de bitácoras de registro de entrada y salida de información y la accesibilidad de cualquier empleado de la cooperativa a dichos expedientes.
- Del análisis efectuado a los créditos concedidos durante el año 2017, se identificó que apenas 46 créditos cumplen con todos los requisitos establecidos en el Manual de Créditos, está situación se produjo debido a que en el área de créditos no existe una sola normativa que especifique los requisitos para cada producto de crédito provocando que el riesgo crediticio aumente debido a que



las Oficiales de Negocio no solicitan todos los requisitos establecidos en manual.

- El 100% de las operaciones crediticias novadas no cuentan con la respectiva solicitud, debido a la inobservancia de la normativa vigente; la situación antes mencionada podría ocasionar observaciones por los organismos de control.
- El incumplimiento presentado en el pago de las cuotas de los créditos durante el año 2017 ha ocasionado que la COAC ETAPA deje de percibir \$13.383,50, lo que disminuyó su liquidez y colocación. Lo que tuvo lugar debido a que en el área de créditos no existe la cantidad idónea de personal para realizar la gestión de cobranza y recuperación de cartera.
- El elevado índice de morosidad fue producto a la falta de supervisión en el área de créditos, lo que ocasionó que la Cooperativa culminé con una cartera improductiva de \$171.234,00; además de generar gastos para recuperar la cartera en mora y el aumento del riesgo crediticio y en las provisiones.
- La inobservancia de la normativa provocó que la cooperativa provisione un monto mayor al establecido por la resolución vigente para el año 2017; ocasionando que la cooperativa pierda liquidez al mantener dinero improductivo por concepto de provisiones en lugar de aumentar la colocación o invertirlo en mejoras para la cooperativa.
- El sistema informático con el que cuenta el área de crédito no es el adecuado para el correcto desarrollo de las operaciones; debido a que, el software no es propio y no está diseñado de acuerdo a las necesidades de la cooperativa. Lo que ha ocasionado problemas en el proceso de concesión de créditos y en las operaciones con vinculados; además de que las correcciones solicitadas no son atendidas a tiempo.

Finalmente, al culminar el presente proyecto integrador se determinó que la auditoría de gestión, dentro de las organizaciones, constituye una



herramienta esencial para una adecuada gestión administrativa; debido a que, ayuda al control y detección de falencias y debilidades que puedan presentarse en las diferentes organizaciones. Con la aplicación de la auditoría de gestión dentro de una de las Cooperativas del segmento cuatro se comprobó la importancia de llevar a cabo esta acción de control; debido a que las entidades financieras pertenecientes a este segmento no están obligadas a tener auditoría interna por lo que no evalúan continuamente los diferentes procesos que estas realizan; lo que limita la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.2 Recomendaciones

Una vez culminada la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, el equipo de auditoría recomienda a la entidad financiera, con el objetivo de mejorar la gestión en el área de crédito, lo siguiente:

- Realizar un análisis del organigrama estructural y funcional de la cooperativa, con el fin de que exista el personal idóneo para cada área que consta en el manual de funciones; debido a que actualmente dentro de la COAC ETAPA no existe una persona designada para el cargo de Coordinador de Negocios, lo que provoca que en área de crédito no exista segregación de funciones.
- Para la contratación del Coordinador de Negocios se recomienda que se priorice el ascenso interno tomando en consideración los años de antigüedad del empleado; debido a que, este cargo involucra que el personal tenga conocimiento integral de los socios y mantenga un contacto directo con el mismo.
- Las Oficiales de Negocios deberán cumplir con el proceso de gestión de cobranza y recuperación de cartera establecido dentro de Manual de Crédito con el objetivo de reducir y mantener el índice de morosidad por debajo del 3%.



- Reforzar la seguridad de los expedientes de crédito mediante el uso de bitácoras, en las que se detalle el código del socio, la fecha y hora tanto de salida e ingreso y la firma del personal que retira el expediente; con el fin de mantener un orden y un control de los expedientes de crédito.
- Coordinar y realizar capacitaciones en el área de crédito por lo menos tres veces al año, con el objetivo de mantener actualizado y capacitado al personal directa e indirectamente relacionado con esta área para evitar errores e incumplimiento de la normativa vigente emitida por los entes de control.
- Crear un documento escrito para las solicitudes de novación, el cual deberá contener: nombre del socio, número de cédula, monto a novar, motivo de la novación y firma del socio para que se dé cumplimiento a la resolución 129-2015-F.
- Solicitar al proveedor de sistemas que actualice el software de acuerdo a la normativa vigente y que, al momento de otorgar un crédito, el sistema emita una notificación de alerta indicando que el socio solicitante es vinculado; con el fin de facilitar las tareas de las Oficiales de Negocios.
- En el Manual de Crédito realizar las siguientes modificaciones:

Agregar en el artículo 1.7.4.- Coordinador de Negocios:

- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación, esto es según los niveles de aprobación que consta en la metodología.
- Preparar los archivos para las demandas
- Distribuir, monitorear y apoyar en cuento a la recuperación de cartera.
- Se encargará del envío de las estructuras de D1, C01, C02, con la debida aprobación del Oficial de Riesgo.
- Se encargará del envío de las estructuras del buró de Crédito.



- Deberá actualizar los avalúos de bienes hipotecarios al menos cada 5 años, desde la última fecha de avalúo.

Agregar el artículo 1.7.6.- Oficial de Riesgos:

A más de lo señalado en el manual de funciones.

- Revisar y aprobar las estructuras de D01, C01, C02, para que el coordinador de negocios proceda con él envió de las estructuras.
- Monitorear anualmente el nivel de activos improductivos, en relación con los activos de la entidad, el cual no podrá superar al 5% de los mismos, en base a la normativa vigente de la SEPS.

Reemplazar en el artículo 2.1.- Políticas Base, literal e, por el siguiente:

- El monto total de crédito al que puede acceder un socio será hasta un monto de U\$D 20.000,00, sumados todos sus productos crediticios dentro de la Cooperativa; donde su capacidad de endeudamiento para analizar la posibilidad de otorgar un crédito será de hasta el 100% del patrimonio confirmado del socio, este valor será calculado de la suma todas las obligaciones del socio en la Cooperativa, incluyendo la nueva, se considera dentro de este cálculo el patrimonio de los garantes, a más de ello también se considerara el valor del 10%del ahorro.

Eliminar en el artículo 2.1.- Políticas Base, el literal g; debido a que, la Cooperativa en la actualidad no otorga créditos hipotecarios por lo que no posee peritos valuadores.

- Los créditos deberán estar garantizados al menos en un 100% de las obligaciones contraídas; para casos de garantías hipotecarias estas no podrán ser mayores al 70% de avalúo del bien (actualizado cada 5 años), con relación al monto total de créditos en la Cooperativa; para el caso de garantías prendarias estas podrán ser consideradas hasta el 100% del avalúo registrado en el seguro del bien prendado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Eliminar en el artículo 2.3.- Límites Normativos: Para la gestión y administración de la cartera el literal d:

- Los avalúos de bienes hipotecados deberán ser actualizados al menos cada 5 años, desde la última fecha de avalúo.

Eliminar en el artículo 2.4.- Excepciones Consideradas, literal d, el párrafo cinco:

- Se podrá aceptar avalúos de peritos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que no se encuentren en el listado de aprobados por el Consejo de Administración, cuya fecha de elaboración no sea más antigua de 60 días.

Agregar dentro del artículo 2.6.2.- Definición de Vinculados:

2.6.2.1.- Proceso para colocación de créditos vinculados:

- Estos créditos presentan la misma documentación como si fueran un socio normal.
- Estos créditos son conocidos por el comité de crédito así sea un crédito Ágil.
- Y son aprobados por el Consejo de Administración.
- A estos créditos se les adjunta el acta del Consejo de Administración.
- Y se continúa con el proceso normal del crédito.

Agregar dentro del artículo 3.2.1.- Productos de Crédito Ofertados lo siguiente:

- Para todos los tipos de crédito es necesario revisar buro de crédito, función judicial, coactivas, SRI.
- Para créditos Agiles mayores a 5000,00 dólares y los créditos Solución mayores a 1000,00 es necesario revisar el registro civil.

Modificar en el artículo 4.- Políticas Crediticias, la tabla 04.- Requisitos Generales de análisis de crédito por la siguiente:



Eliminar en el artículo 4.3.- Garantías, los literales a y b, debido a que la Cooperativa no cuenta con este tipo de garantías:

- Garantías hipotecarias: Bienes inmuebles de fácil venta, mismas que deberán contar un avalúo debidamente ejecutado por un perito acorde a políticas, y serán tomadas al 70% de su avalúo comercial para su relación con el monto garantizado.
- Garantías Prendarias: Bienes considerados como maquinaria, equipos y vehículos en condiciones óptimas, con seguro vigente durante el plazo del crédito, donde la Cooperativa esté fijada como beneficiaria de este seguro, y cuyo avalúo comercial y avalúo asegurado sea al menos del 100% del monto solicitado.

Eliminar en el artículo 4.3.1.- Requisitos para los Codeudores y Garantes (fiadores), en el literal a. Codeudores, lo siguiente:

“pueden ser seleccionados por el Oficial de Negocios para firmar la documentación legal para fortalecer la transparencia general y el compromiso del solicitante de pagar el crédito. Es posible que los Codeudores no sean necesariamente económicamente independientes quienes podrían pagar el crédito en lugar del solicitante en caso de incumplimiento.”

- Finalmente se recomienda que se efectúen evaluaciones al menos una vez al año al área de crédito, con el propósito de verificar que se estén cumpliendo con eficiencia y eficacia las actividades en esta área y a su vez comprobar la incidencia de las recomendaciones emitidas en la presente auditoría.

Bibliografía

Alvarado Roldán, G. E., & Chacha Nieves, J. (12 de Abril de 2018). *Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda. por el Período Fiscal 2016*. Obtenido de Universidad de Cuenca:



<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30104/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>

Alvarado Roldán, G. E., & Chacha Nieves, J. L. (12 de Abril de 2018). *Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda. por el Período Fiscal 2016*. Obtenido de Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30104/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>

Bahillo Marcos, M. E., Pérez Bravo, M. C., & Escribano Ruiz, G. (2013). *Gestión Financiera* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.

Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe.ediciones.

Cardozo Cuenca, H. (2016). *Auditoría del sector solidario Normas de Aseguramiento de la Información (NAI)/ Normas locales (NAGA)* (Segunda ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.

Chiriboga Rosales, L. A. (2014). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria* (Primera ed.). Quito: Imprefepp.

Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento. (2013). *Guías de Auditoría* (Segunda ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito . (2016). Plan Estratégico Cooperativa ETAPA 2016-2019. *Plan Estratégico 2016-2019*. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA. (2013). Plan Estratégico 2013-2017. *Plan Estratégico*. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA. (2017). *COAC ETAPA*. Recuperado el 14 de Agosto de 2018, de <http://coacetapa.fin.ec/quienes-somos/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA. (08 de Agosto de 2017). Manual de Funciones versión 02 COAC ETAPA. Cuenca , Azuay, Ecuador.

Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA. (22 de Marzo de 2018). Estatuto Versión 05. *Estatuto*. Cuenca, Azuay, Ecuador.

COSO - Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. (Mayo de 2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Obtenido de Resumen Ejecutivo: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf



- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control Interno y fraudes* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin Finkowsky, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa - Evaluación y diagnóstico empresarial* (Tercera ed.). México: Pearson Educación.
- Fuente Moreno, E. (2013). *Control de Gestión - Herramientas para aportar valor*. Barcelona: Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Gonzales Colcerasa, L. H. (2013). *Compendio de Auditoría* (Tercera ed.). Buenos Aires: EDICON.
- González Martínez, R. (2016). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de Qualpro Consulting S.A: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- International Auditing and Assurance Standards Board. (2013). *Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad* (2013 ed., Vol. 1). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Jácome Estrella, H., Sánchez, J., Oleas, J., Martínez, D., Torresano, D., Romero, D., . . . Valencia, F. (2016). *Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento* (Primera ed.). Quito: Publiasesores.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (05 de Marzo de 2015). *Resolución No. 043-2015-F*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (22 de Marzo de 2017). *Resolución No. 346-2017-F*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/346-2017-F.pdf/d5cffd70-7cce-4737-8cd4-ec53dc244f59>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (12 de Septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 332: <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (23 de Septiembre de 2015). *Resolución 129-2015-F*. Obtenido de Superintendencia



de Economía Popular y Solidaria:
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (13 de Febrero de 2015). *Resolución N° 038-2015-F*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>

López Lemos, P. (2015). *Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.

Maldonado E., M. K. (2011). *Auditoría de Gestión* (Cuarta ed.). Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.

Mantilla B., S. A. (2012). *Control Interno - Informe Coso* (Cuarta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Marreo Liceo, B. (25 de Noviembre de 2008). *Evolución de la auditoría de gestión en Cuba*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/evolucion-de-la-auditoria-de-gestion-en-cuba/>

Mendivil Escalante, V. M. (2016). *Elementos de Auditoría* (Séptima ed.). México: Cengage Learning Editores.

Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador* (Primera ed.). Quito: Editogran S.A.

Montes Salazar, C. A., Montilla Galvis, O. d., & Mejía Soto, E. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional* (Primera ed.). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

Montes Salazar, C. A., Montilla Galvis, O. d., & Vallejo Bonilla, C. A. (2016). *Auditoría financiera bajo estándares internacionales - Papeles de Trabajo* (Primera ed.). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

Montes Salazar, C. A., Montilla Galvis, O. d., & Vallejo Bonilla, C. A. (2017). *Riesgos de fraude en una auditoría de estados financieros*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

Muñiz, L. (2013). *Cómo Implantar y evaluar un sistema de Control de Gestión*. Madrid: Profit Editorial.

Pallerola Comamala, J., & Monfort Aguilar, E. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico - Práctico* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Reliabilityweb.com. (05 de Julio de 2012). *Los indicadores de gestión*. Obtenido de Reliabilityweb.com:



<https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/los-indicadores-de-gestion>

- Rodríguez García, F. (2014). *Auditoría de cuentas. Una visión global teórica y práctica* (Primera ed.). Madrid: Ibergarceta Publicaciones, S.L.
- Sánchez Curiel, G. (2015). *Auditoría de estados financieros- Práctica moderna integral* (Tercera ed.). México: Pearson Educacion.
- Sánchez Fernández de Valderrama, J. L., & Alvarado Riquelme, M. (2016). *Teoría y Práctica de la Auditoría I Concepto y Metodología* (Sexta ed.). Madrid: Ediciones Piramide.
- Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno* (Tercera ed.). México: Pearson Educación.
- Sevilla Tintero, J. (2012). *Auditoría de los Sistemas Integrados de Gestión*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa* (Primera ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Agosto de 2018). *Productos Estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Boletines Mensuales, Captaciones y Colocaciones del Sector Financiero Popular y Solidario: <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>
- Tapia Iturriaga, C. K., Guevara Rojas, E. D., Castillo Prieto, S., Rojas Tamayo, M., & Salomón Doroteo, L. (2016). *Fundamentos de Auditoría Aplicación Práctica de las Normas Internacionales de Auditoría* (Primera ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Uribe Masías, M. E., & Reinoso Lastra, J. F. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Villagra Villanueva, J. A. (2016). *Indicadores de Gestión: Un enfoque práctico* (Primera ed.). México: Cengage Learning Editores S.A.



Anexos

ANEXO 1: PAPELES DE TRABAJO – PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CARTA DE INICIO DE AUDITORÍA

Cuenca, 22 de noviembre de 2018

Señora

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

Presente.

De nuestras consideraciones:

El motivo de la presente tiene como finalidad notificar a usted, que el día de hoy 22 de noviembre de 2018, se dará inicio la Auditoría a la Gestión a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA por el periodo fiscal 2017.

Los objetivos generales de la auditoría son:

9. Evaluar el sistema de control interno con la finalidad de verificar si los controles existentes en los procesos del área de crédito aseguran el cumplimiento de los objetivos.
10. Evaluar el desarrollo del proceso de crédito, desde su colocación hasta su recuperación, con el objetivo de verificar si se están realizando bajo los criterios de eficiencia, eficacia y economía.
11. Verificar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes.
12. Brindar recomendaciones para mejorar los procesos del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA.

Para la ejecución de la presente auditoría, el equipo de trabajo estará conformado por: el Director de Tesis - Auditor Supervisor y las estudiantes de la Universidad de Cuenca; por lo cual solicitamos disponer al personal a su cargo colaborar con nuestro equipo de auditoría y facilitar la documentación necesaria para el adecuado desarrollo del trabajo.

CONTRATO DDE AUDITORÍA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, a los 22 días del mes de noviembre del año 2018, se celebra el presente contrato de aseguramiento entre: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA con número de RUC 0190150739001, domiciliada en las calles Benigno Malo 5-80 y Juan Jaramillo, en adelante EL CLIENTE, representada en este acto por la Gerente de la COAC ETAPA; y en calidad de auditoras las estudiantes de la Universidad de Cuenca domiciliadas en la Av. Loja y 12 de Abril, ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, en adelante EL AUDITOR, el presente contrato cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Por la presente EL AUDITOR se compromete a realizar una Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito del CLIENTE.

SEGUNDA: La auditoría de gestión tendrá como principal objetivo evaluar el desarrollo de los procesos del área de crédito, que le permitirá al AUDITOR formarse una opinión acerca del nivel de eficiencia y eficacia con el que se cumplen los objetivos de la Cooperativa; de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y Normas, Reglamentos y Resoluciones emitidos por los entes de control que regulan en sector cooperativista; y posteriormente el AUDITOR elabore un informe que contenga conclusiones y recomendaciones.

TERCERA: A fines de precisar las obligaciones de las partes se deja aclarado, que la información proporcionada relacionada con el área de crédito, objeto de la auditoría, corresponde en forma exclusiva al CLIENTE; en este sentido es responsable de la información presentada de acuerdo con las disposiciones legales. La evaluación por parte del AUDITOR no tiene por finalidad indagar sobre la posible existencia de irregularidades o actos ilícitos, no obstante, los que pudiere detectarse durante o como consecuencia de la realización del trabajo serán puestos en conocimiento del CLIENTE.

CUARTA: La auditoría se efectuará de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, Código de Ética de Auditoría, Normas, Reglamentos y Resoluciones emitidos por los entes de control que regulan en sector cooperativista y la Normativa interna de la Cooperativa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

QUINTA: Las tareas a cargo de la auditoría incluirán el relevamiento y pruebas de cumplimiento de los sistemas, cuyo funcionamiento pudieran afectar la información del área de crédito de modo significativo; esta evaluación tiene por objetivo determinar el grado de confiabilidad de los mismos y sobre esta base planificar el trabajo, determinando la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría a aplicar. Por lo señalado, la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito no abarcará todas las cuestiones que pudieran resultar necesarios para la realización de un trabajo específico o investigación especial sobre el diseño y funcionamiento de los sistemas de control, responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

SEXTA: En la ejecución de la Auditoría, el equipo de trabajo estará conformado por el Auditor Jefe de Equipo, Auditor Operativo y Supervisor.

SÉPTIMA: EL CLIENTE deberá poner a disposición del AUDITOR la información, documentos y registros que éste le solicite. Respecto de otra información, documentos y registros que se solicite durante el desarrollo de la auditoría, EL CLIENTE se compromete a brindar la cooperación necesaria para facilitar la consecución del trabajo por parte del AUDITOR dentro del plazo previsto en la Cláusula novena.

OCTAVA: Para la realización de las tareas objeto del presente contrato, EL AUDITOR solicitará al CLIENTE, en tiempo y forma en caso de ser necesario, la colaboración de asistentes técnicos.

NOVENA: EL AUDITOR iniciará las tareas a partir de la firma del presente contrato y se comprometa a finalizar la auditoría no después del día 30 de abril, oportunidad en que emitirá su informa final en el que se incluirá observaciones y/o recomendaciones que pudieran resultar de la evaluación a la cartera de crédito.

DÉCIMA: El horario de trabajo del AUDITOR incluirá visitas semanales al CLIENTE, que serán notificadas con anterioridad y podrán ser ajustadas si el tiempo profesional dedicado a la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito debiera ser incrementado por cualquiera de las siguientes razones:

- a) Modificaciones a la naturaleza o alcance de las pruebas de la auditoría.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

b) Insuficiente colaboración de los Directivos o del Personal de la Cooperativa y los miembros de su equipo profesional.

c) Cambio significativo en la naturaleza de las actividades o en volumen de ellas.

DÉCIMA PRIMERA: EL AUDITOR emitirá un informe al finalizar su trabajo y cada vez que los considere necesario, un informe con las observaciones y recomendaciones que surjan de la evaluación de los Controles Internos vinculados con la información del área de créditos.

DÉCIMA SEGUNDA: EL AUDITOR al finalizar la Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito hará entrega de un informe final al CLIENTE.

En prueba de conformidad se firman dos (2) ejemplares del mismo tenor, suscrito por las partes interesadas.

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cédula narrativa sobre la visita a la cooperativa

El día jueves 22 de noviembre del presente año, a las 11:30 de la mañana el equipo de auditoría procedió a realizar la visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, ubicada en las calles Benigno Malo 5-80 y Juan Jaramillo, segundo piso, cuyo horario de atención es de 08:00 a 17:00.

Al ingresar se pudo notar que la Cooperativa arrienda el segundo y tercer piso del edificio en el que se encuentra ubicada; además, se observó que no cuenta con un guardia de seguridad, sino que poseen cámaras de vigilancia ubicadas en las escaleras que llegan a las instalaciones de la Cooperativa.

Una vez dentro de la Cooperativa, la Gerente nos recibió y nos llevó a conocer las instalaciones y al personal que labora bajo su mando; primero, convocó a todo el personal a la planta baja y procedió a realizar la presentación formal del equipo de auditoría, aquí se dio a conocer el área que será auditada y los objetivos generales que se persiguen con la ejecución de la auditoría. Además, la Gerente realizó la presentación del personal directa e indirectamente relacionado con el área de crédito, siendo este: el Contador, las dos Oficiales de Negocios y la Coordinadora de Operaciones y Planificación.

Una vez culminada las presentaciones, se procedió a realizar el recorrido por las instalaciones; en donde se pudo notar que en la planta baja se encuentran las áreas de:

- Atención al Cliente - Caja
- Captación y Crédito
- Coordinación de Operaciones y Planificación
- Coordinación de Cumplimiento y Riesgo
- Bodega

Mientras que, en la planta alta se encuentran:

- Gerencia
- Contabilidad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Auditoría Interna
- Sala de reuniones
- Cafetería

Además, durante la visita se pudo observar que cada área de trabajo cuenta con su respectivo escritorio y equipo de computación para que el personal cumpla adecuadamente con sus funciones.

El sistema informático que se emplea dentro de la cooperativa es Minkasoft, del cual solo se posee una licencia de funcionamiento; puesto que, obtener un software propio implica elevados costos. Para llevar un registro adecuado del horario de entrada y salida del personal, la cooperativa cuenta con biómetro, del cual se obtiene un reporte mensual para el pago respectivo de los roles.

Finalmente, el ambiente laboral, a primera vista se pudo observar que es bueno y cordial, existe comunicación y compañerismo entre el personal por lo que se ofrece una atención de calidad a los socios que acuden a la Cooperativa.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	22/11/2018

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cédula narrativa sobre la cita con la Gerente

El día 22 de noviembre de 2018, a las 11:00 de la mañana, se llevó a cabo la cita con la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA.

Durante la cita se entregó la carta de notificación de inicio de la auditoría, mediante el cual se dio a conocer los objetivos generales de la misma y se procedió a lectura y firma del contrato de aseguramiento por mutuo acuerdo entre las partes involucradas.

Adicionalmente, la Gerente dio a conocer su perspectiva acerca del funcionamiento del área de crédito durante el último periodo, en el que supo mencionar lo siguiente:

- El plan estratégico fue diseñado a finales del 2016; en el cuál se tomó como base la mejora de nuevos productos de crédito de acuerdo a las necesidades de los socios y los tiempos de respuesta menores a 48 horas.
- Hasta el 2016, la Cooperativa manejaba un portafolio unificado; es decir, se aplicaba el beneficio de los productos de crédito para todos sus socios, pero para el año 2017 la cooperativa estratifica a los socios con el objetivo de brindar mayores beneficios a socios fieles con la cooperativa y que cumplan con las fechas de pago.
- En la Cooperativa existen dos tipos de socios: los que mantienen convenio de débito de rol y los socios voluntarios.
- El personal cumple el rol de servicio apasionado; es decir, atención, servicio y resultado, el cual consiste en asesorar al socio con el objetivo para adquiera un crédito y este se conceda
- Se han realizado capacitaciones y evaluaciones al personal con objetivo de mejorar la productividad de la Cooperativa.
- Mencionó que el ambiente laboral de la Cooperativa es sano y que el personal debe realizar multifunciones para contribuir a la mejora de la

PPCG

2/2



UNIVERSIDAD DE CUENCA

COAC; debido a que, la misma cuenta con un reducido número de personal.

- Se toma en cuenta las opiniones, sugerencias y recomendaciones del personal para mejorar procesos en todas las áreas.
- Uno de los limitantes que presenta la Cooperativa es su software informático; debido a que, sólo se cancela la licencia de uso, el sistema es homologado, no cuenta con códigos fuentes propias y no está actualizado con la normativa vigente.
- La COAC ETAPA posee indicadores tanto financieros como de gestión emitida por la SEPS y los límites de cada indicador están basados de acuerdo al historial que posee la Cooperativa.

Finalmente, la Gerente resaltó su apoyo y colaboración incondicional durante todo el proceso del desarrollo de la auditoría, mencionando que todo el personal de la Cooperativa está presto a ayudar al equipo de trabajo con toda la información que sea requerida.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	22/11/2018

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre del papel de trabajo	Cédula narrativa de la cita con el Contador General
------------------------------------	---

El día 22 de noviembre del presente año, se llevó a cabo la cita con el Contador de la Cooperativa, la misma que se realizó en su oficina a las 11:30 am.

Durante la reunión, el equipo de auditoría dio a conocer:

- El inicio de la auditoría
- Los objetivos de la auditoría
- El alcance de la misma

A lo que el Contador nos manifestó que sus funciones están relacionadas indirectamente con el área de crédito; debido a que, él revisa las cuentas de cartera solo al momento de realizar los cuadros entre lo financiero y contable y en la revisión del manejo de las cuentas de orden.

Además, durante la cita, el Contador supo mencionar que el único inconveniente que ha tenido con el área de crédito fue producto de falencias en los canales de comunicación entre el área de contabilidad y la de crédito.

Otro punto que se tocó durante la cita fueron las observaciones que se realizaron durante periodos anteriores en los informes de auditoría externa, por lo que el Contador de la Cooperativa nos facilitó el informe en físico de la auditoría externa del año 2017, en el cual pudimos observar que existían dos recomendaciones una dirigida a la Presidenta de la Cooperativa y otra al Consejo de Vigilancia

Finalmente, el Contador nos manifestó su predisposición para ayudar al equipo de auditoría, facilitando toda la información que sea requerida durante la ejecución de la auditoría.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	22/11/2018

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
---------------------------------	---------------------------------------



Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cédula narrativa de la reunión de trabajo con las Oficiales de Negocios

El día 23 de noviembre del presente año se procedió a realizar la reunión de trabajo con las Oficiales de Negocios, las mismas que se realizaron de manera individual.

La primera se llevó a cabo a las 09:30 am con la Oficial de Negocios 1 y la segunda se realizó a la 13:00 pm con la Oficial de Negocios 2. El tiempo de antigüedad de cada una es de 6 meses y 7 años respectivamente; son el único personal directamente relacionado con el área de crédito y desempeñan las mismas funciones.

De las entrevistas pudimos obtener la siguiente información correspondiente al área de crédito:

- Se cumple con las leyes y reglamentos establecidos por la SEPS.
- El ambiente laboral en el cual desarrollan sus funciones es sano.
- Se efectúa el correspondiente proceso de inducción al contratar nuevo personal.
- El personal del área de crédito tiene conocimiento y dispone de los manuales de funciones, captaciones y crédito.
- El jefe inmediato en esta área es la Gerente.
- Existe poco personal en la Cooperativa, por lo que las Oficiales de Negocios realizan múltiples funciones en su área y fuera de ella.
- El proceso de crédito se realiza sin observar completamente el manual de crédito.
- Existen falencias en cuanto a los tiempos de respuesta.
- Los canales de comunicación entre el área de crédito y la alta dirección son deficientes.
- No existe la posibilidad de ascenso.

En cuanto a la metodología del proceso de crédito que se emplea en la Cooperativa, nos supieron manifestar que esta información se encuentra



UNIVERSIDAD DE CUENCA

detallada dentro del Manual de Crédito, el mismo que solicitamos de forma escrita a la Gerencia y se nos hizo llegar de manera electrónica a los correos del equipo de auditoría; de la misma manera se procedió a solicitar la reglamentación interna y externa relacionada con esta área, la cual se entregó al equipo de auditoría de la misma manera que el Manual de Crédito.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	23/11/2018

Oficio N° 02-2018

Cuenca, 22 de noviembre de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Señora

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

Presente.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente solicitamos a usted de la manera más comedida se digne autorizar a quien corresponda, facilitar la información correspondiente a:

- Organigrama estructural
- Normativa interna y reglamentos
- Base legal que rige la Cooperativa
- Planificación estratégica
- Nómina de empleados que contenga:
 - o Capacitaciones
 - o Cargo
 - o Fecha de ingreso
 - o Historial de ascenso

Por la favorable acogida que sepa dar a la presente, anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Auditor Jefe de Equipo

Auditor Operativo

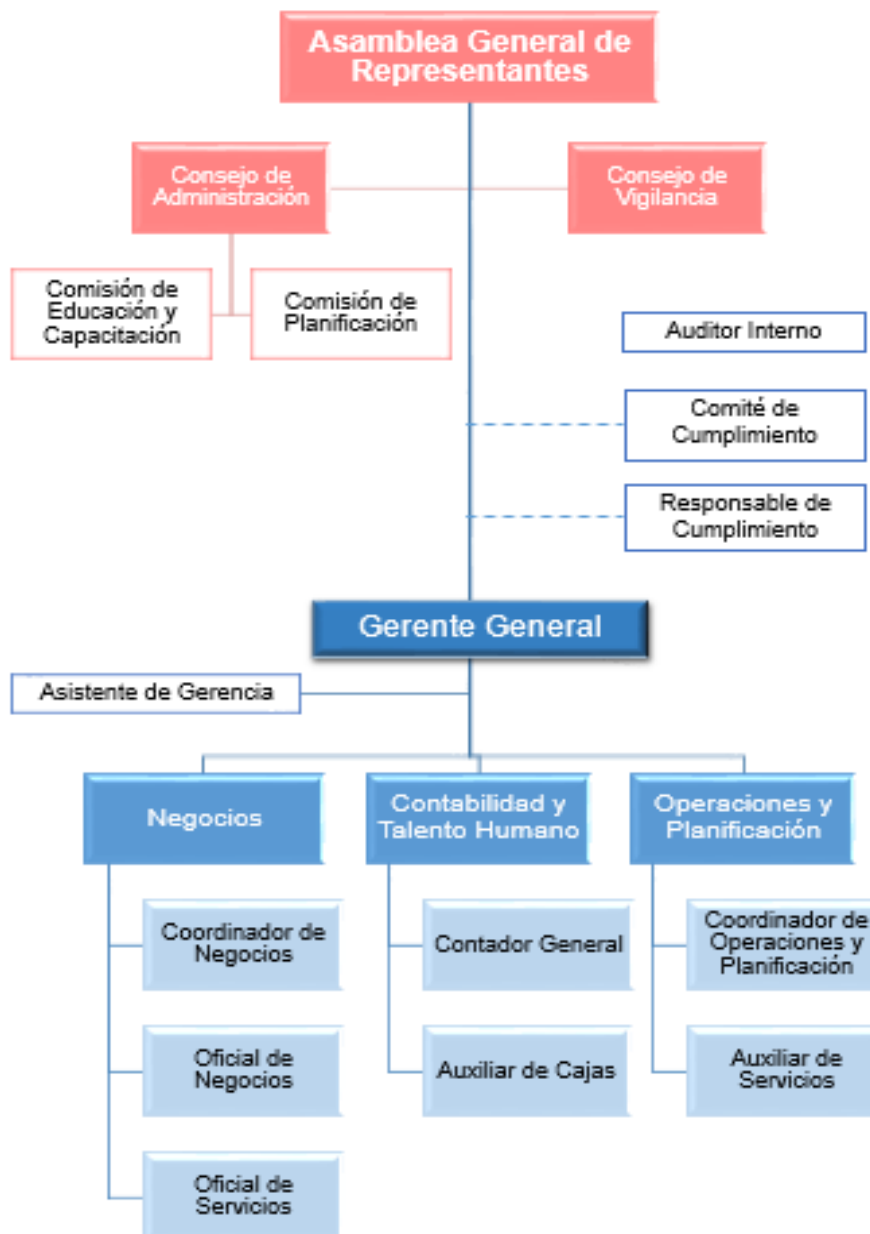
Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Organigrama Funcional de la COAC ETAPA y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

descripción de los puestos.

A continuación, se presenta el organigrama funcional que posee la Cooperativa, el mismo que se encuentra dentro del Manual de Funciones. Aquí se pueden observar los diferentes niveles jerárquicos que existen en la organización.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

En cuanto a la descripción de los puestos, se pudo constatar que dentro del Manual de Funciones que posee la cooperativa se detalla toda la información referente al puesto; es decir, se describe la misión, funciones, responsabilidades, atribuciones, modalidad de contratación, a quien debe reportar, y demás requisitos de cada puesto. A continuación, se describen los cargos relacionados al área de crédito:

CARGOS	Contador General	Coordinador de Negocios	Oficial de captación, colocación y cobranzas	Oficial de Servicios
MISIÓN	Elaborar los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados y de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera y tributarias, precautelando los debidos registros contables acorde a las disposiciones legales y normativas, manteniendo a su cargo los procesos financieros y de tesorería.	Dirigir, liderar y controlar los procesos y operaciones de captación de ahorros y colocación de crédito en todas sus formas e instancias	Atender, promocionar, servir y brindar apoyo de asesoría solidaria al Socio, buscando las mejores oportunidades de comunicación y entrega de productos de ahorro y crédito en todas sus instancias y procesos.	Servir como el enlace entre el Socio y la Cooperativa con alta precisión. Responsables de proveer información de cuentas, realizar transacciones de caja de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Cooperativa, establecer relaciones con los socios y responder profesionalmente a las preguntas de los socios.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> - Tener conocimientos y experiencia de por lo menos dos años en materias y actividades afines a las funciones descritas. - No mantener demandas civiles en contra de la honra o dinero, o demandas penales. - Cumplir con el perfil profesional y operativo designado para el cargo. - Los demás que la Ley, la Asamblea o los estatutos o bases constitutivas que la entidad determine. 			
MODO DE CONTRATO	Dependiente bajo Código Laboral	Dependiente bajo Código Laboral	Dependiente bajo Código Laboral	Dependiente bajo Código Laboral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

JEFE INMEDIATO	Gerente General	Gerente General	Coordinador de Negocios	Coordinador de Negocio
-----------------------	-----------------	-----------------	-------------------------	------------------------



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Como se puede observar en el Organigrama Funcional, dentro del área de negocios, existe el puesto de Coordinador de Negocios, el cual es el jefe inmediato del Oficial de Negocios y del Oficial de Servicios, pero de acuerdo a la visita y a las reuniones realizadas con el personal de la COAC ETAPA se pudo constatar que no existe dicho puesto dentro de la Cooperativa; es por ello que el personal de esta área reporta directamente a la Gerente.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	26/11/2018



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cédula narrativa de la Base legal y Normativa Interna y Reglamentos de la COAC ETAPA

Mediante Oficio N° 02-2018, dirigido a la Gerente de la COAC ETAPA se solicitó la información referente a la base legal y la normativa interna de la Cooperativa.

La base legal que rige a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA consiste en las leyes y reglamentos que emiten los organismos y entes de control del sector Cooperativista aplicables para el segmento cuatro:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Código Orgánico Integral Penal
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- Reglamento a Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Circulares emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En cuanto a la normativa interna que posee la Cooperativa se pudo identificar las siguientes:

- Estatuto vigente
- Reglamento Interno



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Reglamento de Activos Fijos
- Reglamento de Adquisición y Contratación de Servicios
- Reglamento de Caja General y Caja Chica
- Reglamento de Dietas y Viáticos
- Reglamento de Elecciones
- Reglamento de Motivación
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de Funciones
- Manual de Crédito
- Manual de Captaciones
- Manual de Imagen Corporativa
- Manual de Prevención de Lavado de Activos

PPBN

2/2

Toda la normativa interna se entregó al equipo de auditoria mediante correo electrónico.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	26/11/2018



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Planificación Estratégica de la COAC ETAPA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA posee su respectivo Plan Estratégico 2016-2019, en el cual consta la siguiente información:

VISIÓN

“Construir relaciones de ahorro y crédito permanentes durante toda su vida laboral con servicio personalizado”

MISIÓN

“Generamos compromiso por el ahorro, para solucionar las necesidades primarias de crédito con un servicio apasionado mediante una comunicación efectiva”

OBJETIVOS

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- Otorgar préstamos a sus socios;
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, finanzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e



internacionales;

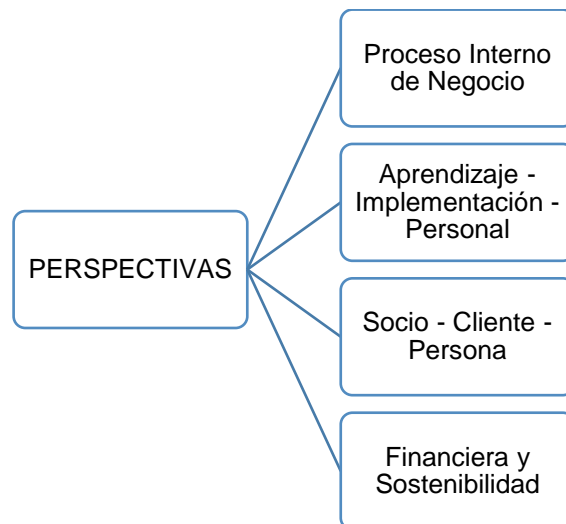
PPPE

2/2

- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

ESTRATEGIAS

Para la definición de estrategias, la cooperativa en su Plan Estratégico 2016-2019, estableció cuatro perspectivas dentro de las cuales se encuentran los objetivos estratégicos que se pretenden alcanzar en este periodo:



Además, dentro del plan estratégico se encuentran los valores, compromisos, mercado objetivo, responsabilidades y los factores críticos de éxito necesarios para cumplir con la misión de la Cooperativa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fecha de elaboración: 26/11/2018

Por último, se pudo

observar que no existe un análisis FODA actualizado dentro del Plan Estratégico 2016-2019; pero al revisar la información archivada por la Cooperativa, se evidenció que dentro del Plan estratégico anterior si se realizó un análisis para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes.

PPN

1/1

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Nómina de empleados de la COAC ETAPA

A continuación, se presenta la nómina de empleados que están relacionados con el área de créditos:

N°	Cargo	Título	Fecha de Ingreso	Ascenso	Capacitaciones 2017
1	Contador General	CPA	01/03/2017	Ninguno	Neuroventas: No es PENL ni venderle a la mente sino al cerebro y con cerebro
2	Oficial de Negocios	CPA	06/09/2011	Ninguno	Neuroventas: No es PENL ni venderle a la mente sino al cerebro y con cerebro
					Programa de Educación Financiera Familiar Análisis, Otorgamiento y Administración de Crédito
3	Oficial de Negocios	Ing. CPA	15/05/2018	Ninguno	
4	Oficial de Servicios	CBA	01/08/2015	Ninguno	Neuroventas: No es PENL ni venderle a la mente sino al cerebro y con cerebro
					Manejo Publicitario en Facebook Neuroventas y Atención al Socio

De la información proporcionada por la Cooperativa se pudo observar durante el año 2017 lo siguiente en relación al área de crédito:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Han existido pocas capacitaciones al personal de esta área
- Solo se produjeron cambios de puestos para el registro en el IESS, pero no se generan ascensos del personal dentro de la Cooperativa.
- No existe el cargo de Coordinador de Negocios como se presenta en el organigrama estructural.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	26/11/2018

Oficio N° 03-2018

Cuenca, 22 de noviembre de 2018

Señora

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

Presente.

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicitamos a usted de la manera más comedida se digne autorizar a quien corresponda, facilitar la información correspondiente a los indicadores de gestión que se aplican en la cooperativa para medir el cumplimiento de sus objetivos.

Por la favorable acogida que sepa dar a la presente, anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Atentamente,

Auditor Jefe de Equipo

Auditor Operativo

PPI
1/2

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Indicadores de la COAC ETAPA

Mediante oficio se procedió a solicitar los indicadores que emplea la Cooperativa para medir el cumplimiento de sus objetivos.

GRUPO	INDICADOR	CÓDIGO	LÍMITES ENTIDAD			RESULTADO
			LÍMITE 1	LÍMITE 2	LÍMITE 3	
CAPITAL	SOLVENCIA NORMATIVA	S.N.	4,00%	6,00%	9,00%	13,40%
	PROPORCIÓN DE CAPITAL INSTITUCIONAL	C.I.	4,00%	6,00%	9,00%	49,28%
	ACTIVOS FIJOS / PTC	A.F.	3,00%	5,00%	7,00%	1,59%
LIQUIDEZ	INDICADOR DE LIQUIDEZ	L.G.	3,00%	5,00%	7,00%	11,18%
CALIDAD DE ACTIVOS	MOROSIDAD AMPLIADA	MA	6,00%	8,00%	10,00%	3,81%
	MOROSIDAD SIMPLE	MS	1,00%	1,50%	2,00%	0,45%
	RELACIÓN DE PRODUCTIVIDAD	R.P.	80,00%	90,00%	100,00%	117,69%
	COBERTURA DE CARTERA IMPRODUCTIVA	C.C.I.	60,00%	80,00%	100,00%	123,44%
	PARTICIPACIÓN ACTIVOS IMPRODUCTIVOS	P.A.I.	10,00%	15,00%	20,00%	0,39%



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPI
2/2

	PARTICIPACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	P.C.C.	70,00%	75,00%	80,00%	93,84%
RENTABILIDAD	RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS	R.O.A	1,00%	1,50%	2,00%	1,42%
	EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN	E.I.C	5,00%	6,00%	7,00%	3,77%
	GRADO DE ABSORCIÓN DEL MARGEN FINANCIERO	G.A.M.F.N	75,00%	80,00%	85,00%	62,24%
MERCADO	TASA DE INTERES ACTIVA	T.I.A.	11,00%	11,50%	12,00%	12,56%
	TASA DE INTERES PASIVA	T.I.P.	10,00%	11,00%	12,00%	6,11%
	SPREAD DE TASAS	S.P.	3,00%	5,00%	7,00%	6,45%

La COAC ETAPA ha establecido sus indicadores financieros de acuerdo a las disposiciones de la SEPS; la misma que, dispone se apliquen los métodos de evaluación CAMEL y PERLAS. En cuanto a los indicadores de gestión, estos se encuentran dentro del Plan Operativo Anual 2017 establecidos de acuerdo a las cuatro perspectivas que mantiene la cooperativa en su plan estratégico.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	27/11/2018



Oficio N° 04-2018

Cuenca, 22 de noviembre de 2018

Señora

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ETAPA

Presente.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente solicitamos a usted de la manera más comedida se digne autorizar a quien corresponda, facilitar la información correspondiente a los Estados Financieros de la cooperativa con corte al 31 de diciembre de 2017.

Por la favorable acogida que sepa dar a la presente, anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Estados Financieros de la COAC ETAPA

Atentamente,

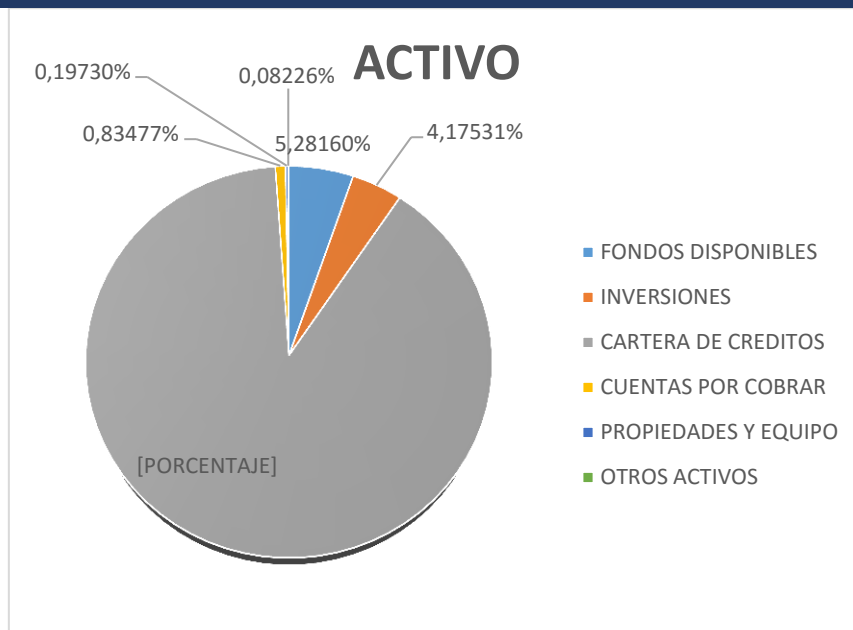
Auditor Jefe de Equipo

Auditor Operativo

PPEF
1/3

Mediante la información proporcionada por la COAC ETAPA del Estado de Situación Financiera se pudo observar que el grupo del Activo está conformado de la siguiente manera:

1	ACTIVO		\$ 4.790.064,25
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 252.992,12	
13	INVERSIONES	\$ 200.000,00	
14	CARTERA DE CREDITOS	\$ 4.283.694,94	
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 39.986,20	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 9.450,79	
19	OTROS ACTIVOS	\$ 3.940,20	



PPEF
2/3

Como se puede observar en el gráfico anterior, la cuenta más representativa del Activo es la cartera de créditos, alcanzando el 83,47% del total del grupo; es decir, ésta cuenta representa la mayor parte de los activos que posee la Cooperativa.

Además, en base al Estado de Situación Financiera del año 2017 se identificó que la estructura de la cartera de crédito de la COAC ETAPA estaba compuesta de la siguiente manera:

Cartera de Créditos de Consumo Prioritario		
Plazo	Por vencer	No devenga intereses
De 1 a 30 días	\$ 96.852,13	\$ 3.188,15
De 31 a 90 días	\$ 187.367,74	\$ 7.425,36
De 91 a 180 días	\$ 266.132,64	\$ 9.909,83
De 181 a 360 días	\$ 490.033,92	\$ 19.706,06
De más de 360 días	\$ 3.264.174,47	\$ 110.918,03
TOTAL	\$ 4.304.560,90	\$ 151.147,43

Cartera de Créditos de Consumo Prioritario	
Plazo	Vencida
De 1 a 30 días	\$ 3.464,89
De 31 a 90 días	\$ 6.038,58



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De 91 a 180 días	\$ 4.366,62
De 181 a 270 días	\$ 1.911,01
De más de 270 días	\$ 4.305,35
TOTAL	\$ 20.086,45

Cartera de Créditos de Microcrédito	
Plazo	Por vencer
De 1 a 30 días	\$ 633,08
De 31 a 90 días	\$ 1.440,44
De 91 a 180 días	\$ 1.918,92
De 181 a 360 días	\$ 3.402,85
De más de 360 días	\$ 11.880,98
TOTAL	\$ 19.276,27

PPEF
3/3

Como se puede observar en las tablas anteriores, la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA durante el periodo fiscal 2017 estaba compuesta de dos tipos de créditos: Consumo Prioritario y Microcrédito; los mismo que, en conjunto y sin reducir interés suman la cantidad de \$ 4.495.071,05.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	27/11/2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Variaciones de la cartera de crédito entre los años 2016 y 2017.

PPVC
1/2

Con la información obtenida de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA de los años 2016 y 2017 se pudo realizar el siguiente análisis comparativo:

	AÑO 2016	AÑO 2017	DIFERENCIA	% VARIACIÓN
CARTERA DE CRÉDITO	\$ 3,603,770.31	\$ 4,283,694.94	\$ 679,924.63	19%
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Por Vencer	\$ 3,695,863.44	\$ 4,304,560.90	\$ 608,697.46	16%
De 1 A 30 Días	\$ 127,004.17	\$ 96,852.13	\$ (30,152.04)	-24%
De 31 A 90 Días	\$ 140,570.39	\$ 187,367.74	\$ 46,797.35	33%
De 91 A 180 Días	\$ 252,655.79	\$ 266,132.64	\$ 13,476.85	5%
De 181 A 360 Días	\$ 461,605.12	\$ 490,033.92	\$ 28,428.80	6%
De Mas De 360 Días	\$ 2,714,027.97	\$ 3,264,174.47	\$ 550,146.50	20%
Cartera de microcrédito por vencer		\$ 19,276.27	\$ 19,276.27	0%
De 1 a 30 Días	\$ -	\$ 633.08	\$ 633.08	0%
De 31 a 90 Días	\$ -	\$ 1,440.44	\$ 1,440.44	0%
De 91 a 180 Días	\$ -	\$ 1,918.92	\$ 1,918.92	0%



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De 181 a 360 Días	\$ -	\$ 3,402.85	\$ 3,402.85	0%
De Más de 360 Días	\$ -	\$ 11,880.98	\$ 11,880.98	0%
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Que No Devenga Intereses	\$ 73,060.90	\$ 151,147.43	\$ 78,086.53	107%
De 1 A 30 Días	\$ 1,432.24	\$ 3,188.15	\$ 1,755.91	123%
De 31 A 90 Días	\$ 3,228.32	\$ 7,425.36	\$ 4,197.04	130%
De 91 A 180 Días	\$ 4,381.76	\$ 9,909.83	\$ 5,528.07	126%
De 181 A 360 Días	\$ 8,851.69	\$ 19,706.06	\$ 10,854.37	123%
De Más De 360 Días	\$ 55,166.89	\$ 110,918.03	\$ 55,751.14	101%
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Vencida	\$ 9,558.84	\$ 20,086.45	\$ 10,527.61	110%
De 1 A 30 Días	\$ 1,524.01	\$ 3,464.89	\$ 1,940.88	12
De 31 A 90 Días	\$ 2,267.87	\$ 6,038.58	\$ 3,770.71	16
De 91 A 180 Días	\$ 1,920.52	\$ 4,366.62	\$ 2,446.10	12
De 181 A 270 Días	\$ 1,225.72	\$ 1,911.01	\$ 685.29	56
De Más De 270 Días	\$ 2,620.72	\$ 4,305.35	\$ 1,684.63	64%
(Provisiones Para Créditos Incobrables)	\$ (174,712.87)	\$ (211,376.11)	\$ (36,663.24)	21%
(Cartera De Crédito De Consumo Prioritario)	\$ (124,223.77)	\$ (160,243.99)	\$ (36,020.22)	29%
(Cartera de créditos para la microcrédito)		\$ (643.02)	\$ (643.02)	0%
(Provisión No Reversadas Por Requerimiento Normativo)	\$ (10,321.53)	\$ (10,321.53)	\$ -	0%
(Provisión Genérica Voluntaria)	\$ (40,167.57)	\$ (40,167.57)	\$ -	0%

PPVC
2/2

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA en el año 2017 ofreció dos tipos de productos; el Crédito de Consumo Prioritario y el Microcrédito. La cartera de crédito de la Cooperativa mantiene una tendencia positiva debido a que en el año 2017 presentó \$ 4,283,694.94 de dólares, lo cual significa un aumento del 19% en comparación al periodo 2016.

Del saldo de la composición de la cartera de crédito, el 16% corresponde a la cartera de crédito de consumo prioritario por vencer o también conocida como cartera sana, la cartera de crédito de consumo prioritario que no devenga intereses representa el 107% y la cartera de crédito de consumo prioritario vencida el 110% alcanzando una diferencia de \$ 10,527.61 dólares; estas dos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

últimas en el año 2017 sobrepasaron el 100% a comparación del año 2016.

Adicionalmente, en el año 2017 se crea el producto de microcrédito, lo que ocasionó que la provisión para Créditos Incobrables aumente en un 21%.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	28/11/2018

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Tipos y números de créditos entregados en el 2017

PPDC
1/1

TIPOS DE CRÉDITO	CUENTA		MONTO	
	Consumo Prioritario	Microempresa	Consumo Prioritario	Microempresa
ENERO	74	0	\$ 275.475,00	\$ -
FEBRERO	43	1	\$ 167.045,00	\$ 500,00
MARZO	68	2	\$ 218.741,00	\$ 10.500,00
ABRIL	70	3	\$ 320.921,90	\$ 6.500,00
MAYO	85	0	\$ 274.284,01	\$ -
JUNIO	82	0	\$ 340.780,01	\$ -
JULIO	87	2	\$ 400.490,00	\$ 5.500,00
AGOSTO	75	1	\$ 314.657,00	\$ 500,00
SEPTIEMBRE	76	0	\$ 286.999,50	\$ -
OCTUBRE	61	1	\$ 240.425,00	\$ 500,00
NOVIEMBRE	47	0	\$ 159.556,00	\$ -
DICIEMBRE	47	2	\$ 216.935,00	\$ 1.000,00
TOTAL	815	12	\$ 3.216.309,42	\$ 25.000,00
	827		\$	3.241.309,42



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mediante la información proporcionada por la COAC ETAPA se puede observar que se concedieron 827 créditos en el año 2017, el mismo que representó un valor de \$3.241.309,42 dólares; evidenciándose, que el producto que tuvo mayor acogida por parte de sus socios, fue el Crédito de Consumo Prioritario con un total de 815 créditos concedidos.

Además, se pudo observar que el mes que se concedió más créditos en el año 2017 fue el mes de julio con 89 productos de crédito alcanzando un valor de \$405.990,00 dólares; y el mes que tuvo menor concesión de créditos fue el mes de febrero con 44

créditos cuyo valor fue de \$167.545,00.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	28/11/2018



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cuestionario Preliminar de Control Interno

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿La COAC ETAPA cuenta con un Código de Ética actualizado?		X		10	0	La cooperativa no cuenta con un código de ética a nivel general
2	¿La COAC ETAPA cuenta con un Código de Ética dentro de alguna área?	x			10	10	Solo en el área de crédito
3	¿Se socializo el Código de Ética con todos los miembros de la cooperativa?	x			10	10	
4	¿Se da a conocer al nuevo personal incorporado acerca del contenido del Código de Ética?	x			10	10	
5	¿Existe una ambiente laboral sano dentro de la Cooperativa?	x			10	10	
6	¿Existe una relación basada en la igualdad y respeto entre los empleados, socios y proveedores de la COAC ETAPA?	x			10	10	
7	¿La gerencia difunde la misión y visión de la Cooperativa?	x			10	10	Se trabaja conjuntamente con el personal para su elaboración



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI

2/15

8	¿La estructura organizacional de la COAC ETAPA contribuye al desarrollo de la misión y visión de la misma?	x			10	10	
9	¿Se identifica claramente los niveles jerárquicos de autoridad y responsabilidad de la cooperativa?	x			10	10	
10	¿La Cooperativa aplica normas de control interno?	x			10	10	Posee Auditoría Interna como buena práctica administrativa
11	¿La Gerencia estableció mecanismos para fortalecer el sistema de control interno?	x			10	10	La cooperativa cuenta con Auditoría Interna y Coordinación de Planificación de Riesgos
12	¿La COAC ETAPA realiza seguimiento de las políticas adoptadas en el sistema de control interno?	x			10	10	Auditoría Interna y REFLA vigila que se cumplan las observaciones de los informes
13	¿Existe un programa de planificación de auditoría debidamente aprobado?	x			10	10	Auditoría Interna: Plan Anual de Trabajo Auditoría Externa: La Asamblea elige la empresa auditora
14	¿La Gerencia implementa actividades que fomentan la integración de todo el personal?	x			10	10	Se realizan reuniones semanales con el fin de considerar las opiniones de todos
15	¿Existe un funcionario encargado de recibir denuncias?		x		10	8	
16	¿El personal de la COAC ETAPA realiza denuncias sin temor a represalias?	x			10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI

3/15

17	¿Las diferentes áreas de la Cooperativa emiten informes periódicamente acerca del desempeño de las mismas?	x			10	10	Hasta el 5 de cada mes
18	¿Las actividades que se realizan dentro de Cooperativa siguen un modelo de operación por procesos?		x		10	7	Se encuentran estructurando
19	¿El modelo de procesos que mantiene la Cooperativa posee indicadores para medir su desempeño?		x		10	7	Se encuentran mejorando
20	¿Las políticas y la normativa interna de la Cooperativa se encuentran debidamente documentadas?	x			10	10	
21	¿Las políticas y la normativa interna de la Cooperativa fueron socializadas con todo el personal?	x			10	10	
22	¿Las políticas y la normativa interna de la Cooperativa facilitan el desarrollo de los procesos?		x		10	7	No siempre, depende de la política
23	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están acorde a estructura organizacional de la Cooperativa?		x		10	7	Se encuentra en proceso de mejora debido a la creación de nuevos cargos
24	¿El personal que labora en la Cooperativa es el idóneo para cubrir todas las actividades que demanda la misma?	x			10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
4/15

25	¿Existen políticas y procedimientos para la contratación y ascenso del personal?		x		10	6	La cooperativa cuenta con un Manual de Adquisiciones y Contratación de Servicios pero no posee políticas para los ascensos
26	¿Dentro de las políticas de contratación existe algún procedimiento que prohíbe la contratación de nuevos empleados que tengan algún grado de parentesco o consanguinidad?	x			10	10	Reglamento Interno y Manual del Empleado
27	¿Existen políticas y procedimientos para la capacitación y remuneración del personal?		x		10	7	Si hay para Capacitaciones pero para las Remuneraciones no se encuentra actualizado
28	¿Al momento de realizar nuevas contrataciones, la Cooperativa prioriza la contratación interna sobre la externa?	x			10	10	
29	¿Se han presentado problemas entre el personal y los socios o proveedores?		x		10	10	
30	¿La Gerente cuida la imagen de la cooperativa?	x			10	10	
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
31	¿Los objetivos organizacionales de la COAC ETAPA se encuentran establecidos en su Plan Estratégico?	x			10	10	Plan Estratégico 2016-2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI

5/15

32	¿Se elaboró un mapa de procesos de la Cooperativa para verificar que se relacionen con los objetivos organizacionales?	x		10	8	No un mapa de proceso; sin embargo, se elaboró un Árbol de Ideas
33	¿Para medir el cumplimiento de los objetivos, la Cooperativa ha establecido indicadores?	x		10	10	Plan Estratégico 2016-2019
34	¿La Cooperativa ha establecido sus objetivos institucionales de manera clara lo que permite identificar y evaluar riesgos potenciales que puedan afectar el cumplimiento de los mismos?	x		10	10	
35	¿La Cooperativa asignó responsables para identificar y analizar los riesgos?	x		10	7	Recién se implementó la Coordinación de Planificación de Riesgos
36	¿Los empleados colaboran en la identificación de los factores de riesgo que puedan afectar a la Cooperativa?	x		10	10	
37	¿Se emplean directrices y herramientas para identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos?	x		10	10	
38	¿La información interna y externa de la Cooperativa ayuda a identificar cambios que puedan afectar a la misma?	x		10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
6/15

39	¿En la Cooperativa se realizó un análisis detallado del entorno interno y externo para identificar riesgos potenciales que pueden afectar a la organización?	x		10	4	Está por implementarse
40	¿Se diseñaron planes de prevención de acuerdo a los riesgos identificados?		x	0	0	
41	¿Se presenta oportunamente la información financiera al Consejo de Administración?	x		10	10	Mensual
42	¿La Cooperativa documenta los diferentes procedimientos que emplea para la identificación y evaluación de riesgos?		x	10	0	
43	¿Al momento de diseñar nuevos productos, la Cooperativa evalúa los posibles riesgo que puedan presentarse?	x		10	10	Primero revisa el Departamento de riesgo y cumplimiento
44	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos mediante la capacitación y sociabilización al personal responsable de los procesos sobre las acciones que la Cooperativa empleará para la identificación, administración y control de los riesgos potenciales?	x		10	10	Mediante capacitaciones y traslado de conocimientos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
7/15

45	¿Del análisis de riesgo, se identificaron los diferentes tipos de fraude que pueden presentarse en la Cooperativa?		x		10	3	Se toman medidas para prevenir el fraude
46	¿Se han determinado las causa que pueden originar fraudes corporativos y los efectos de éstos en la Cooperativa?		x		10	0	
47	¿En la identificación y valoración de riesgos, se consideró los cambios en el entorno económico, político, social, tecnológico y los cambios en la administración de la Cooperativa?			x	0	0	
48	¿Se determinaron los controles que se implementaran para afrontar los cambios que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales?		x		10	0	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
49	¿Se determinan y desarrollan actividades de control en todos los niveles jerárquicos de la Cooperativa?		x		10	6	
50	¿Las actividades de control que se desarrollan en la Cooperativa ayudan a mitigar los riesgos potenciales y garantizar el cumplimiento de los objetivos?	x			10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI

8/15

51	¿La Gerencia desarrolla actividades de control para el adecuado uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos y tecnológicos?		x		10	6	
52	¿Los sistemas informáticos (hardware y software) de la cooperativa cuentan con el respectivo plan de contingencia y recuperación en caso de desastres?		x		10	6	
53	¿Los equipos de cómputo, contribuyen al desarrollo adecuado de las actividades de la Cooperativa?		x		10	5	Falencias en la automatización de algunos procesos
54	¿Se encuentran debidamente resguardados los recurso financieros, materiales y tecnológicos de la cooperativa para protegerlos de robos, pérdidas o desastres?		x		10	7	Por motivos económicos, se han implementado pocas medidas para salvaguardar los recursos como caja fuerte y cámaras de seguridad.
55	¿Existen controles que permitan el acceso exclusivo de personal autorizado a la información de la Cooperativa?	x			10	10	
56	¿Se diseñaron usuarios con accesos propios para cada área de la Cooperativa?	x			10	10	
57	¿Existen mecanismos para salvaguardar los activos tangibles e intangibles de la Cooperativa?	x			10	10	Pólizas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
9/15

58	¿Existen mecanismos de control para evitar la salida de información fuera de la Cooperativa?		x		10	1	
59	¿Existen actividades de control para la verificación del cumplimiento de la normativa interna?	x			10	10	Mediante el Plan Anual de Auditoria, Plan Anual de Cumplimiento, Plan Anual de Riesgos y Auditoría Externa
60	¿Las funciones del personal están debidamente definidas y existen segregación de las mismas?		x		10	7	Si en el organigrama pero falta mejorar los manuales
61	¿Se realizan periódicamente reuniones con el personal de las diferentes áreas de la organización para medir el cumplimiento de los objetivos?	x			10	10	
62	¿Se imponen sanciones a los empleados de la Cooperativa en caso de incumplir con la normativa interna?	x			10	10	Siempre y cuando la causa del incumplimiento no sea por falta de herramientas
63	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control ejecutadas en la Cooperativa?		x		10	7	No existen herramientas y se planean implementar un manual de incentivos
64	¿Se efectúan arquezos de caja durante todo el año?	x			10	10	Auditoría Interna: una vez al año; Comisión de Arqueo: Mensual
65	¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicamente?	x			10	10	Semanalmente: Cuenta Macro
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
10/15

66	¿La comunicación del personal de la COAC ETAPA es de manera vertical y horizontal?	x		10	10	
67	¿Se socializa la normativa interna en todos los niveles de la Cooperativa?	x		10	10	Mediante reuniones y correos electrónicos
68	¿Existen políticas de Comunicación e Información?		x	10	1	
69	¿La Cooperativa cuenta con principios de seguridad de la información?		x	10	1	Se encuentra en proceso
70	¿La Cooperativa cuenta con mecanismos que aseguren la confiabilidad de la información?		x	10	6	Limitaciones de costo y no falta de herramientas informáticas
71	¿Se identifica la información relevante para llevar a cabo los procesos dentro de la Cooperativa?	x		10	8	Se encuentre en mejora
72	¿Se implementaron canales de comunicación que permitan la adecuada y correcta circulación de información?	x		10	10	
73	¿Los canales de información con los que cuenta la Cooperativa son los idóneos y facilitan la toma de decisiones?		x	10	8	No son los idóneos pero si permiten una adecuada comunicación
74	¿Los canales de información existentes aseguran la calidad, veracidad, accesibilidad y transparencia de la información?	x		10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
11/15

75	¿Existe la responsabilidad de compartir información por parte del personal para facilitar el desarrollo de sus actividades?	x			10	10	
76	¿La gerencia comunica al personal acerca del cumplimiento de las metas establecidas para cada área?		x		10	1	Se comunica de manera general pero no de cada área
77	¿Existe personal designado para verificar el funcionamiento de los canales de información?		x		10	0	
78	¿Las fuentes internas de información de la COAC ETAPA en cuanto al manual de procesos está acorde a la realidad de la cooperativa?		x		10	7	Se encuentran en mejora para ajustarse a la realidad de la cooperativa
79	¿La Cooperativa cuenta con mecanismos idóneos para recibir quejas, sugerencias o recomendaciones tanto para sus funcionarios como para sus socios?	x			10	10	
80	¿Se analiza las quejas, sugerencias o recomendaciones tanto de los funcionarios como de sus socios para identificar deficiencias y mejorarlas?	x			10	10	
81	¿Las recomendaciones por parte de los socios sirven como base para la mejora de los procesos y contribuyen a la consecución de los objetivos?	x			10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
12/15

82	¿El personal es comunicado oportunamente sobre sus responsabilidades?	x		10	10	
83	¿La página Web de la cooperativa es actualizada constantemente?	x		10	10	
84	¿La Cooperativa diseño mecanismos necesarios para comunicar información relevante a los directivos, entes de control y vigilancia?		x	10	8	Los entes de control implementan los mecanismos de comunicación
85	¿Los directivos de la cooperativa reciben información oportuna de análisis tanto financieros como de gestión para identificar deficiencias y mejorar la toma de decisiones ?	x		10	10	
MONITOREO						
86	¿El Consejo de Vigilancia efectúa controles permanentes dentro de la Cooperativa?	x		10	10	
87	¿Dentro de las atribuciones del Consejo de Vigilancia esta realizar el seguimiento del Sistema de Control Interno?	x		10	10	
88	¿La Cooperativa cuenta con un cronograma anual de las acciones de control que debe cumplir el Consejo de Vigilancia?	x		10	10	Plan Anual de Trabajo, que es aprobado por la SEPS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
13/15

89	¿Se realizan evaluaciones sobre el seguimiento del cumplimiento de objetivos estratégicos y metas institucionales?	x			10	10	
90	¿La Cooperativa tiene procesos establecidos y documentados para revisar y corregir evaluaciones de auditorías tanto internas como externas?		x		10	5	Se presenta el informe y la Gerente define como se debe actuar
91	¿Cuenta la cooperativa con indicadores que le permitan medir la gestión de manera permanente?	x			10	10	Plan Operativo Anual
92	¿Los funcionarios y personal asumen compromisos de mejoramiento?	x			10	10	
93	¿La Cooperativa tiene definido políticas y procedimientos para evaluar el control interno?		x		10	0	
94	¿Se concilia la información financiera con la contable?	x			10	10	
95	¿La Gerencia toma en cuenta las sugerencias y recomendaciones emitidas por sus entes de control y regulación?	x			10	10	
96	¿La Gerencia y el área de contabilidad dan respuesta inmediata a las peticiones solicitadas por los entes de control y regulación?	x			10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PPCI
14/15

97	¿La Gerencia toma en cuenta sugerencias emitidas por el personal para mejorar el funcionamiento de la Cooperativa y evitar conflictos en el desempeño de la misma?	x			10	10	
98	¿La Cooperativa ha tomado en consideración los resultados de las tres últimas auditorías externas?	x			10	10	
99	¿Se aplica de manera inmediata y obligatoria las recomendaciones de auditorías anteriores?	x			10	10	
100	¿Se aplican medidas de seguimiento a la implantación de recomendaciones de auditorías anteriores?	x			10	10	Matriz de seguimiento
TOTAL					980	801	

Una vez aplicado el cuestionario preliminar de evaluación de control interno, el cual nos ayudó a obtener una visión general del desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA, se procedió a determinar el nivel de confianza y riesgo general; en donde, se estableció que la Cooperativa posee un nivel de confianza aceptable de 56,18%, lo que implica un nivel de riesgo medio de 43,82%. Además, se identificó que las áreas críticas que existen en la cooperativa se encuentran en los componentes de Evaluación de Riesgos, Actividades de Control e Información y Comunicación.



TABULACIÓN DE DATOS				
ESCALA DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE CONTROL INTERNO				
CALIFICACIÓN		VALORACIÓN		
		CONFIANZA		RIESGO
RESPUESTAS	PUNTOS	RANGO	NIVELES	NIVEL
SI	0 – 10	76%-95%	CONFIABLE	BAJO
NO		51%-75%	ACEPTABLE	MEDIO
N/A		15%-50%	NO CONFIABLE	ALTO

TABULACIÓN GENERAL						
COMPONENTES		SI	NO	N/A	CALIFICACIÓN TOTAL (CT)	PONDERACIÓN TOTAL (PT)
1	AMBIENTE DE CONTROL	200	59	0	259	459
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS	90	22	0	112	202
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	70	45	0	115	185
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	118	32	0	150	268
5	MONITOREO O SUPERVISIÓN	100	5	0	105	205
TOTAL		578	163	0	741	1319
NIVEL DE CONFIANZA						56,18%
CONFIANZA						ACEPTABLE
RIESGO						MEDIO

COMPONENTES		CALIFICACIÓN (C)	PONDERACIÓN (P)	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
1	AMBIENTE DE CONTROL	259	290	89%	CONFIABLE	11%	BAJO
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS	112	160	70%	ACEPTABLE	30%	MEDIO
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	115	150	77%	CONFIABLE	23%	BAJO
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	150	200	75%	ACEPTABLE	25%	MEDIO
5	MONITOREO O SUPERVISIÓN	105	120	88%	CONFIABLE	13%	BAJO

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	29/11/2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PMPR

1/1

Para la elaboración de la Matriz Preliminar de Riesgo se ha tomado como

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Matriz Preliminar de Riesgos

referencia al autor Blanco Luna Yanel, (pág. 95)

COMPONENTE	SUB-COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORÍA
Ambiente de Control	Recursos Humanos	MODERADO	MODERADO	Pruebas de Cumplimiento
		Poco número de empleados	No existe segregación de funciones	
MODERADO		MODERADO	Pruebas de Cumplimiento	
Personal poco motivado		Carencia de políticas de Ascenso		
Actividades de Control	Políticas y Procedimientos	MODERADO	MODERADO	Pruebas de Cumplimiento
		No se alcanza la meta fijada para el área	No cuenta con manuales que se ajusten a la realidad de la cooperativa	
Actividades de Control	Sistemas informáticos	MODERADO	MODERADO	Pruebas de Cumplimiento
		No posee código fuente del sistema informático	No cuenta con módulos actualizados con la normativa vigente	
		ALTO	ALTO	Pruebas de Cumplimiento
		Falta de recursos financieros para la adquisición de mecanismos de resguardo de la información	No existen políticas para el resguardo de información	
Información y Comunicación	Comunicación	MODERADO	MODERADO	Pruebas de Cumplimiento
		Canales de comunicación poco eficientes	La información no es presentada oportunamente	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	03/12/2018



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cuestionario de Control Interno del Área de Crédito

ANEXO 2: PAPELES DE TRABAJO – PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Para la elaboración del cuestionario de Control Interno, se tomó como referencia Cardozo Cuenca, (pág. 181)

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
CONCESIÓN DE CRÉDITO							
1	¿La COAC ETAPA cuenta con un Manual de Crédito en donde se especifican los requisitos para la concesión de créditos?	x			10	7	El Manual de Crédito existente no se ajusta a la realidad de la cooperativa
2	¿El Manual de Crédito de la COAC ETAPA se encuentra actualizado?		x		10	0	
3	¿La Cooperativa cuenta con un proceso definido y aprobado para la concesión de créditos?	x			10	10	
4	¿Antes de la concesión de un crédito, el área administrativa y de crédito verifican conjuntamente la disponibilidad de fondos?		x		10	0	
5	¿En la concesión de créditos se acatan los límites establecidos en la Cooperativa?	x			10	10	Los límites se encuentran establecidos en actas
6	¿Las Oficiales de Negocios conocen los riesgos relacionados con la cartera de crédito?	x			10	10	Conocen los riesgos mediante la experiencia y capacitaciones
7	¿Previo a la concesión del crédito, se realiza la	x			10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

evaluación de riesgo relacionado al mismo?							
8	¿Dentro del área de crédito se han establecido estrategias para mitigar el riesgo crediticio?	x			10	10	Revisar buro y si el socio esta sobregirado
9	¿Antes de realizar la concesión de un crédito se analizan y evalúan las garantías presentadas por el solicitante?	x			10	8	Se enfatiza en la información del Buro
10	¿Todas las operaciones de crédito que realiza la cooperativa cuentan con garantías (reales, quirografarios, hipotecarias y auto-liquidables)?	x			10	10	
11	¿Cuenta la COAC ETAPA con perito valuador para la revisión de las garantías hipotecarias y prendarias?		x		10	0	
12	¿Las Garantías presentadas se encuentran debidamente custodiadas?	x			10	10	Se encuentran en bóveda
13	¿Todos los créditos que son otorgados por la Cooperativa deben cumplir con la solicitud de crédito?	x			10	10	
14	¿Previo concesión del crédito se verifica la solvencia del sujeto de crédito?	x			10	10	Patrimonio y bienes
15	¿Se realizan consultas en la central de riesgo?		x		10	5	A pocos sujetos de crédito
16	¿Para la fijación de la tasa de interés activa, la Cooperativa toma como referencia las Tasa de Interés Máximas determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera?	x			10	10	
17	¿La Cooperativa posee un procedimiento especial definido para la concesión de crédito a personas vinculadas?	x			10	7	Este procedimiento no se encuentra actualizado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

18	¿Se encuentra establecido el cupo de crédito y las garantías al cual pueden acceder los miembros de los consejos y empleados de la cooperativa?	x			10	10	
----	---	---	--	--	----	----	--



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PECI

3/10

19	¿Los créditos que se otorgan en la cooperativa poseen un seguro de desgravamen?	x			10	10	
20	¿Se califica como sujeto de crédito, previo análisis, verificación y constatación de la información entregada por el socio?	x			10	10	
21	¿Existen restricciones que descalifiquen a una persona al momento de la concesión de un crédito?	x			10	10	Manual de Crédito: 4. Políticas Crediticias
22	¿En la Cooperativa existen niveles jerárquicos para la aprobación de las operaciones de crédito?	x			10	10	Manual de Crédito: 4.5 Niveles de Aprobación
23	¿Para la aprobación por parte del Comité de Crédito, los oficiales de crédito presenta un informe técnico sobre la solicitud del crédito?	x			10	10	
24	¿Después de cada sesión se elabora la respectiva Acta del Comité de Crédito?	x			10	10	
25	¿Se realiza la supervisión de los créditos aprobados para mitigar los riesgos crediticios y el fraude?	x			10	10	La Gerencia
26	¿La supervisión de los créditos aprobados se encuentran documentados y registrados, indicando: propósito de la supervisión, qué socio y cuándo se realizó?		x		10	0	
27	¿La supervisión de los créditos aprobados se efectúa de manera periódica?	x			10		Esta actividad es realizada por la Coordinadora de Operación y Planificación pero no está dentro de sus funciones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PEI
4/10

28	¿Existen una persona encargada para realizar la supervisan de los créditos aprobados?		x		10	0	
29	¿Una vez concedido un crédito es ingresado al sistema contable de la Cooperativa inmediatamente? O ¿Qué tiempo demora?	x			10	10	Esta operación se realiza de manera automática por el sistema
30	¿La información relacionada con los sujetos de crédito se encuentra debidamente archivada y ordenada?	x			10	10	
31	¿El Coordinador de Negocios conjuntamente con el Contador, firman la autorización para realizar las transferencias monetarias por los créditos concedidos?		x		10	7	No existe una persona en el cargo de Coordinador de Negocios; esta actividad la realiza la Coordinadora de Operación y Planificación y las Oficiales de Crédito
32	¿El desembolso de los créditos concedidos se efectúan directamente a la cuenta del socio?	x			10	10	
33	¿Previa autorización del Coordinador de Negocios, se puede realizar el desembolso del crédito en la cuenta de una tercera persona?		x		10	5	Esto lo realiza la Coordinadora de Operaciones y Planificación
34	¿Para el adecuado control de los pagarés se lleva un registro ordenado de los mismos?	x			10	10	Se lleva un registro por orden alfabético
35	¿La novación de créditos se realiza previa autorización del nivel jerárquico que aprobó el crédito?	x			10	10	
36	¿Se realiza el refinanciamiento y reestructuración de créditos?			x	0	0	Existen limitantes en cuanto a los sistemas informáticos
37	¿El Coordinador de Negocios vigila que sean atendidas todas las operaciones de crédito?		x		10	5	Esta actividad lo realizan las Oficiales de Crédito
RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS							



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PECI

5/10

38	¿Existen políticas y procedimientos definidos para la recuperación de créditos?	x		10	7	Se encuentran dentro del Manual de Crédito pero no están completamente definidas
39	¿Para la gestión de cobranza y recuperación de crédito, se cumple con el procedimiento establecido en el manual de créditos?		x	10	0	
40	¿Las Oficiales de Negocios elaboran y presentan informes detallados sobre la gestión que realizan para la recuperación de los créditos?		x	10	0	
41	¿Se realiza la verificación del destino de los fondos otorgados?		x	10	5	Solo en el caso de créditos para la adquisición de vehículos y pago de deudas
42	¿Se efectúa un análisis periódico de la antigüedad de los saldos de la cartera?	x		10	10	Semanalmente
43	¿La Cooperativa cuenta con la calificación de cartera automatizada y supervisada por un organismo de control interno?	x		10	10	
44	¿Se documenta los diferentes procedimientos empleados en la gestión de la recuperación de los créditos?	x		10	10	Control manual en Excel
45	¿Se han presentado problemas en la recuperación de créditos mediante una demanda judicial?	x		10	10	
46	¿Previo autorización del Coordinador de Negocios y Gerente se inicia el cobro de créditos mediante vía judicial?		x	10	5	Solo autoriza la Gerencia
47	¿Se efectúan castigos de cartera por los créditos que se encuentran en mora?	x		10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PECI

6/10

48	¿Todos los créditos realizados a los socios cuentan con encaje?		x		10	8	Solo los que no tienen ahorro
49	¿Cuenta con un archivo de las diferentes notificaciones realizadas a los socios?	x			10	5	Solo existe un archivo de las notificaciones escritas
50	¿Se ha recibido informes por el Asesor Legal de las diferentes gestiones judiciales realizadas?	x			10		Mensualmente y son enviadas a la Gerente
51	¿Se realiza un control permanente de los créditos vencidos?	x			10	10	Monitoreo de la cartera de manera diaria o semanal
52	¿El Coordinador de Negocios, evalúa las actividades de seguimiento de los créditos otorgados?		x		10	0	
53	¿El Coordinador de Negocios lleva un control sobre las acciones realizadas en la recuperación del crédito?		x		10	5	No existe una persona en el cargo de Coordinador de Negocios; esta actividad la realiza la Coordinadora de Operación y Planificación y las Oficiales de Crédito
MOROSIDAD Y PROVISIÓN							
54	¿La Cooperativa cuenta con una persona específica para realizar el control de la morosidad de la cartera de crédito?	x			10	8	Aunque no está dentro de sus funciones, esta actividad la realiza la Coordinadora de Operaciones y Planificación
55	¿Se evalúa periódicamente los factores de riesgo de la cartera de crédito?	x			10	10	
56	¿Se monitorea el riesgo crediticio periódicamente?	x			10	10	Lo realiza la Gerencia
57	¿El índice de morosidad de la cartera de crédito es determinado de manera oportuna?	x			10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PECI

7/10

58	¿El índice de morosidad se encuentra dentro de los límites permitidos?	x			10	10	
59	¿El índice de morosidad de la cartera es el idóneo para la Cooperativa?		x		10	5	Para ser el idóneo, debe ser más bajo el índice de morosidad
60	¿El Administrador de Riesgo revisa el nivel de morosidad de la cartera de créditos?		x		10	0	No le exige la ley, por estar en el segmento 4
61	¿Se realizan las respectivas provisiones para las cuentas que tienen riesgo de incobrabilidad?	x			10	10	
62	¿Se encuentra provisionada completamente la cartera improductiva?	x			10	0	
63	¿Los créditos con calificación "E" se encuentran 100% provisionados?	x			10	10	
64	¿Los créditos que se encuentran en mora por más de tres años, son castigados y reconocidos como perdida?	x			10	0	Aprueba el Consejo y se envía a la SEPS
65	¿Las provisiones se realizan conforme lo establecen los organismos de control y la normativa interna de la Cooperativa?	x			10	10	
66	¿Existen políticas de provisión de intereses?	x			10	10	Se aplica la norma general
67	¿Existen políticas para evitar la concentración de la cartera en una sola persona?	x			10	10	
CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA							
68	¿La cartera de crédito de la COAC ETAPA se encuentra debidamente clasificada según lo establece la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera?	x			10	10	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PEI
8/10

69	¿Se realizó la respectiva calificación de riesgo de la cartera de acuerdo a los establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	x		10	10	
70	¿Se recopila, analiza y verifica el cumplimiento de los requisitos presentados en las solicitudes de crédito?	x		10	10	
71	¿Se revisa y controla los plazos de vencimiento de los créditos?	x		10	10	
73	¿Se asesora a los socios acerca de los productos que ofrece la Cooperativa?	x		10	10	
74	¿En los informes acerca de los créditos, emite recomendaciones favorables o desfavorables de las solicitudes?	x		10	10	
75	¿Las observaciones emitidas por las Oficiales de Negocios son consideradas relevantes al momento de la aprobación de los créditos?		x	10	5	
76	¿Las Oficiales de Negocios efectúan la liquidación de los créditos aprobados?	x		10	10	
77	¿Se informa oportunamente a la Gerente acerca de las operaciones de crédito?	x		10	10	
78	¿En el área de créditos existe una adecuada segregación de funciones?		x	10	0	
79	¿El Consejo de Vigilancia verifica el cumplimiento de la reglamentación relacionada con el área de crédito?	x		10	10	Mediante Auditoria Interna



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PECI
9/10

80	¿El Consejo de Vigilancia emita semestralmente a la SEPS un informe sobre la evaluación del cumplimiento de la normativa relacionada al área de crédito?	x			10	10	Mediante Auditoria Interna
81	¿Se lleva un control periódico interno de las garantías?	x			10	10	Mensualmente
82	¿Se encuentran debidamente archivados y custodiados los expedientes de crédito bajo llave y con acceso restringido?		x		10	0	
83	¿Se llevan bitácoras de registro de ingreso y salida de los expedientes de crédito?		x		10	0	
84	¿Se actualiza los avalúos de las garantías hipotecarias al menos cada cinco años?			x	0	0	Aun no se cumple los cinco años
85	¿Se realiza trimestralmente la calificación y constitución de provisiones para los activos de riesgo?	x			10	10	
86	¿Existen normas de prevención de lavado de activos aplicables al área de créditos explicitadas en el Manual de Crédito y en el de PLA/FT?	x			10	10	En el Manual de Prevención de Lavado de Activos
87	¿El Coordinador de Negocios es el encargado de elaborar, cargar, remitir y supervisar los valores en descuentos a entregar a las empresas con convenio de débito a rol de pagos a socios?		x		10	5	Realizan esta actividad las Oficiales de Crédito
88	¿Existe un control de los resultados obtenidos en el área de crédito en base a las metas y presupuesto?	x			10	10	
89	¿Se realizan evaluaciones periódicas al personal del área de créditos?		x		10	0	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PECI
10/10

90	¿Se encuentran debidamente documentadas las evaluaciones que se realizan al personal del área de crédito?		x		10	0	
91	¿El área de crédito cumple con las metas mensuales y anuales establecidas por Gerencia?	x			10	10	
92	¿El Responsable de cumplimiento emite un informe periódico de los socios activos a la Oficial de Negocios para la actualización o depuración de datos?	x			10	10	
93	¿El sistema informático se encuentra actualizado con la normativa vigente?		x		10	0	No existen
94	¿El sistema informático es el idóneo para el proceso de crédito?		x		10	0	Existen inconvenientes al momento de la concesión de créditos
95	¿Las correcciones al sistema informático se realizan de manera oportuna?		x		10	0	
TOTAL					920	642	

Una vez aplicado el cuestionario de evaluación de control interno al área de crédito, el cual nos ayudó identificar los procesos que presentan falencias en el desarrollo de sus actividades, se procedió a determinar el nivel de confianza y riesgo; en donde, se estableció que el área de crédito de la COAC ETAPA posee un nivel de confianza aceptable de 54,09%, lo que implica un nivel de riesgo medio de 45,91%. Además, se determinó que existen debilidades en los procesos de: concesión, recuperación, morosidad y cumplimiento de la normativa dentro del área de crédito de la cooperativa.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	10/12/2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Nivel de Riesgo y Confianza del área de crédito

TABULACIÓN DE DATOS				
ESCALA DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE CONTROL INTERNO				
CALIFICACIÓN		VALORACIÓN		
		CONFIANZA		RIESGO
RESPUESTAS	PUNTOS	RANGO	NIVELES	NIVEL
SI	0-10	76%-95%	CONFIABLE	BAJO
NO		51%-75%	ACEPTABLE	MEDIO
N/A		15%-50%	NO CONFIABLE	ALTO

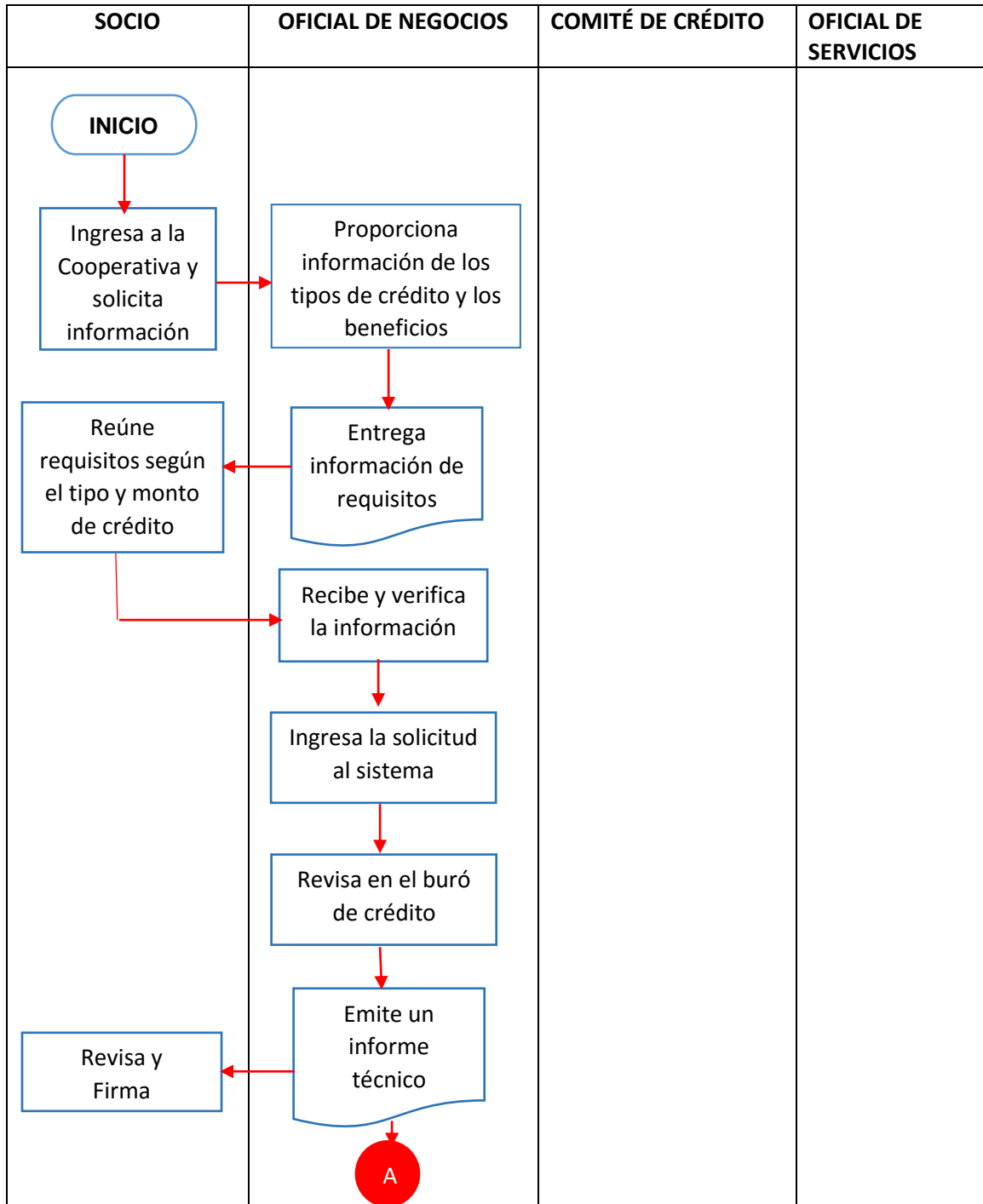
TABULACIÓN GENERAL DE DATOS						
PROCESOS		SI	NO	N/A	CALIFICACIÓN TOTAL (CT)	PONDERACIÓN TOTAL (PT)
1	CONCESIÓN DE CRÉDITOS	215	59	0	274	489
2	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	72	23	0	95	167
3	MOROSIDAD Y PROVISIÓN	98	5	0	103	201
4	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	160	10	0	170	330
TOTAL		545	97	0	642	1187
NIVEL DE CONFIANZA						54,09%
CONFIANZA						ACEPTABLE
RIESGO						MEDIO

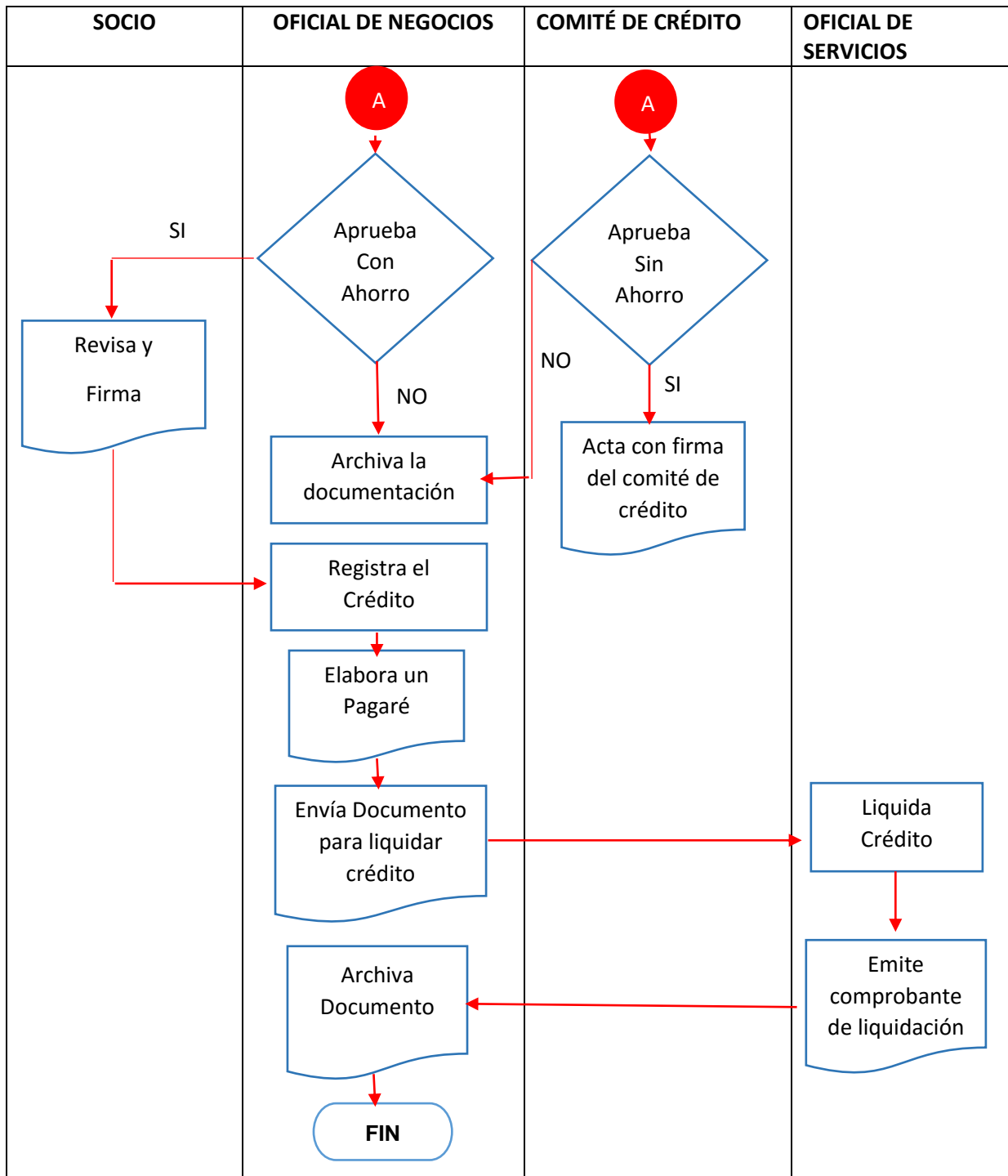
PROCESOS		CALIFICACIÓN (C)	PONDERACIÓN (P)	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
1	CONCESIÓN DE CRÉDITOS	274	360	76%	CONFIABLE	24%	BAJO
2	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	95	160	59%	ACEPTABLE	41%	MEDIO
3	MOROSIDAD Y PROVISIÓN	103	140	74%	ACEPTABLE	26%	MEDIO
4	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	170	260	65%	ACEPTABLE	35%	MEDIO

Elaborado por:	Ruth Corte Mercedes Inga
Fecha de elaboración:	14/12/2018



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Flujograma del proceso de crédito – Concesión de Créditos

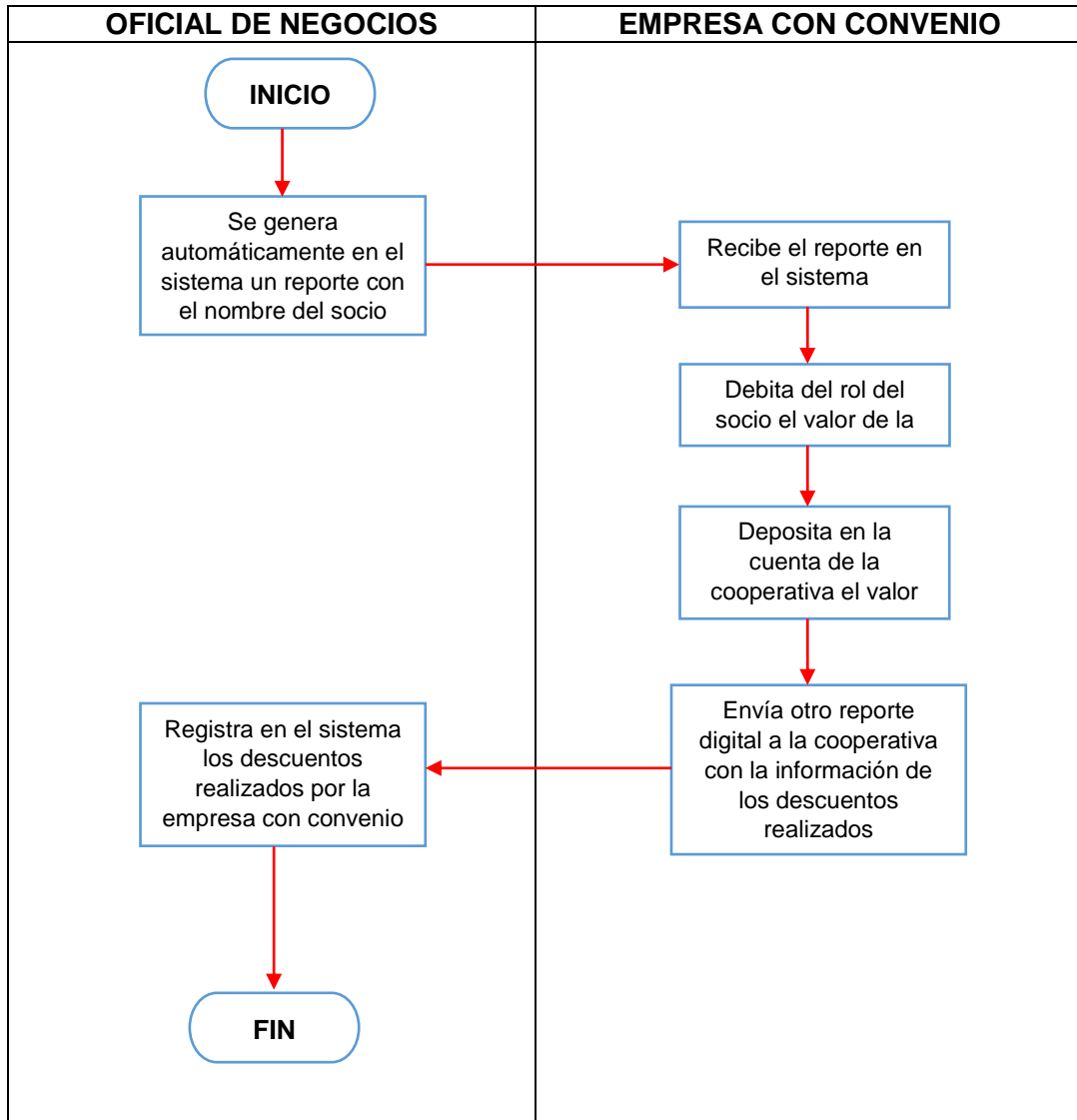




Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	17/12/2018



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Flujograma del proceso de crédito – Recuperación: Débito en rol



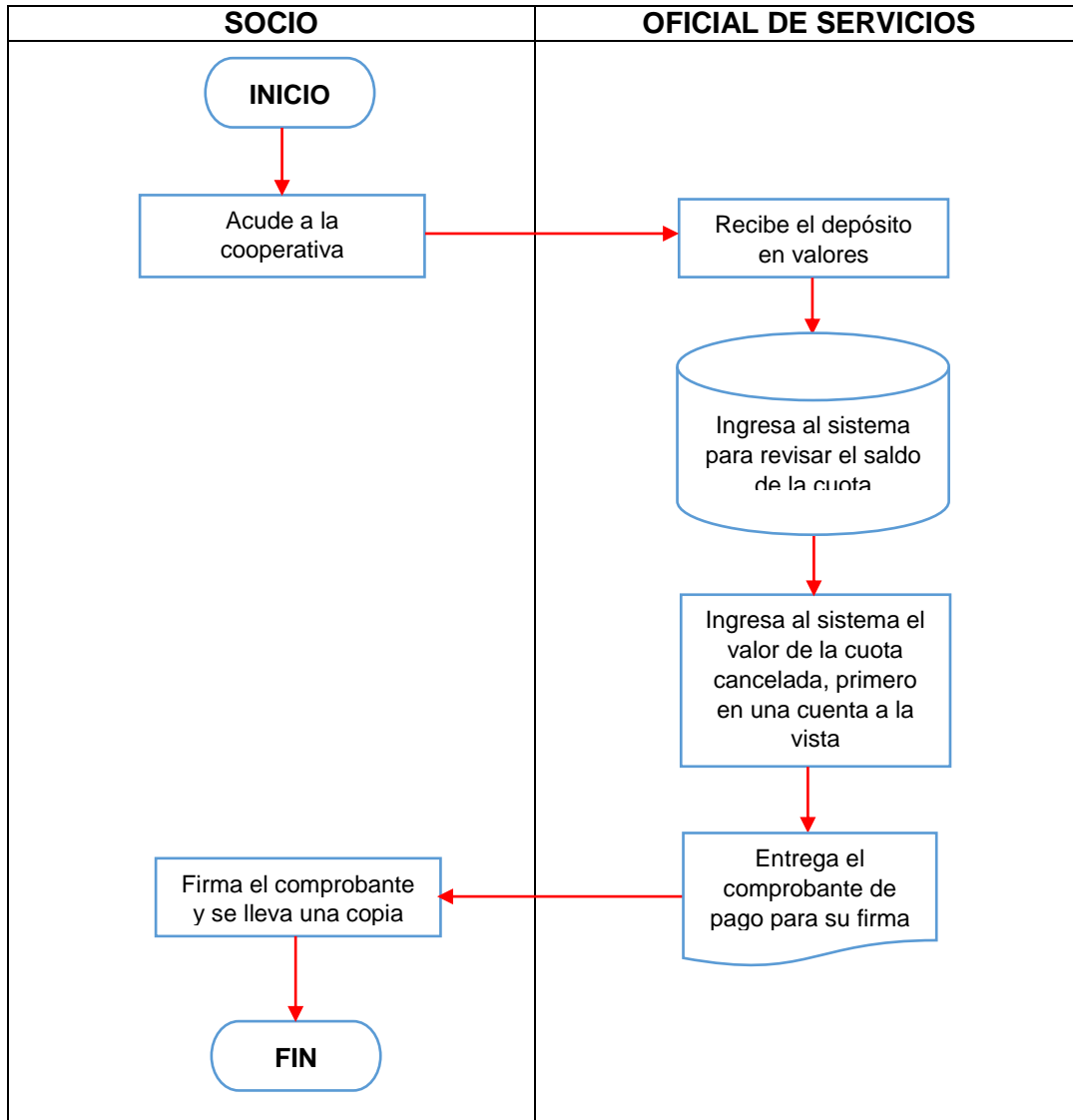


UNIVERSIDAD DE CUENCA

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	18/12/2018



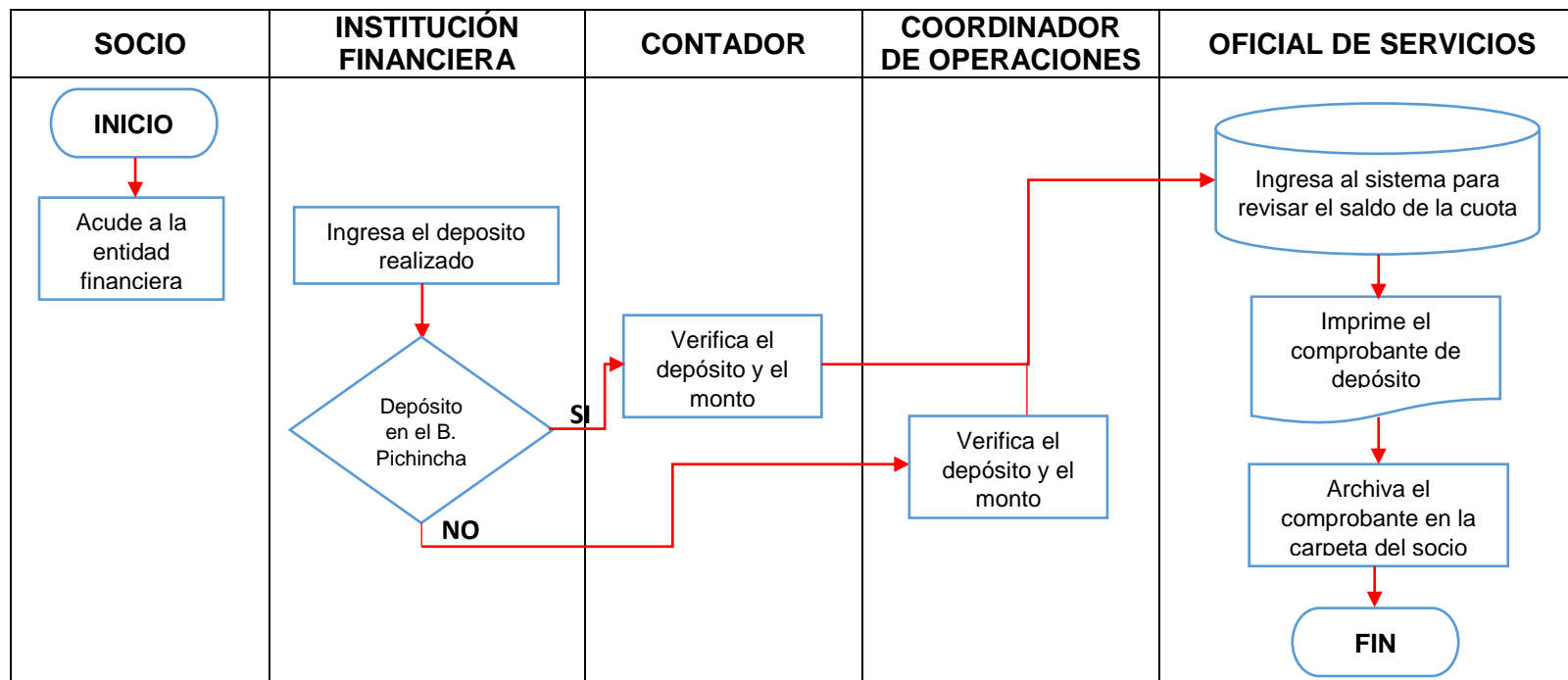
Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Flujograma del proceso de crédito – Recuperación: Pago directo en la Cooperativa



Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	19/12/2018

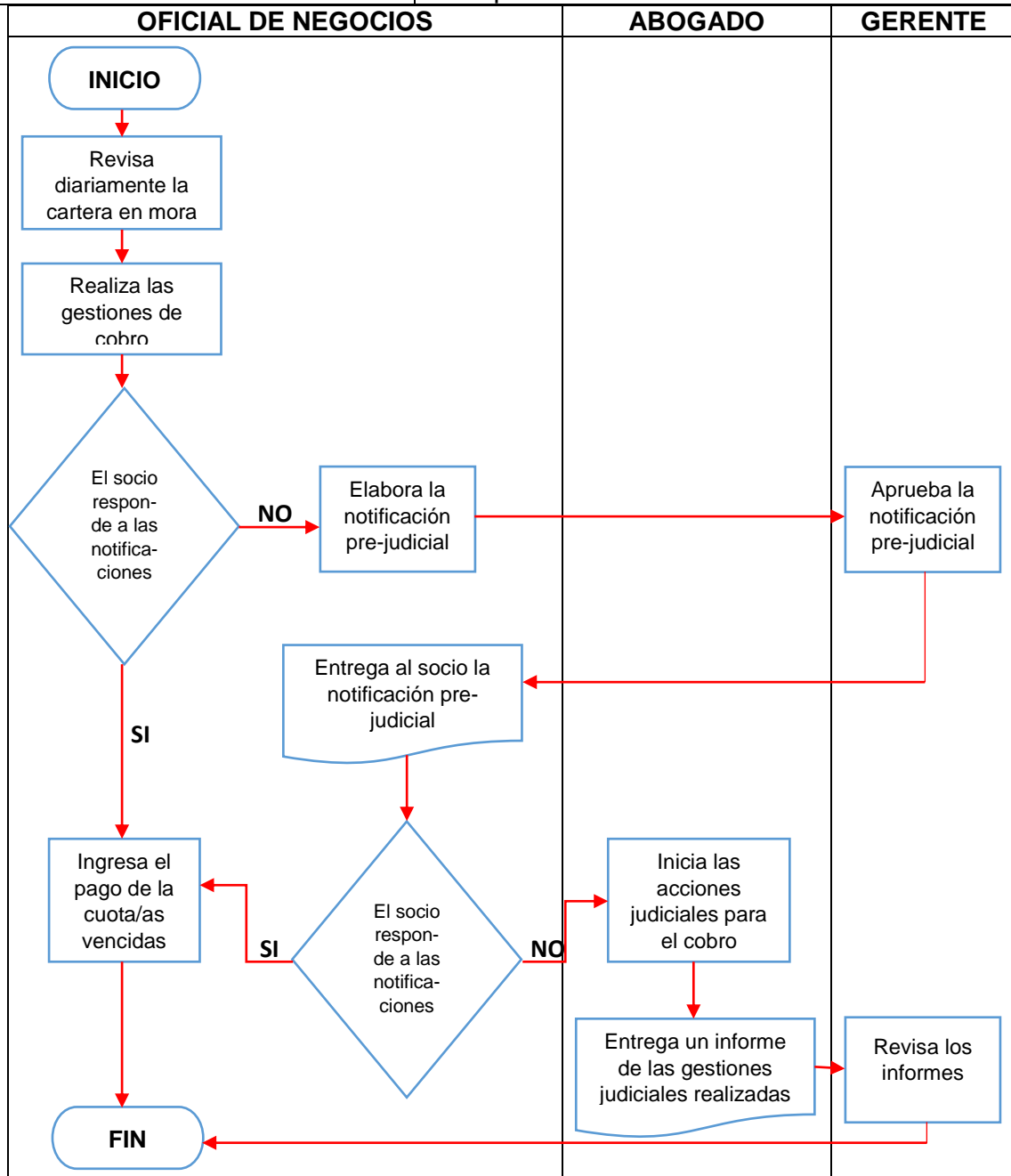


Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Flujograma del proceso de crédito – Recuperación: Depósito directo en la cuenta



Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	20/12/2018

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Flujograma del proceso de crédito – Recuperación: Cartera en mora



Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	21/12/2018

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Indicadores de gestión del área de crédito

A continuación se presentan los indicadores que se emplean dentro del área de crédito:

CÓDIGO	INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	LÍMITE ENTIDAD			RESULTADO	
				LÍMITE 1	LÍMITE 2	LÍMITE 3		
M.A.	MOROSIDAD AMPLIADA		$\frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA BRUTA X SEGMENTO}}{\text{CARTERA BRUTA}}$	MOROSIDAD AMPLIADA				3,81%
				Seg. Consumo Ordinario	5,0%	7,0%	9,0%	
				Seg. Consumo Prioritario	5,0%	7,0%	9,0%	
				Seg. Microcrédito	6,0%	8,0%	10,0%	
M.S.	MOROSIDAD SIMPLE	Mide las operaciones crediticias que se encuentran en mora por falta de pago y pueden ocasionar pérdidas en la cooperativa.	$\frac{\text{CARTERA VENCIDA}}{\text{CARTERA BRUTA}}$	MOROSIDAD SIMPLE				0,45%
				Seg. Consumo Ordinario	0,5%	1,0%	1,5%	
				Seg. Consumo Prioritario	0,5%	1,0%	1,5%	
				Seg. Microcrédito	1,0%	1,5%	2,0%	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.C.I.	COBERTURA DE CARTERA IMPRODUCTIVA	Mide la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta.	$\frac{\text{PROVISION DE CARTERA}}{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA}}$	60,0%	80,0%	100,0%	123,44%
P.C.C.	PARTICIPACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	Representa la participación de la cartera total con respecto a los activos.	$\frac{\text{CARTERA BRUTA}}{\text{ACTIVOS}}$	70,0%	75,0%	80,0%	93,84%
E.I.C	EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN	Mide el porcentaje de gasto que requiere una entidad para administrar el actual stock de cartera.	$\frac{\text{GASTOS DE OPERACIÓN}}{\text{CARTERA DE CRÉDITOS – PROVISIÓN CRED. INCOBR.}}$	5,0%	6,0%	7,0%	3,77%
T.I.A.	TASA DE INTERÉS ACTIVA IMPLÍCITA	Mide el porcentaje de interés que cobra la cooperativa por las operaciones de crédito colocadas.	$\frac{(\text{INTERESES Y DESCUENTOS CARTERA CRÉDITO}) * 12}{\text{MES}} \\ \text{CARTERA NETA PROMEDIO}$	11,0%	11,5%	12,0%	12,56%

PEI
2/3

Como se puede observar en la tabla anterior, los indicadores que se emplean para evaluar y medir el desempeño son de tipo financiero; evidenciando de esta manera no se posee indicadores de gestión para el área de crédito; es por ello que, para la ejecución de la auditoría entre los indicadores que se aplicarán, con el fin de evaluar los diferentes procesos que se realizan dentro de las operaciones crediticias, están:



CÓDIGO	INDICADOR	TIPO	DEFINICIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO
C.R	Cumplimiento de requisitos	Eficiencia	Determina que los créditos concedidos contengan todos los requisitos establecidos en el Manual de Créditos	$\frac{N^{\circ} \text{ créditos que cumplen con requisitos}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}}$
C.M.TI.P	Cumplimiento de monto, tasa de interés y plazo	Eficacia	Verifica que los créditos concedidos contengan los montos, tasa de interés y plazos de acuerdo al Manual de Créditos	$\frac{N^{\circ} \text{ créditos correctos}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}}$
C.C.P	Cumplimiento de la cartera presupuestada	Eficacia	Determina el porcentaje de cumplimiento de la cartera presupuestada	$\frac{\text{Monto de cartera ejecutada 2017}}{\text{Monto de la cartera presupuestada 2017}}$
C.I.S	Cumplimiento de informe de supervisión	Eficacia	Verifica que todos los créditos cuenten con el respectivo informe de supervisión	$\frac{N^{\circ} \text{ créditos supervisados}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}}$
C.P.S	Cumplimiento de pago de socios	Eficacia	Verifica que la cuota de los créditos concedidos sean pagados dentro del plazo establecido	$\frac{N^{\circ} \text{ de socios que incumplen la cuota}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}}$
R.C	Recuperación de la Cartera	Eficacia	Determina el porcentaje de créditos pendientes de cobro con relación al total de créditos concedidos	$\frac{N^{\circ} \text{ créditos recuperados}}{\text{Presupuesto de Recuperación}}$
C.P.R	Cumplimiento del proceso de recuperación	Eficacia	Verifica el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera en relación del total de créditos vencidos	$\frac{N^{\circ} \text{ créditos que cumplen proceso}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}}$
C.N.E	Cumplimiento de la entrega de notificaciones escritas	Eficacia	Verificar el cumplimiento en la entrega de notificaciones escritas a los socios con créditos vencidos	$\frac{N^{\circ} \text{ de notificaciones escritas entregadas}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}}$
C.P.V	Cumplimiento de cupos de vinculados	Eficacia	Verificar que las operaciones crediticias relacionadas con vinculados se encuentren dentro de los límites establecidos por la SEPS	$\frac{N^{\circ} \text{ vinculados dentro del cupo}}{\text{Total creditos vinculados}}$



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P	Provisiones	Economía	Verifica que la constitución de las provisiones estén de acuerdo a la normativa emitida por la SEPS	$\frac{\text{Provisiones}}{\text{Provision requerida}}$
C.N.V	Cumplimiento de Normativa de vinculados	Eficacia	Verificar que las operaciones crediticias relacionadas con vinculados cuenten con todos los requisitos establecidos por la SEPS	$\frac{\text{N° de créditos vinculados que cumplen requisitos}}{\text{Total creditos vinculados}}$

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	26/12/2018



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Plan de Muestreo

Una vez concluidas las etapas de planificación; se ha determinado realizar la ejecución de un plan de muestreo para el análisis de los componentes que intervienen tanto en el proceso de Concesión como de Recuperación de los Créditos realizados por la COAC ETAPA, en el periodo 2017. Para lo cual, se utilizará métodos estadísticos para la determinación del tamaño de la muestra.

La fórmula que se utilizará es para poblaciones finitas, tomando en consideración un nivel de confianza del 95%:

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

SIGNIFICADO	
Z ²	Valor obtenido mediante valores de confianza
P	Proporción esperada (0,05)
Q	1-p
N	Tamaño de la población
E	Limite aceptable de error muestral

Concesión de Créditos

Para el caso de los 827 créditos que fueron otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA en el año 2017 bajo los diferentes productos que oferta; se aplicará el muestreo probabilístico aleatorio simple y no el muestreo estratificado; debido a que la cooperativa al pertenecer al segmento 4 y al ser semi cerrada ofrece productos de crédito por montos menores a \$20.000,00; es decir la mayoría de créditos que realiza mensualmente oscila entre los \$100,00 a \$5.000,00.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por lo que la Cooperativa al conceder créditos menores a mil dólares se vuelve representativo por el número de operaciones que ofertó en dicho periodo.

PEM
2/2

Recuperación de Créditos

Según la información proporcionada por la COAC ETAPA, los créditos que mantenían obligaciones vencidas en el periodo 2017 es de 218 operaciones; las mismas se encuentran clasificadas en las diferentes categorías de riesgos por su variación de días vencidos; se aplicará de la misma manera un muestreo probabilístico aleatorio simple; debido a que como se mencionó anteriormente la cooperativa no posee créditos por montos superiores a los \$20.000,00 y los créditos que cayeron en cartera vencida la mayoría son de los convenios que mantiene la Cooperativa y estas a su vez realizan débito de rol; y estos a su vez mantienen convenios con otras instituciones lo que provoca que los socios tengan comprometido su sueldo y caigan en mora.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	02/01/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PEMR

1/2

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Matriz Específica de Riesgos

COMPONENTE	PROCESO	RIESGO Y SU FUNDAMENTO		CONTROLES CLAVES	TIPO DE PRUEBA	
		RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL		CUMPLIMIENTO	SUSTANTIVA
Concesión de créditos	Análisis de las solicitudes de crédito	MODERADO	MODERADO	Disposiciones del Manual de Crédito	Verificar que todos los crédito concedidos cumplan con los requisitos establecidos en el Manual	
	Supervisión de créditos concedidos	Volumen de créditos concedidos	Incumplimiento de todos los requisitos para la concesión de créditos		Verificar que las créditos contengan el respectivo informe de supervisión	Analizar que las carpetas de crédito hayan sido supervisada de acuerdo al nivel de aprobación
Recuperación de créditos	Gestión de recuperación de cartera	MODERADO	MODERADO	Disposiciones del Manual de Crédito	Verificar que las gestiones de recuperación de cartera se efectúen de acuerdo a la normativa	Determinar el porcentaje de la cartera recuperada durante el año 2017
	Indicadores	Número de créditos por recuperar	Inobservancia de la normativa		Verificar que los	Evaluar mediante



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		Incumplimiento de metas	Carencia de indicadores para medir la recuperación de la cartera	gestión	indicadores del POA estén siendo aplicados	indicadores el porcentaje de recuperación de cartera	PEMR 2/2
	Morosidad	ALTO	MODERADO	Índices	Verificar que el índice de morosidad se encuentre dentro de los límites permitidos	Análisis de la evolución del índice de morosidad durante el periodo 2017	
		Capacidad de pago del socio	Falta de estrategias para mitigar la morosidad				
	Provisiones	ALTO	MODERADO	Disposiciones de los Organismos de Control	Verificar que los porcentajes de provisión estén de acuerdo a la normativa	Recalcular las provisiones	
		Porcentaje de provisión en función de la cartera vencida	Porcentaje de acuerdo a lo establecido por el organismo de control				
		MODERADO	MODERADO				

Normativa

	Software			Sistema Informático	Verificar que el software se encuentre actualizado de acuerdo a la normativa	Entrevista a las autoridades de negocio
					Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo
					Fecha de elaboración:	Auditor Operativo sobre el software
		Modificaciones en la normativa ecuatoriana	Falta de evaluaciones del sistema			04/01/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA



ANEXO 3: PAPELES DE TRABAJO – EJECUCIÓN

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Condiciones y montos de los créditos concedidos

En la COAC ETAPA durante el periodo 2017 se concedieron 826 créditos, entre Crédito de Consumo Prioritario y Microempresa; distribuidos de la siguiente manera:

ENERO				
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO	PERIODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	22	\$100,00 a \$500,00	Mensual
	Ágil 2	26	\$510,00 a \$5000,00	Mensual
	Ágil 3	2	\$5500,00 a \$6220,00	Mensual
	Oportuno	6	\$5900,00 a \$10000,00	Mensual
	Solución 1	6	\$450,00 a \$500,00	Mensual
	Solución 2	4	\$3000,00 a \$5000,00	Mensual
	Solución 3	8	\$8200,00 a \$20000,00	Mensual
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		74		
FEBRERO				
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO	PERIODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	13	\$200,00 a \$500,00	Mensual
	Ágil 2	11	\$780,00 a \$5000,00	Mensual
	Ágil 3	3	\$5600,00 a \$10300,00	Mensual
	Solución 1	6	\$400,00 a \$500,00	Mensual
	Solución 2	4	\$1550,00 a \$4000,00	Mensual
	Solución 3	6	\$10000,00 a \$20000,00	Mensual
Microempresa	Desarrollo 1	1	\$ 500	Mensual
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		44		
MARZO				
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO	PERIODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	22	\$150,00 a \$500,00	Mensual
	Ágil 2	25	\$555,00 a \$5000,00	Mensual
	Ágil 3	1	\$ 18.000,00	Mensual
	Oportuno	4	\$5600,00 a \$20000,00	Mensual
	Solución 1	7	\$300,00 a \$500,00	Mensual



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCM

2/6

Microempresa	Solución 2	6	\$3000,00 a \$5000,00	Mensual
	Solución 3	3	\$19800,00 a \$20000,00	Mensual
	Desarrollo 1	1	\$ 500,00	Mensual
	Desarrollo 3	1	\$ 10.000	Mensual
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		70		

ABRIL

TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO	PERIODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	16	\$100,00 a \$500,00	Mensual
	Ágil 2	34	\$640,00 a \$5000,00	Mensual – Anual
	Oportuno	2	\$7000,00 a \$7165,00	Mensual
	Solución 1	4	\$ 500,00	Mensual
	Solución 2	3	\$3000,00 a \$5000,00	Mensual
	Solución 3	11	\$13000,00 a \$20000,00	Mensual
Microempresa	Desarrollo 1	1	\$ 500,00	Mensual
	Desarrollo 2	2	\$ 3.000	Mensual
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		73		

MAYO

TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO	PERIODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	28	\$100,00 a \$500,00	Mensual
	Ágil 2	30	\$560,00 a \$5000,00	Mensual
	Ágil 3	4	\$5100,00 a \$8300,00	Mensual
	Oportuno	1	\$ 20.000,00	Mensual
	Solución 1	8	\$250,00 a \$5000,00	Mensual
	Solución 2	5	\$3000,00 a \$5000,00	Mensual
	Solución 3	9	\$7300,00 a \$20000,00	Mensual
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		85		

JUNIO

TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO	PERIODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	15	\$200,00 a \$500,00	Mensual
	Ágil 2	28	\$550,00 a \$5000,00	Mensual
	Ágil 3	6	\$6000,00 a \$16000,00	Mensual
	Oportuno	4	\$7000,00 a \$12000,00	Mensual
	Solución 1	13	\$400,00 a \$500,00	Mensual
	Solución 2	4	\$2000,00 a \$5000,00	Mensual
	Solución 3	12	\$9000,00 a \$20000,00	Mensual



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCM

3/6

TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		82			
JULIO					
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITO	MONTO	PERÍODO	
Consumo Prioritario	Ágil 1	19	\$150 a \$500	Mensual	
	Ágil 2	29	\$550,00 a \$5.000,00	Mensual – Trimestral	
	Ágil 3	3	\$5.650,00 a \$6.000,00	Mensual	
	Oportuno	4	\$7.000,00 a \$20.000,00	Mensual	
	Solución 1	8	\$200,00 a \$500,00	Mensual	
	Solución 2	9	\$1.400,00 a \$5.000,00	Mensual	
	Solución 3	15	\$6.000,00 a \$20.000,00	Mensual	
Microempresa	Desarrollo1	1	\$ 500,00	Mensual	
	Desarrollo3	1	\$ 5.000,00	Mensual	
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		89			
AGOSTO					
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITO	MONTO	PERÍODO	
Consumo Prioritario	Ágil 1	13	\$100 a \$500	Mensual	
	Ágil 2	28	\$600,00 a \$5.000,00	Mensual	
	Ágil 3	2	\$7.750,00 a \$19.100,00	Mensual	
	Oportuno	3	\$6.000,00 a \$11.300,00	Mensual	
	Solución 1	8	\$300,00 a \$500,00	Mensual	
	Solución 2	10	\$2.000,00 a \$5.000,00	Mensual	
	Solución 3	11	\$6.320,00 a \$20.000,00	Mensual	
Microempresa	Desarrollo1	1	\$ 500,00	Mensual	
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		76			
SEPTIEMBRE					
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITO	MONTO	PERÍODO	
Consumo Prioritario	Ágil 1	27	\$100 a \$500	Mensual	
	Ágil 2	25	\$700,00 a \$5.000,00	Mensual	
	Ágil 3	3	\$5.50,00 a \$7.000,00	Mensual	
	Oportuno	1	\$ 20.000,00	Mensual	
	Solución 1	6	\$120,00 a \$500,00	Mensual	
	Solución 2	2	\$4.600,00 a \$5.000,00	Mensual	
	Solución 3	12	\$6.600,00 a \$20.000,00	Mensual	
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		76			
OCTUBRE					

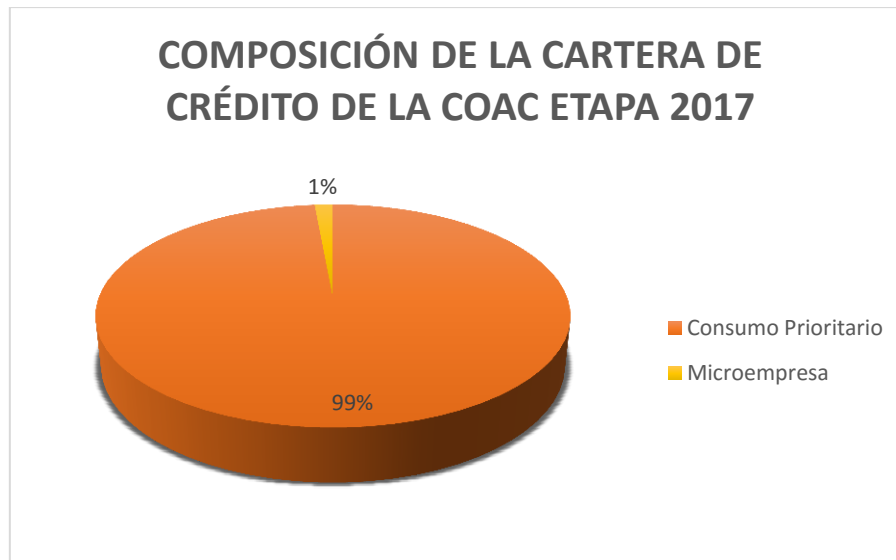


TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITO	MONTO	PERÍODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	23	\$120 a \$500	Mensual
	Ágil 2	14	\$600,00 a \$3.000,00	Mensual – Trimestral
	Ágil 3	1	\$ 10.300,00	Mensual
	Oportuno	5	\$5.100,00 a \$20.000,00	Mensual
	Solución 1	3	\$200,00 a \$500,00	Mensual
	Solución 2	6	\$2.000,00 a \$5.000,00	Mensual
	Solución 3	9	\$8.000,00 a \$20.000,00	Mensual
Microempresa	Desarrollo1	1	\$ 500,00	Mensual
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		62		
NOVIEMBRE				
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITO	MONTO	PERÍODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	18	\$100 a \$500	Mensual
	Ágil 2	16	\$550,00 a \$3.000,00	Mensual – Trimestral
	Oportuno	1	\$ 6.000,00	Mensual
	Solución 1	2	\$ 500,00	Mensual – Trimestral
	Solución 2	4	\$1.700,00 a \$5.000,00	Mensual
	Solución 3	6	\$12.800,00 a \$20.000,00	Mensual
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		47		
DICIEMBRE				
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	NÚMERO DE CRÉDITO	MONTO	PERÍODO
Consumo Prioritario	Ágil 1	11	\$150 a \$500	Mensual
	Ágil 2	11	\$700,00 a \$5.000,00	Mensual
	Ágil 3	3	\$5.750,00 a \$18.000,00	Mensual
	Oportuno	2	\$6.500,00 a \$11.600,00	Mensual
	Solución 1	6	\$300,00 a \$500,00	Mensual
	Solución 2	8	\$3.000,00 a \$5.000,00	Mensual
	Solución 3	6	\$9.500,00 a \$20.000,00	Mensual
Microempresa	Desarrollo1	2	\$ 500,00	Mensual
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		49		

Indicador Financiero:

Composición de la cartera de créditos = $\frac{N^{\circ} \text{Créditos de cada tipo de crédito}}{\text{Total de créditos concedidos en el año}} \times 100$

CRÉDITOS CONCEDIDOS 2017			
TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consumo Prioritario	Ágil 1	227	28%
	Ágil 2	277	34%
	Ágil 3	28	3%
	Oportuno	33	4%
	Solución 1	79	10%
	Solución 2	63	8%
	Solución 3	108	13%
Total Consumo Prioritario		815	99%
Microempresa	Desarrollo 1	8	67%
	Desarrollo 2	2	17%
	Desarrollo 3	2	17%
Total Microempresa		12	1%
TOTAL CRÉDITOS CONCEDIDOS		827	100%



Conclusión:

Una vez realizado el análisis de los créditos concedidos durante el año 2017, se determinó que la mayor cantidad de créditos otorgados por la COAC ETAPA fue en la modalidad de Consumo Prioritario con 815 créditos, lo que representó un 99% del total de créditos; dentro de este tipo de cartera, el producto que



tuvo mayor auge fue el Ágil 2 con una concesión de 277 créditos. Además, se pudo observar que la modalidad Microempresa representó apenas el 1% del total de créditos otorgados en el año 2017, debido a que la Cooperativa mantiene convenios directos de débitos de rol, por ende, la mayoría de los socios trabajan en relación de dependencia.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	11/01/2019

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
---------------------------------	---------------------------------------

Ruth Eliana Corte Sisalima
Mercedes Catalina Inga Jara



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJVM

1/8

Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Periodo	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Verificación de monto, tasa de interés y plazo

Para la aplicación de este procedimiento de auditoría, se realizó un muestreo estadístico; en el cual se aplicó la fórmula establecida en el plan de muestreo presentado en la fase anterior de la auditoría, la cual nos determinó una muestra de 263 créditos a ser analizados:

N°	N° CRÉDITO	TIPO DE CRÉDITO	MONTO	TASA DE INTERÉS	PERIODO	PLAZO	MARCAS DE AUDITORÍA
1	3144	Solución 2	\$ 3.000,00	13,5%	Mensual	12	mtp
2	3145	Solución 1	\$ 450,00	13,5%	Mensual	8	mtp
3	3146	Ágil 2	\$ 1.000,00	12,5%	Mensual	12	mtp
4	3148	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	3	mtp
5	3149	Ágil 2	\$ 2.870,00	12,5%	Mensual	24	mtp
6	3160	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mtp
7	3162	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mtp
8	3166	Ágil 2	\$ 1.100,00	12,5%	Mensual	20	mtp
9	3167	Solución 3	\$ 19.350,00	13,5%	Mensual	84	mtp
10	3172	Solución 3	\$ 10.000,00	13,5%	Mensual	60	mtp
11	3173	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	36	mtp
12	3177	Ágil 1	\$ 450,00	12,5%	Mensual	8	mtp
13	3178	Solución 3	\$ 18.000,00	13,5%	Mensual	84	mtp
14	3182	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	6	mtp
15	3183	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mtp
16	3186	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	5	mtp
17	3187	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	6	mtp
18	3188	Oportuno	\$ 9.500,00	13,5%	Mensual	48	mtp
19	3191	Ágil 2	\$ 2.500,00	12,5%	Mensual	24	mtp
20	3192	Oportuno	\$ 6.900,00	13,5%	Mensual	36	mtp
21	3194	Ágil 2	\$ 1.000,00	12,5%	Mensual	12	mtp
22	3195	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mtp
23	3196	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	12	mtp
24	3198	Ágil 2	\$ 700,00	12,5%	Mensual	12	mtp
25	3201	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	24	mtp
26	3202	Ágil 2	\$ 2.500,00	12,5%	Mensual	36	mtp
27	3203	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	24	mtp
28	3204	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	6	mtp
29	3208	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	22	mtp
30	3214	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	6	mtp
31	3215	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mtp

EJVM

2/8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

32	3217	Solución 3	\$ 17.000,00	13,5%	Mensual	84	mjt
33	3218	Ágil 2	\$ 510,00	12,5%	Mensual	9	mjt
34	3222	Ágil 2	\$ 1.600,00	12,5%	Mensual	24	mjt
35	3190	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	48	mjt
36	3224	Solución 2	\$ 1.550,00	13,5%	Mensual	12	mjt
37	3231	Solución 2	\$ 3.300,00	13,5%	Mensual	36	mjt
38	3234	Ágil 3	\$ 8.000,00	12,5%	Mensual	36	mjt
39	3248	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjt
40	3254	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjt
41	3257	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjt
42	3258	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjt
43	3263	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
44	3266	Ágil 2	\$ 2.000,00	12,5%	Mensual	24	mjt
45	3260	Ágil 2	\$ 2.000,00	12,5%	Mensual	24	mjt
46	3274	Ágil 2	\$ 4.000,00	12,5%	Mensual	24	mjt
47	3275	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	4	mjt
48	3278	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjt
49	3282	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	6	mjt
50	3283	Ágil 1	\$ 350,00	12,5%	Mensual	6	mjt
51	3289	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	24	mjt
52	3291	Ágil 2	\$ 555,00	12,5%	Mensual	8	mjt
53	3292	Ágil 2	\$ 4.460,00	12,5%	Mensual	36	mjt
54	3294	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	24	mjt
55	3297	Ágil 2	\$ 3.210,00	12,5%	Mensual	16	mjt
56	3299	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
57	3304	Solución 2	\$ 5.000,00	13,5%	Mensual	36	mjt
58	3307	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	6	mjt
59	3308	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	24	mjt
60	3314	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjt
61	3318	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
62	3319	Oportuno	\$ 5.600,00	13,5%	Mensual	48	mjt
63	3323	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjt
64	3327	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjt
65	3328	Oportuno	\$ 9.000,00	13,5%	Mensual	48	mjt
66	3335	Solución 1	\$ 300,00	13,5%	Mensual	6	mjt
67	3336	Ágil 2	\$ 3.750,00	12,5%	Mensual	30	mjt
68	3337	Ágil 2	\$ 1.000,00	12,5%	Mensual	12	mjt
69	3342	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
70	3345	Solución 3	\$ 13.000,00	13,5%	Mensual	84	mjt
71	3351	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjt
72	3353	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
73	3356	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	36	mjt
74	3360	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjt

EJVM

3/8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

75	3362	Ágil 2	\$ 700,00	12,5%	Mensual	12	mjp
76	3364	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
77	3366	Ágil 2	\$ 1.000,00	12,5%	Mensual	4	mjp
78	3367	Ágil 2	\$ 1.900,00	12,5%	Mensual	24	mjp
79	3368	Solución 3	\$ 19.500,00	13,5%	Mensual	84	mjp
80	3369	Solución 3	\$ 13.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
81	3371	Ágil 2	\$ 2.000,00	12,5%	Mensual	12	mjp
82	3378	Solución 2	\$ 4.000,00	13,5%	Mensual	36	mjp
83	3380	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	55	mjp
84	3388	Ágil 2	\$ 1.200,00	12,5%	Mensual	12	mjp
85	3391	Oportuno	\$ 7.000,00	13,5%	Mensual	42	mjp
86	3397	Ágil 2	\$ 2.500,00	12,5%	Mensual	36	mjp
87	3400	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	36	mjp
88	3406	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
89	3413	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
90	3414	Ágil 1	\$ 400,00	12,5%	Mensual	7	mjp
91	3418	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	22	mjp
92	3408	Solución 3	\$ 15.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
93	3424	Ágil 2	\$ 685,00	12,5%	Mensual	10	mjp
94	3433	Ágil 2	\$ 2.820,00	12,5%	Mensual	24	mjp
95	3450	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
96	3451	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	60	mjp
97	3452	Ágil 2	\$ 1.180,00	12,5%	Mensual	10	mjp
98	3464	Ágil 1	\$ 400,00	12,5%	Mensual	8	mjp
99	3465	Solución 3	\$ 11.456,78	13,5%	Mensual	84	mjp
100	3468	Solución 3	\$ 16.200,00	13,5%	Mensual	84	mjp
101	3473	Ágil 1	\$ 400,00	12,5%	Mensual	8	mjp
102	3477	Ágil 2	\$ 870,00	12,5%	Mensual	12	mjp
103	3485	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	24	mjp
104	3488	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjp
105	3492	Ágil 1	\$ 150,00	12,5%	Mensual	4	mjp
106	3495	Ágil 2	\$ 2.500,00	12,5%	Mensual	36	mjp
107	3497	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	5	mjp
108	3505	Oportuno	\$ 7.850,00	13,5%	Mensual	60	mjp
109	3517	Oportuno	\$ 12.000,00	13,5%	Mensual	48	mjp
110	3519	Solución 3	\$ 10.000,00	13,5%	Mensual	36	mjp
111	3525	Ágil 3	\$ 7.000,00	12,5%	Mensual	60	mjp
112	3528	Solución 3	\$ 10.000,00	13,5%	Mensual	60	mjp
113	3542	Solución 3	\$ 10.000,00	13,5%	Mensual	60	mjp
114	3545	Ágil 2	\$ 2.000,00	12,5%	Mensual	18	mjp
115	3549	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	24	mjp
116	3553	Ágil 2	\$ 4.000,00	12,5%	Mensual	36	mjp
117	3554	Solución 3	\$ 13.630,00	13,5%	Mensual	55	mjp

EJVM

4/8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

118	3558	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
119	3560	Solución 2	\$ 5.000,00	13,5%	Mensual	36	mjp
120	3562	Ágil 2	\$ 3.750,00	12,5%	Mensual	36	mjp
121	3564	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
122	3565	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
123	3568	Ágil 2	\$ 1.200,00	12,5%	Mensual	24	mjp
124	3576	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
125	3580	Ágil 2	\$ 3.700,00	12,5%	Mensual	36	mjp
126	3584	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
127	3586	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
128	3591	Ágil 2	\$ 2.000,00	12,5%	Mensual	24	mjp
129	3595	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
130	3602	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
131	3610	Ágil 1	\$ 400,00	12,5%	Mensual	6	mjp
132	3621	Solución 3	\$ 6.000,00	13,5%	Mensual	60	mjp
133	3631	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
134	3635	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjp
135	3641	Solución 3	\$ 16.500,00	13,5%	Mensual	84	mjp
136	3643	Oportuno	\$ 8.795,00	13,5%	Mensual	60	mjp
137	3644	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	36	mjp
138	3647	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	6	mjp
139	3649	Solución 3	\$ 16.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
140	3654	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	36	mjp
141	3658	Solución 3	\$ 15.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
142	3660	Oportuno	\$ 7.000,00	13,5%	Mensual	60	mjp
143	3661	Ágil 2	\$ 1.450,00	12,5%	Mensual	12	mjp
144	3666	Ágil 2	\$ 850,00	12,5%	Mensual	9	mjp
145	3668	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
146	3670	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjp
147	3671	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
148	3673	Ágil 2	\$ 900,00	12,5%	Mensual	12	mjp
149	3681	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
150	3688	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
151	3689	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
152	3690	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	36	mjp
153	3693	Ágil 1	\$ 285,00	12,5%	Mensual	8	mjp
154	3699	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	36	mjp
155	3680	Solución 3	\$ 6.650,00	13,5%	Mensual	48	mjp
156	3684	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
157	3692	Solución 2	\$ 2.000,00	13,5%	Mensual	36	mjp
158	3701	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
159	3708	Solución 2	\$ 3.500,00	13,5%	Mensual	36	mjp
160	3709	Ágil 2	\$ 2.800,00	12,5%	Mensual	36	mjp

EJVM
5/8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

161	3716	Ágil 1	\$ 100,00	12,5%	Mensual	2	mjp
162	3721	Ágil 2	\$ 3.500,00	12,5%	Mensual	36	mjp
163	3725	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjp
164	3727	Ágil 2	\$ 700,00	12,5%	Mensual	12	mjp
165	3728	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	24	mjp
166	3729	Ágil 2	\$ 700,00	12,5%	Mensual	12	mjp
167	3740	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
168	3741	Ágil 2	\$ 1.000,00	12,5%	Mensual	16	mjp
169	3744	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
170	3749	Ágil 3	\$ 7.750,00	12,5%	Mensual	24	mjp
171	3753	Ágil 2	\$ 1.200,00	12,5%	Mensual	18	mjp
172	3754	Ágil 2	\$ 2.100,00	12,5%	Mensual	18	mjp
173	3762	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	36	mjp
174	3764	Solución 2	\$ 4.500,00	13,5%	Mensual	36	mjp
175	3771	Solución 1	\$ 340,00	13,5%	Mensual	5	mjp
176	3779	Ágil 2	\$ 1.850,00	12,5%	Mensual	18	mjp
177	3781	Solución 3	\$ 12.000,00	13,5%	Mensual	60	mjp
178	3787	Ágil 3	\$ 7.000,00	12,5%	Mensual	36	mjp
179	3788	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	24	mjp
180	3791	Ágil 2	\$ 2.900,00	12,5%	Mensual	35	mjp
181	3793	Solución 2	\$ 4.600,00	13,5%	Mensual	12	mjp
182	3797	Ágil 2	\$ 3.000,00	12,5%	Mensual	19	mjp
183	3800	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjp
184	3802	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
185	3803	Ágil 1	\$ 400,00	12,5%	Mensual	6	mjp
186	3805	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	30	mjp
187	3810	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjp
188	3815	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjp
189	3817	Ágil 2	\$ 2.766,50	12,5%	Mensual	25	mjp
190	3818	Ágil 2	\$ 860,00	12,5%	Mensual	12	mjp
191	3820	Solución 3	\$ 10.000,00	13,5%	Mensual	36	mjp
192	3822	Ágil 1	\$ 400,00	12,5%	Mensual	8	mjp
193	3831	Ágil 2	\$ 700,00	12,5%	Mensual	8	mjp
194	3832	Ágil 2	\$ 1.800,00	12,5%	Mensual	12	mjp
195	3833	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	6	mjp
196	3835	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjp
197	3841	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjp
198	3842	Ágil 2	\$ 880,00	12,5%	Mensual	12	mjp
199	3847	Ágil 2	\$ 1.000,00	12,5%	Mensual	12	mjp
200	3848	Ágil 2	\$ 2.700,00	12,5%	Mensual	24	mjp
201	3851	Ágil 3	\$ 5.500,00	12,5%	Mensual	12	mjp
202	3852	Ágil 2	\$ 1.000,00	12,5%	Mensual	12	mjp
203	3854	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	6	mjp

EJVM
6/8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

204	3807	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	44	mjt
205	3836	Oportuno	\$ 12.000,00	13,5%	Mensual	48	mjt
206	3850	Solución 3	\$ 13.000,00	13,5%	Mensual	72	mjt
207	3857	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
208	3859	Solución 2	\$ 5.000,00	13,5%	Mensual	48	mjt
209	3860	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
210	3862	Ágil 2	\$ 1.650,00	12,5%	Mensual	20	mjt
211	3863	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
212	3868	Ágil 1	\$ 100,00	12,5%	Mensual	2	mjt
213	3872	Ágil 2	\$ 600,00	12,5%	Trimestral	1	mjt
214	3877	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjt
215	3885	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	6	mjt
216	3886	Solución 3	\$ 16.800,00	13,5%	Mensual	72	mjt
217	3894	Solución 2	\$ 2.000,00	13,5%	Mensual	24	mjt
218	3895	Solución 3	\$ 8.000,00	13,5%	Mensual	36	mjt
219	3896	Desarrollo 1	\$ 500,00	18%	Mensual	8	mjt
220	3898	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	mjt
221	3900	Ágil 2	\$ 1.500,00	12,5%	Mensual	18	mjt
222	3902	Solución 3	\$ 14.500,00	13,5%	Mensual	84	mjt
223	3907	Solución 3	\$ 8.500,00	13,5%	Mensual	60	mjt
224	3909	Solución 2	\$ 2.500,00	13,5%	Mensual	30	mjt
225	3910	Ágil 1	\$ 250,00	12,5%	Mensual	6	mjt
226	3912	Ágil 1	\$ 200,00	12,5%	Mensual	3	mjt
227	3915	Ágil 1	\$ 200,00	12,5%	Mensual	4	mjt
228	3920	Solución 2	\$ 5.000,00	13,5%	Mensual	60	mjt
229	3921	Ágil 2	\$ 1.500,00	12,5%	Mensual	24	mjt
230	3925	Ágil 2	\$ 1.400,00	12,5%	Mensual	12	mjt
231	3928	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	60	mjt
232	3930	Oportuno	\$ 6.000,00	13,5%	Mensual	48	mjt
233	3934	Ágil 2	\$ 2.780,00	12,5%	Mensual	36	mjt
234	3942	Ágil 2	\$ 2.050,00	12,5%	Mensual	24	mjt
235	3943	Ágil 1	\$ 250,00	12,5%	Mensual	4	mjt
236	3950	Ágil 2	\$ 851,00	12,5%	Mensual	12	mjt
237	3951	Ágil 2	\$ 900,00	12,5%	Mensual	12	mjt
238	3954	Ágil 1	\$ 500,00	12,5%	Mensual	8	mjt
239	3959	Solución 3	\$ 18.000,00	13,5%	Mensual	84	mjt
240	3961	Ágil 2	\$ 1.460,00	12,5%	Mensual	12	mjt
241	3962	Ágil 2	\$ 2.000,00	12,5%	Trimestral	1	mjt
242	3963	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjt
243	3967	Solución 3	\$ 18.000,00	13,5%	Mensual	84	mjt
244	3968	Solución 2	\$ 3.000,00	13,5%	Mensual	36	mjt
245	3975	Solución 3	\$ 20.000,00	13,5%	Mensual	84	mjt
246	3978	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	mjt



247	3979	Solución 2	\$ 5.000,00	13,5%	Mensual	36	m̄t̄p
248	3981	Solución 1	\$ 300,00	13,5%	Mensual	6	m̄t̄p
249	3982	Ágil 3	\$ 5.750,00	12,5%	Mensual	42	m̄t̄p
250	3984	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	m̄t̄p
251	3986	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	m̄t̄p
252	3987	Ágil 2	\$ 5.000,00	12,5%	Mensual	36	m̄t̄p
253	3991	Solución 3	\$ 9.500,00	13,5%	Mensual	60	m̄t̄p
254	3992	Solución 3	\$ 18.000,00	13,5%	Mensual	84	m̄t̄p
255	3999	Oportuno	\$ 11.600,00	13,5%	Mensual	30	m̄t̄p
256	4000	Solución 1	\$ 300,00	13,5%	Mensual	6	m̄t̄p
257	4005	Ágil 2	\$ 1.100,00	12,5%	Mensual	12	m̄t̄p
258	4008	Ágil 3	\$ 14.000,00	12,5%	Mensual	48	m̄t̄p
259	4009	Ágil 2	\$ 1.000,00	12,5%	Mensual	12	m̄t̄p
260	4010	Ágil 1	\$ 300,00	12,5%	Mensual	6	m̄t̄p
261	4011	Ágil 2	\$ 700,00	12,5%	Mensual	9	m̄t̄p
262	4013	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	6	m̄t̄p
263	4017	Solución 1	\$ 500,00	13,5%	Mensual	8	m̄t̄p

m̄ = Monto Correcto
t̄ = Tasa de Interés Correcta
p = Plazo Correcto

Indicador de Eficacia:

$$C. M. T. I. P = \frac{N^{\circ} \text{ créditos correctos}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}} \times 100$$

$$C. M. T. I. P = \frac{263}{263} \times 100 = 100\%$$

Conclusión:

Los créditos otorgados de la COAC ETAPA presentan una tasa de interés de acuerdo al tipo de crédito:

PRODUCTO	TASA DE INTERÉS
Crédito Ágil	12.5%
Crédito Solución	13.5%
Crédito Oportuno	13.5%
Crédito Desarrollo	18%

En base al análisis de los 263 créditos establecidos en el plan de muestreo, se pudo determinar que el 100% de los créditos concedidos cumplen con el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

monto, tasa de interés, plazo y además se encuentran clasificados correctamente de acuerdo a lo estipulado por el Manual de Crédito de la COAC ETAPA.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	15/01/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

1/25

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cumplimiento de requisitos de acuerdo al Manual de Créditos

Para la aplicación del procedimiento de auditoría se realizó un muestreo estadístico empleando la fórmula establecida en el plan de muestreo, con la cual se determinó una muestra de 263 créditos a ser analizados.

N°	N° CRÉDITO	MES	GRUPO	PRODUCTO	MONTO	MARCAS DE AUDITORÍA	OBSERVACIONES
1	3846	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 3.200,00	Ṛ	
2	3254	Febrero	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
3	3156	Enero	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 2.450,00	Ṛ	
4	3880	Octubre	Débito de Rol	Solución 3	\$ 17.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
5	3913	Octubre	Débito de Rol	Ágil 3	\$ 10.300,00	Ṛ	
6	3790	Septiembre	Voluntario	Ágil 1	\$ 200,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
7	3175	Enero	Débito de Rol	Solución 2	\$ 5.000,00	Ṛ	
8	3453	Mayo	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
9	3270	Marzo	Débito de Rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	
10	3373	Abril	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 400,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

2/25

11	3868	Octubre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 100,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
12	3952	Noviembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 200,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene croquis No tiene planilla de servicios básicos
13	3963	Noviembre	Débito de Rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	
14	3411	Abril	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.770,90	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula No tiene planilla de servicios básicos Certificado de votación desactualizado
15	3969	Diciembre	Débito de Rol	Solución 2	\$ 3.750,00	Ṛ	No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
16	3643	Julio	Débito de Rol	Oportuno	\$ 8.795,00	Ṛ	
17	3828	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 200,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
18	3875	Octubre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No contiene la firma de la Oficial de Negocios en la concesión del crédito
19	3798	Septiembre	Débito de Rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
20	3321	Marzo	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
21	3396	Abril	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 3.500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

22	3622	Julio	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 2.280,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
23	3746	Agosto	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 700,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
24	3903	Octubre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
25	3789	Septiembre	Voluntario	Ágil 1	\$ 205,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
26	3724	Agosto	Voluntario	Ágil 1	\$ 200,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
27	3749	Agosto	Débito de Rol	Ágil 3	\$ 7.750,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
28	3758	Septiembre	Débito de Rol	Solución 3	\$ 9.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
29	3188	Enero	Débito de Rol	Oportuno	\$ 9.500,00	Ṛ	
30	3552	Junio	Débito de Rol	Oportuno	\$ 10.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
31	3216	Enero	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 510,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
32	3971	Diciembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
33	3911	Octubre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

4/25

34	3872	Octubre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 600,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
35	3527	Junio	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 400,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
36	3500	Mayo	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
37	3376	Abril	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
38	3344	Marzo	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
39	3586	Junio	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
40	3906	Noviembre	Débito de Rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
41	3942	Noviembre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 2.050,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
42	3419	Abril	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.445,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
43	3323	Marzo	Débito de Rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	
44	3526	Junio	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 5.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

5/25

45	3863	Octubre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
46	3237	Febrero	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 4.800,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
47	3305	Marzo	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
48	3957	Noviembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
49	3438	Mayo	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
50	3354	Abril	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 765,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
51	3693	Julio	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 285,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
52	3783	Septiembre	Débito de Rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
53	3809	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 198,00	Ṛ	
54	3186	Enero	Débito de Rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

6/25

55	3842	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 880,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
56	3416	Abril	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 5.000,00	Ṛ	
57	3720	Agosto	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.660,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
58	3788	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
59	3404	Abril	Voluntario	Ágil 2	\$ 1.200,00	Ṛ	No tiene Estado de Cuenta No tiene revisión de buró
60	3839	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
61	3743	Agosto	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
62	3436	Mayo	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.640,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
63	3821	Septiembre	Voluntario	Ágil 2	\$ 1.850,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene certificado laboral No tiene cédula y certificado de votación
64	3228	Febrero	Voluntario	Solución 3	\$ 15.000,00	Ṛ	
65	3779	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.850,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
66	3260	Marzo	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 2.000,00	Ṛ	
67	3180	Enero	Voluntario	Solución 2	\$ 5.000,00	Ṛ	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

7/25

68	3331	Abril	Débito de Rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	
69	3998	Diciembre	Voluntario	Desarrollo 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene Estado de Cuenta No tiene revisión de buró
70	4016	Diciembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 150,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
71	3655	Julio	Voluntario	Desarrollo	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene certificado laboral No tiene estado de cuenta
72	3375	Abril	Voluntario	Desarrollo 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene certificado laboral
73	3885	Octubre	Voluntario	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene certificado laboral
74	3489	Mayo	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 700,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
75	3366	Abril	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
76	3584	Junio	Voluntario	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene planilla de servicios básicos
77	3832	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.800,00	Ṛ	No tiene cédula y certificado de votación
78	3538	Junio	Débito de Rol	Solución 3	\$ 12.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
79	4014	Diciembre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
80	3150	Enero	Débito de Rol	Oportuno	\$ 5.900,00	Ṛ	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

8/25

81	3242	Febrero	Voluntario	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene certificado laboral No tiene rol de pagos
82	3522	Junio	Débito de Rol	Solución 3	\$ 10.000,00	Ṛ	
83	3728	Agosto	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
84	3535	Junio	Débito de Rol	Solución 3	\$ 9.000,00	Ṛ	
85	3439	Mayo	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 560,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
86	3402	Abril	Débito de Rol	Solución 2	\$ 3.000,00	Ṛ	
87	3878	Octubre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 615,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
88	3194	Enero	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
89	3536	Junio	Voluntario	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
90	3775	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
91	3784	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 1.500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

9/25

92	3811	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
93	3633	Julio	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
94	3301	Marzo	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 250,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
95	3673	Julio	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 900,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
96	3372	Abril	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 640,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
97	3492	Mayo	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 150,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
98	3902	Octubre	Voluntario	Solución 1	\$ 14.500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
99	3742	Agosto	Voluntario	Ágil 1	\$ 400,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
100	3910	Octubre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 250,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
101	3747	Agosto	Débito de Rol	Solución 2	\$ 2.100,00	Ṛ	
102	3706	Agosto	Voluntario	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	
103	3251	Febrero	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene croquis No tiene revisión de buró

EJCR

10/25



UNIVERSIDAD DE CUENCA

							No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
104	3777	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 405,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
105	3874	Octubre	Débito de Rol	Solución 2	\$ 4.000,00	Ṛ	
106	3114	Enero	Voluntario	Solución 2	\$ 3.000,00	Ṛ	
107	3740	Agosto	Débito de Rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
108	3273	Marzo	Débito de Rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene croquis No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
109	3907	Octubre	Débito de Rol	Solución 3	\$ 8.500,00	Ṛ	No tiene certificado laboral
110	3501	Mayo	Débito de Rol	Solución 1	\$ 400,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
111	3539	Junio	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 550,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
112	3269	Marzo	Voluntario	Desarrollo 3	\$ 10.000,00	Ṛ	
113	3712	Agosto	Voluntario	Solución 2	\$ 5.000,00	Ṛ	
114	3276	Marzo	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
115	3369	Abril	Débito de Rol	Solución 3	\$ 13.000,00	Ṛ	
116	3732	Agosto	Débito de Rol	Solución 2	\$ 3.000,00	Ṛ	

EJCR
11/25



UNIVERSIDAD DE CUENCA

117	3434	Mayo	Débito de Rol	Solución 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
118	3551	Junio	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene certificado laboral
119	3735	Agosto	Débito de Rol	Solución 3	\$ 13.000,00	Ṛ	
120	3595	Junio	Débito de Rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
121	3898	Octubre	Débito de Rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
122	3621	Julio	Voluntario	Solución 3	\$ 6.000,00	Ṛ	
123	3664	Julio	Voluntario	Solución 2	\$ 1.400,00	Ṛ	
124	3968	Diciembre	Débito de Rol	Solución 2	\$ 3.000,00	Ṛ	
125	3424	Mayo	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 685,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
126	3623	Julio	Débito de Rol	Ágil 2	\$ 2.940,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
127	3649	Julio	Débito de Rol	Solución 3	\$ 16.000,00	Ṛ	
128	3756	Agosto	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
129	3819	Septiembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 200,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación

EJCR
12/25



UNIVERSIDAD DE CUENCA

							No tiene planilla de servicios básicos
130	3989	Diciembre	Débito de Rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
131	3959	Noviembre	Débito de Rol	Solución 3	\$ 18.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
132	4008	Diciembre	Debito de rol	Ágil 3	\$ 14.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
133	3274	Marzo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 4.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
134	3141	Enero	Debito de rol	Solución 3	\$ 8.200,00	Ṛ	Planilla de servicio básico desactualizada No tiene solicitud de novación
135	3924	Noviembre	Jubilado	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
136	3145	Enero	Debito de rol	Solución 1	\$ 450,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
137	3925	Noviembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.400,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
138	3785	Septiembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

13/25

139	3227	Febrero	Debito de rol	Ágil 1	\$ 200,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
140	3675	Julio	Debito de rol	Ágil 2	\$ 600,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
141	3298	Marzo	Debito de rol	Oportuno	\$ 6.450,00	Ṛ	No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró
142	3796	Septiembre	Debito de rol	Solución 1	\$ 120,00	Ṛ	No tiene revisión del buro No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No cumple con las garantías
143	3314	Marzo	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
144	3280	Marzo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
145	3670	Julio	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
146	3859	Octubre	Debito de rol	Solución 2	\$ 5.000,00	Ṛ	Planilla de servicio básico desactualizada No tiene solicitud de novación
147	3635	Julio	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
148	3572	Junio	Debito de rol	Ágil 3	\$ 6.468,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
149	3170	Enero	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

14/25

150	3475	Mayo	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
151	3984	Diciembre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
152	3983	Diciembre	Debito de rol	Solución 3	\$ 15.500,00	Ṛ	
153	3229	Febrero	Jubilado	Ágil 2	\$ 2.000,00	Ṛ	No tiene los requisitos generales No tiene revisión del buro
154	3838	Septiembre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 450,00	Ṛ	No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico
155	3253	Febrero	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.180,00	Ṛ	No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico
156	3452	Mayo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.180,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
157	3388	Abril	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.200,00	Ṛ	No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico
158	3540	Junio	Debito de rol	Ágil 2	\$ 600,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
159	3550	Junio	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.600,00	Ṛ	No tiene revisión de buro No tiene planilla de servicio básico
160	3481	Mayo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.020,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
161	3234	Febrero	Debito de rol	Ágil 3	\$ 8.000,00	Ṛ	No tiene revisión del buro
162	3549	Junio	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buro

EJCR

15/25



UNIVERSIDAD DE CUENCA

							No tiene planilla de servicio básico
163	3449	Mayo	Debito de rol	Solución 2	\$ 5.000,00	Ṛ	No tiene revisión del buro Planilla de servicio básico desactualizada
164	3908	Octubre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 800,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene rol de pagos
165	3941	Noviembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
166	3888	Octubre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
167	3954	Noviembre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
168	3799	Septiembre	Debito de rol	Oportuno	\$ 20.000,00	Ṛ	
169	3833	Septiembre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
170	3830	Septiembre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
171	3155	Enero	Debito de rol	Ágil 2	\$ 2.400,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No cumple con el tiempo de trabajo No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

16/25

172	3161	Enero	Debito de rol	Ágil 2	\$ 4.720,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
173	3451	Mayo	Debito de rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
174	3845	Septiembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.305,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
175	3324	Marzo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.925,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
176	3204	Enero	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
177	3461	Mayo	Debito de rol	Ágil 3	\$ 8.300,00	Ṛ	No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
178	3976	Diciembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
179	3465	Mayo	Voluntario	Solución 3	\$ 11.456,78	Ṛ	Tiene beca No tiene solicitud de novación
180	3882	Octubre	Debito de rol	Solución 3	\$ 16.000,00	Ṛ	
181	3221	Enero	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
182	3446	Mayo	Voluntario	Ágil 2	\$ 5.000,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene el tiempo de trabajo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

17/25

183	3277	Marzo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 2.700,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
184	3631	Julio	Debito de rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
185	3478	Mayo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
186	3677	Julio	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
187	3499	Mayo	Debito de rol	Ágil 1	\$ 100,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
188	3520	Junio	Debito de rol	Solución	\$ 13.350,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
189	3905	Octubre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
190	3825	Septiembre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 100,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
191	3955	Noviembre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 150,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
192	3835	Septiembre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No cumple con el tiempo de trabajo No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene revisión del buró
193	3581	Junio	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No cumple con el tiempo de trabajo No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene revisión del buró



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

18/25

194	3761	Agosto	Debito de rol	Ágil 2	\$ 600,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
195	3294	Marzo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
196	3309	Marzo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.060,00	Ṛ	No cumple con el tiempo de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico
197	3162	Enero	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
198	3644	Julio	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
199	3987	Diciembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.200,00	Ṛ	No tiene la garantía No tiene solicitud de buró No tiene la planilla del servicio básico
200	3410	Abril	Debito de rol	Ágil 2	\$ 5.000,00	Ṛ	No tiene planilla de servicio básico
201	3887	Octubre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.200,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
202	3504	Mayo	Debito de rol	Ágil 1	\$ 150,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
203	3174	Enero	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

19/25

204	3577	Junio	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
205	3491	Mayo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 2.800,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
206	3176	Enero	Debito de rol	Ágil 2	\$ 2.000,00	Ṛ	No cumple con el tiempo de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico
207	3841	Septiembre	Voluntario	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene planilla de servicio básico No tiene justificativo de ingresos
208	3864	Octubre	Voluntario	Ágil 1	\$ 300,00	Ṛ	No tiene certificado de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene rol o RUC
209	3662	Julio	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene certificado de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene rol o RUC
210	3238	Febrero	Voluntario	Solución 3	\$ 10.000,00	Ṛ	No tiene certificado de trabajo
211	3313	Marzo	Debito de rol	Ágil 1	\$ 3.450,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
212	3900	Octubre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.500,00	Ṛ	No cumple con el tiempo de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

20/25

213	3729	Agosto	Voluntario	Ágil 2	\$ 700,00	Ṛ	No tiene planilla de servicio básico No tiene revisión del buró
214	3934	Noviembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 2.780,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
215	3445	Mayo	Debito de rol	Ágil 2	\$ 4.300,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
216	3659	Julio	Debito de rol	Ágil 2	\$ 2.100,00	Ṛ	No cumple con el tiempo de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
217	3547	Junio	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.120,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
218	3583	Junio	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene rol de pagos No tiene solicitud de novación
219	3347	Abril	Debito de rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	
220	3657	Julio	Voluntario	Desarrollo 3	\$ 5.000,00	Ṛ	No tiene rol No tiene certificado laboral
221	3317	Marzo	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
222	3869	Octubre	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR
21/25

223	3263	Febrero	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
224	3363	Abril	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	Ṛ	No cumple con el tiempo de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
225	3948	Noviembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 600,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
226	3405	Abril	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.300,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
227	3447	Mayo	Debito de rol	Ágil 1	\$ 440,00	Ṛ	No cumple con el tiempo de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
228	3895	Octubre	Debito de rol	Solución 3	\$ 8.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
229	3826	Septiembre	Debito de rol	Ágil 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
230	3330	Marzo	Voluntario	Desarrollo 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básicos No tiene rol de pagos
231	3406	Abril	Debito de rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR
22/25

232	3152	Enero	Debito de rol	Ágil 1	\$ 100,00	R̄	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
233	3741	Agosto	Debito de rol	Ágil 2	\$ 1.000,00	R̄	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
234	3215	Enero	Debito de rol	Ágil 1	\$ 500,00	R̄	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
235	3781	Septiembre	Voluntario	Solución 3	\$ 12.000,00	R̄	No tiene rol de pagos No tiene solicitud de novación
236	3351	Abril	Debito de rol	Ágil 1	\$ 300,00	R̄	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
237	3548	Junio	Debito de rol	Ágil 1	\$ 200,00	R̄	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
238	3544	Junio	Debito de rol	Solución1	\$ 500,00	R̄	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
239	3537	Junio	Voluntario	Solución 2	\$ 2.300,00	R̄	Planilla desactualizada
240	3264	Marzo	Debito de rol	Solución 2	\$ 5.000,00	R̄	Planilla desactualizada
241	3867	Noviembre	Voluntario	Solución 3	\$ 12.800,00	R̄	No tiene solicitud de novación
242	3358	Abril	Jubilado	Ágil 1	\$ 500,00	R̄	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
243	3232	Febrero	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	R̄	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación

EJCR
23/25



UNIVERSIDAD DE CUENCA

							No tiene planilla de servicios básicos
244	3394	Abril	Debito de rol	Solución1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene el tiempo de trabajo No tiene revisión del buró No tiene cédula No tiene planilla de servicios básicos No tiene solicitud de novación
245	3814	Septiembre	Debito de rol	Solución2	\$ 5.000,00	Ṛ	
246	3854	Septiembre	Debito de rol	Solución1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
247	3698	Julio	Voluntario	Solución1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene rol Certificado laboral del mes de enero No tiene solicitud de novación
248	3371	Abril	Voluntario	Ágil 2	\$ 2.000,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
249	3380	Abril	Debito de rol	Solución 3	\$ 20.000,00	Ṛ	No tiene solicitud de novación
250	3307	Marzo	Debito de rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
251	3877	Octubre	Debito de rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión del buro No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene el ultimo rol de pagos
252	3865	Octubre	Voluntario	Solución 3	\$ 8.000,00	Ṛ	No tiene planilla de servicios básicos No tiene la declaración de impuestos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCR

24/25

253	3997	Diciembre	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene solicitud de novación
254	3556	Junio	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
255	3578	Junio	Debito de rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
256	3893	Octubre	Voluntario	Ágil 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión del buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicio básico No tiene certificado laboral
257	3609	Julio	Voluntario	Solución 2	\$ 3.000,00	Ṛ	No tiene RUC o RISE o certificado artesanal
258	4013	Diciembre	Voluntario	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene RUC o RISE o certificado artesanal No tiene revisión del buró No tiene planilla de servicios básicos
259	3701	Agosto	Debito de rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
260	3894	Octubre	Debito de rol	Solución 2	\$ 2.000,00	Ṛ	Planilla desactualizada
261	3708	Agosto	Voluntario	Solución 2	\$ 3.500,00	Ṛ	
262	3965	Noviembre	Debito de rol	Solución 1	\$ 500,00	Ṛ	No tiene revisión de buró No tiene cédula y certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos
263	4012	Diciembre	Voluntario	Solución 2	\$ 4.500,00	Ṛ	No tiene certificado laboral



Ř= Cumple con los requisitos

Ř̄= Incumplimiento de requisitos

Indicador de Eficiencia:

$$\text{Cumplimiento de requisitos} = \frac{N^{\circ} \text{ créditos que cumplen con requisitos}}{N^{\circ} \text{ total de la Muestra}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento de requisitos} = \frac{39}{263} \times 100 = 15,23\%$$

Conclusión:

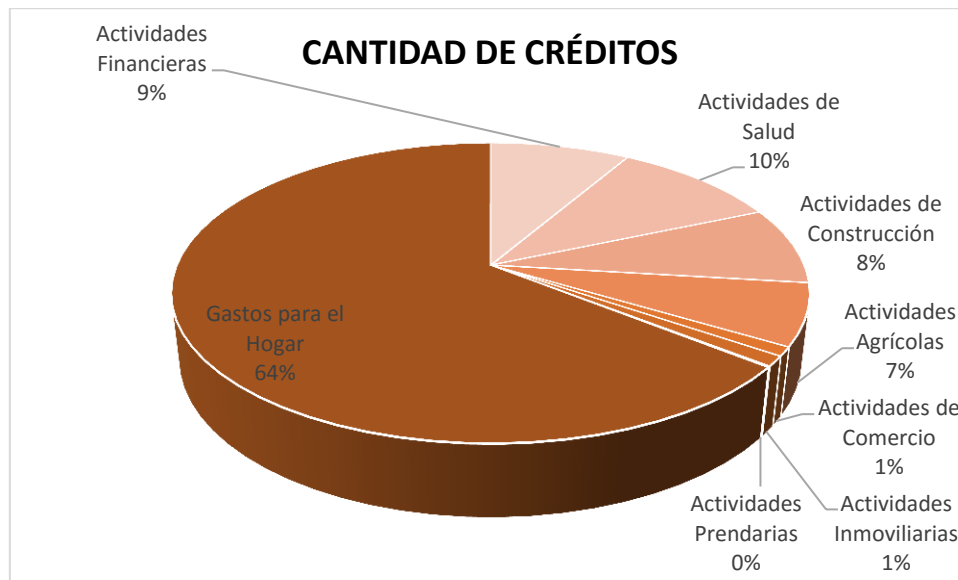
Una vez analizada la muestra de créditos otorgados durante el año 2017 en la COAC ETAPA, se determinó que apenas el 15,23% del total de créditos cumplen con todos los requisitos establecidos dentro del Manual de Créditos que posee la Cooperativa. Del 84,77% de créditos restantes se pudo identificar que ningún crédito novado en el 2017 posee la respectiva solicitud de novación y que las copias de la cédula de identidad, certificado de votación y planilla de servicio básico son los requisitos de mayor incumplimiento dentro de las carpetas; por último, de todos los créditos examinados se estableció que el 70% de los créditos no poseen la respectiva revisión de buró o historial crediticio.

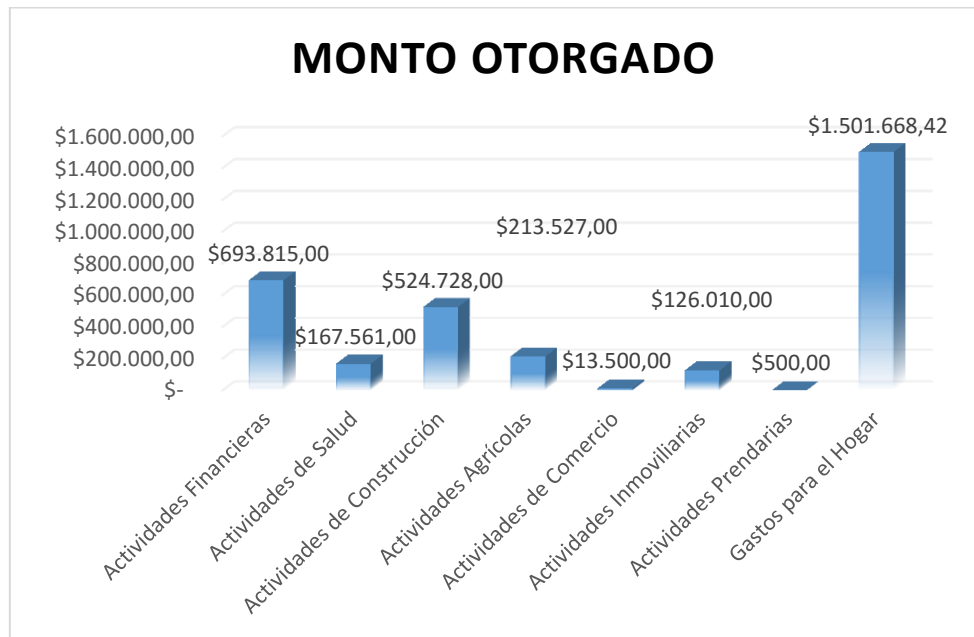
Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	18/01/2019

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Destino de los créditos concedidos

En el año 2017 la COAC ETAPA otorgó créditos destinados para:

DESTINO	CANTIDAD DE CRÉDITOS	MONTO	PORCENTAJE
Actividades Financieras	70	\$ 693.815,00	8.44%
Actividades de Salud	84	\$ 167.561,00	10.13%
Actividades de Construcción	69	\$ 524.728,00	8.32%
Actividades Agrícolas	55	\$ 213.527,00	6.63%
Actividades de Comercio	8	\$ 13.500,00	0.97%
Actividades Inmobiliarias	9	\$ 126.010,00	1.09%
Actividades Prendarias	1	\$ 500,00	0.12%
Gastos para el Hogar	533	\$ 1.501.668,42	64.29%
TOTAL	829	\$ 3.241.309,42	100%





Conclusión:

Luego de analizar la base de datos de los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA en el periodo 2017, se pudo evidenciar que la Cooperativa concedió mayoritariamente créditos destinados a los gastos del hogar, alcanzando un monto de \$1.501.668,42 el mismo que representa un 64% del total de créditos concedidos en dicho año, además el 8,44% de los créditos fueron destinados a la cancelación de deudas con otras instituciones financieras. Sin embargo, la cartera destinada al desarrollo y emprendimiento tuvo una menor acogida por parte de sus socios, la misma que alcanzó 0,12% del total de

la cartera del 2017.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	24/01/2019

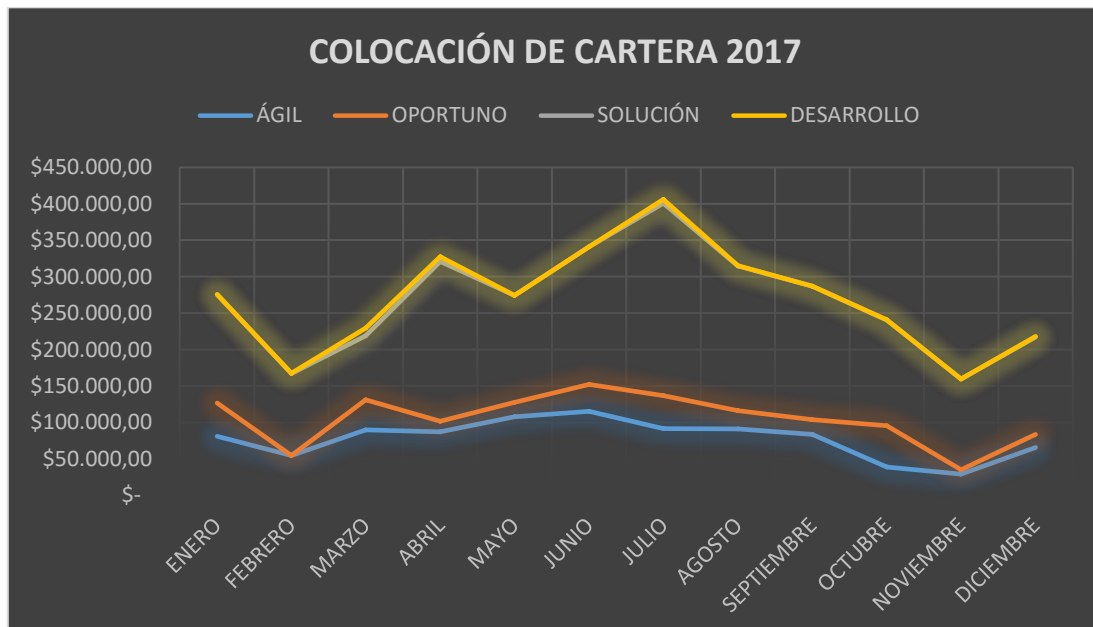


UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCC
1/2

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Periodo	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cumplimiento y crecimiento de la cartera 2017

MES	PRODUCTO			
	ÁGIL	OPORTUNO	SOLUCIÓN	DESARROLLO
ENERO	\$ 81.175,00	\$ 45.300,00	\$ 149.000,00	\$ -
FEBRERO	\$ 54.395,00	\$ -	\$ 112.650,00	\$ 500,00
MARZO	\$ 89.791,00	\$ 41.050,00	\$ 87.900,00	\$ 10.500,00
ABRIL	\$ 87.256,90	\$ 14.165,00	\$ 219.500,00	\$ 6.500,00
MAYO	\$ 107.627,23	\$ 20.000,00	\$ 146.656,78	\$ -
JUNIO	\$ 115.250,01	\$ 36.850,00	\$ 188.680,00	\$ -
JULIO	\$ 91.575,00	\$ 45.115,00	\$ 263.800,00	\$ 5.500,00
AGOSTO	\$ 91.217,00	\$ 24.820,00	\$ 198.620,00	\$ 500,00
SEPTIEMBRE	\$ 83.729,50	\$ 20.000,00	\$ 183.270,00	\$ -
OCTUBRE	\$ 38.675,00	\$ 56.700,00	\$ 145.050,00	\$ 500,00
NOVIEMBRE	\$ 29.056,00	\$ 6.000,00	\$ 124.500,00	\$ -
DICIEMBRE	\$ 65.485,00	\$ 18.100,00	\$ 133.350,00	\$ 1.000,00



CARTERA DE CRÉDITO		
CARTERA TOTAL	PRESUPUESTADO	EJECUTADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2016	\$ -	\$ 3.603.770,31
2017	\$ 3.683.992,24	\$ 4.283.694,94

EJCC
2/2

Indicador de Eficacia:

$$C. C. P = \frac{\text{Monto de cartera ejecutada}}{\text{Monto de cartera presupuestada}} \times 100$$

$$C. C. P = \frac{\$ 4.283.694,94}{\$ 3.683.992,24} \times 100 = 116\%$$

$$C. C = \frac{\text{Cartera 2017} - \text{Cartera 2016}}{\text{Cartera 2016}} \times 100$$

$$C. C = \frac{\$ 4.283.694,94 - \$ 3.603.770,31}{\$ 4.283.694,94} \times 100 = 18,87\%$$

Conclusión:

Una vez analizado el presupuesto proporcionado por la COAC ETAPA, se determinó que la Cooperativa se planteó alcanzar durante el periodo 2017 un monto de \$3.683.992,24; el cual sobrepasó con un 16%, lo que represento un superávit de \$679.924,63 dólares. Además, según el POA establecido por la entidad financiera a inicios de año, está se propuso tener un crecimiento en su cartera del 4%, pero a finales del 2017 se logró un crecimiento del 18%, el mismo que alcanzó una diferencia de 12 puntos porcentuales a lo establecido en su total de cartera; debido a la colocación de los productos solución y ágil, los mismos que presentaron gran acogida en el mercado.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	25/01/2019



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cumplimiento del informe de Supervisión

TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	N° CRÉDITOS
Consumo Prioritario	Ágil	532
	Oportuno	33
	Solución	250
Microempresa	Desarrollo	12
Total de Créditos		827

PRODUCTO	PORCENTAJE DE SUPERVISIÓN						TOTAL
	Coordinador de Negocios	MA	Coordinador de Operaciones	MA	Auditor Interno	MA	
Ágil					27	nş	27
Oportuno					3	nş	3
Solución			25	nş	50	nş	75
Desarrollo	12	nş	2	nş	4	nş	18
Total	12		27		84		123

nş: No posee informe de supervisión

Indicador de Eficacia:

$$C. I. S = \frac{N^{\circ} \text{ de créditos supervisados}}{\text{Total de la muestra}} \times 100$$

$$C. C. P = \frac{0}{123} \times 100 = 0\%$$

Conclusión:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fecha de elaboración: 28/01/2019

Del análisis realizado a los

créditos otorgados durante el año 2017 por la COAC ETAPA, se pudo identificar que 123 créditos debían contar con el respectivo informe de supervisión realizados de acuerdo a los niveles establecidos dentro del Manual de Créditos; sin embargo, se determinó que no existen informes de supervisión realizados por el Coordinador de Negocios, Coordinador de Operaciones o por el Auditor Interno; es decir, ningún crédito fue supervisado durante este periodo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCP

1/14

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cumplimiento de pago de los socios

N	COD. SOCIO	N° CRÉDITO	MES	PLAZO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	OBSERVACIONES
1	9473	3114	ENERO	12		Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Pre cancela hasta la 11° cuota
2	9317	3133	ENERO	84		Þ	Þ	Þ	Þ								Cancelación anticipada
3	9372	3147	ENERO	10		Þ	Þ										Crédito cancelado
4	8132	3163	ENERO	36		Þ	Þ	NÞ	NÞ	Þ	Þ	Þ	Þ	NÞ	NÞ	ÞI	En jul se igualo en las cuotas atrasadas. En dic paga incompletas las cuotas atrasadas
5	9295	3177	ENERO	8		Þ											Cancelación anticipada
6	9279	3180	ENERO	24		Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
7	6088	3187	ENERO	6		Þ	Þ	Þ									Crédito cancelado
8	8094	3188	ENERO	48		Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
9	9067	3191	ENERO	24		NÞ	Þ	NÞ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	En feb lleva un día en mora y en mar se igualó en la cuota atrasada. En abr lleva en mora 3 días. En dic pre cancela hasta la cuota 15
10	9399	3205	ENERO	8		Þ	Þ										Cancelación anticipada
11	9155	3207	ENERO	36		Þ	Þ	Þ									Cancelación anticipada
12	9454	3214	ENERO	6		NÞ	Þ	Þ	Þ								Cancelación anticipada
13	9406	3218	ENERO	9		Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ						Novación
14	9525	3224	FEBRERO	12			Þ	Þ									Novación
15	5063	3227	FEBRERO	2			Þ										Novación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

16	9496	3232	FEBRERO	6			Ḑ	Ḑ	Ḑ	NḐ	Ḑ	Ḑ					En jun cae en 27 días de mora. En jul se iguala con la cuota atrasada
17	6024	3234	FEBRERO	36			Ḑ	Ḑ	Ḑ								Novación
18	9098	3237	FEBRERO	36			NḐ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	En abr se iguala con la cuota atrasada
19	4024	3241	FEBRERO	8			Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ							Novación
20	9197	3245	FEBRERO	8			Ḑ	Ḑ	Ḑ								En mar pre cancela 3 cuotas Cancelación anticipada
21	9526	3250	FEBRERO	2			Ḑ										Cancelación anticipada
22	9480	3264	MARZO	36				Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	
23	9551	3269	MARZO	48				Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	ḐI	ḐI	Ḑ	En oct no se le descontó toda la cuota (lleva 16 días en mora). En nov no se le descontó toda la cuota (lleva 15 días en mora)
24	6076	3271	MARZO	24			Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	
25	5097	3298	MARZO	60			Ḑ		NḐ	NḐ	ḐI	ḐI	ḐI	NḐ	NḐ	Ḑ	En mar pago la 1°cuota. En may lleva 21 días en mora. En junio lleva 51 días en mora. En jul no descuenta todo, lleva 21 días en mora. En ago lleva 52 días en mora. En sep lleva 51 días en mora. En oct lleva 82 días en mora. En nov lleva 112 días en mora
26	9423	3301	MARZO	6				Ḑ	Ḑ	Ḑ							
27	9547	3304	MARZO	36			NḐ	NḐ	Ḑ	Ḑ							Novación
28	9098	3305	MARZO	8			Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ				Cancelación anticipada
29	9562	3307	MARZO	6			NḐ	Ḑ	Ḑ								Novación
30	9243	3313	MARZO	24			Ḑ										Novación
31	5231	3316	MARZO	12			Ḑ	Ḑ	Ḑ	Ḑ							Novación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCP
3/14

32	8001	3320	MARZO	6				Þ	Þ	Þ	Þ	Þ					monto=200, Rodas Ordoñez Pablo
33	9533	3325	MARZO	36				NPÞ	Þ	Þ	Þ						Novación
34	3039	3337	MARZO	12				Þ	Þ	Þ	Þ						Novación
35	9281	3341	ABRIL	24					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
36	9482	3342	MARZO	8				Þ	Þ								Novación
37	9550	3345	ABRIL	84					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	NPÞ	NPÞ	PI	En oct lleva 21 días en mora. En nov lleva 51 días en mora. En dic no se descontó toda la cuota y lleva 21 días en mora
38	9074	3353	ABRIL	6					Þ	Þ	Þ						Novación
39	9317	3357	ABRIL	5					Þ								Novación
40	6028	3358	ABRIL	8					Þ	Þ	Þ	Þ					Novación
41	9146	3360	ABRIL	84					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
42	9186	3361	ABRIL	4					Þ	Þ							Novación
43	9318	3366	ABRIL	4					Þ								Novación
44	9273	3378	ABRIL	36					Þ	NPÞ	Þ	NPÞ	Þ	Þ	Þ	Þ	Se iguala la cuota atrasada. En oct tiene 1 día de mora
45	9159	3380	ABRIL	55					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
46	8109	3382	ABRIL	8					Þ	Þ	Þ						
47	5237	3388	ABRIL	8					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
48	9259	3398	ABRIL	8					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Novación
49	6033	3400	ABRIL	36					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
50	9180	3404	ABRIL	1													Paga una sola cuota pasado un año



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCP
4/14

51	5156	3411	ABRIL	24														En jun lleva 10 días en mora. En jul se iguala con la cuota atrasada. En ago lleva 11 días en mora. En sep lleva 41 días en mora. En oct paga un poco de la deuda y sigue con 41 días en mora. En nov paga un poco de la deuda y sigue con 41 días en mora. En dic lleva 72 días en mora
52	8094	3414	ABRIL	7					Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ				
53	9277	3417	ABRIL	14					Ḗ	Ḗ	Ḗ							
54	9521	3423	ABRIL	8					Ḗ	Ḗ								Novación
55	6002	3427	MAYO	4						Ḗ	Ḗ	Ḗ						Novación
56	9465	3437	MAYO	6						Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ				Novación
57	5042	3453	MAYO	8						Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ		
58	8205	3464	MAYO	8						Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ				Novación
59	5012	3469	MAYO	8						Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ					Cancelación anticipada
60	5202	3475	MAYO	8						Ḗ								Novación
61	9051	3480	MAYO	36						Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	
62	6002	3481	MAYO	24						Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	
63	9587	3493	MAYO	36						Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	En dic lleva 15 días en mora
64	9136	3497	MAYO	5						Ḗ	Ḗ							Novación
65	9538	3501	MAYO	8						NḖ	Ḗ	Ḗ	Ḗ					Novación
66	5161	3502	MAYO	30						Ḗ	Ḗ	Ḗ	NḖ	Ḗ	NḖ	Ḗ		En sep lleva 13 días en mora. En oct lleva 14 días en mora. En nov lleva 44 días en mora
67	9421	3503	MAYO	12						Ḗ	Ḗ	Ḗ						Novación
68	9335	3538	JUNIO	84							Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ		
69	8123	3543	JUNIO	84							Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ		Durante jul-nov-dic no se le descontó toda la cuota (11 días

EJCP
5/14



UNIVERSIDAD DE CUENCA

																	de mora)
70	9153	3553	JUNIO	36							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
71	5100	3555	JUNIO	2							Þ						Novación
72	5080	3561	JUNIO	22							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
73	9413	3563	JUNIO	24							NP	Þ	Þ				Novación
74	9359	3574	JUNIO	8							Þ	NP	Þ	Þ	Þ	Þ	Tiene 21 días de mora y en sep se iguala con las cuotas atrasadas
75	5207	3575	JUNIO	30							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
76	8160	3579	JUNIO	18							Þ	Þ	Þ	NP	NP	Þ	En oct lleva 21 días en mora. En nov lleva 51 días en mora
77	9194	3580	JUNIO	36							Þ	Þ	Þ				Novación
78	9051	3586	JUNIO	8							Þ	Þ	Þ	Þ	NP	Þ	Tiene 10 días de mora en nov. En dic precancela una cuota
79	5261	3591	JUNIO	24							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Precancela en jun 23 cuotas
80	9614	3595	JUNIO	8							NP	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
81	8072	3596	JUNIO	8							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
82	9547	3599	JULIO	84								Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
83	9619	3600	JULIO	84								Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
84	9053	3605	JULIO	36							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
85	9107	3608	JULIO	36							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		Cancelación anticipada
86	9626	3617	JULIO	36								Þ	NP	PI	PI	Þ	En sep lleva 19 días en mora. En oct cancela la cuota atrasada y lleva 20 días en mora. En nov lleva 19 días en mora
87	9624	3621	JULIO	60								Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
88	9477	3628	JULIO	24								Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
89	9102	3631	JULIO	84								Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCP
7/14

113	8199	3800	SEPTIEMBRE	6											ᐅ	ᐅ	ᐅ	
114	9674	3801	SEPTIEMBRE	84											ᐅ	ᐅ	ᐅ	
115	9061	3803	SEPTIEMBRE	6											ᐅ	ᐅ	ᐅ	
116	9590	3806	SEPTIEMBRE	6											ᐅ	ᐅ	ᐅ	
117	9122	3809	SEPTIEMBRE	2											ᐅ			Pre cancela el crédito el 20 y 23 de oct
118	9151	3819	SEPTIEMBRE	3												ᐅ	ᐅ	Se concede el crédito en sep pero empieza a pagar en nov
119	9440	3823	SEPTIEMBRE	3											ᐅ			Novación
120	9134	3825	SEPTIEMBRE	2											ᐅ	ᐅ		
121	2041	3860	OCTUBRE	8												ᐅ	ᐅ	
122	4060	3873	OCTUBRE	84												ᐅ	ᐅ	
123	5230	3884	OCTUBRE	6												ᐅ	ᐅ	
124	9636	3894	OCTUBRE	24													ᐅ	
125	9178	3899	OCTUBRE	60													ᐅ	
126	9170	3901	OCTUBRE	48												Nᐅ	ᐅ	
127	6093	3908	OCTUBRE	30														Son cuotas trimestrales
128	9264	3920	NOVIEMBRE	60													ᐅ	
129	2072	3923	NOVIEMBRE	18													ᐅ	
130	9089	3926	NOVIEMBRE	8													ᐅ	En dic pre cancela una cuota adicional
131	9303	3940	NOVIEMBRE	24													Nᐅ	
132	8128	3958	NOVIEMBRE	24													ᐅ	
133	9695	3965	NOVIEMBRE	8													ᐅ	
134	2072	3966	NOVIEMBRE	2														Primera cuota cancela en enero 2018
135	2100	3880	OCTUBRE	84													ᐅ	ᐅ
136	3022	3790	SEPTIEMBRE	4											ᐅ			Cancelación Anticipada
137	3040	3726	AGOSTO	36										ᐅ	ᐅ	ᐅ	ᐅ	
138	4061	3193	ENERO	3		ᐅ	ᐅ											Cancelación Anticipada
139	5016	3496	MAYO	8						ᐅ	ᐅ	ᐅ						Cancelación Anticipada



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCP
8/14

140	5034	3149	ENERO	24	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
141	5034	3379	ABRIL	30					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
142	5063	3778	SEPTIEMBRE	5									Þ	Þ	Þ		
143	5087	3292	MARZO	36			Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
144	5092	3531	JUNIO	72						Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
145	5094	3638	JULIO	12						Þ							Cancelación Anticipación
146	5094	3764	AGOSTO	36								Þ	Þ	Þ	Þ		
147	5100	3734	AGOSTO	2								Þ					Cancelación Anticipación
148	5106	3816	SEPTIEMBRE	8									Þ				Cancelación Anticipación
149	5143	3173	ENERO	36		Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	En ago pre cancela 10 cuotas En dic cayó en mora por 11 días
150	5143	3689	JULIO	84									Þ	Þ	Þ	Þ	En dic no se descontó toda la cuota, por lo que cayó 21 días en mora
151	5146	3963	NOVIEMBRE	84													Primer pago en enero 2018
152	5163	3280	MARZO	11			Þ	Þ	Þ								Novación
153	5165	3246	FEBRERO	12			Þ	Þ									Novación
154	5165	3509	MAYO	15						Þ	Þ						Novación
155	5165	3709	AGOSTO	36								Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
156	5167	3766	AGOSTO	12										Þ	Þ	Þ	
157	5182	3505	JUNIO	60							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
158	5182	3727	AGOSTO	12													Cancelación Anticipada
159	5186	3148	ENERO	3	Þ	Þ											Cancelación Anticipada
160	5189	3572	JUNIO	55							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
161	5190	3518	JUNIO	60						Þ	Þ	Þ	NP	NP	Þ	Þ	En sep y oct no cancela la cuota En nov y dic no se descontó



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCP
9/14

																	toda la cuota, por lo que cayó 10 y 11 días en mora respectivamente
162	5191	3299	MARZO	8				Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ			Cancelación Anticipada
163	5193	3202	ENERO	36		Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	
164	5202	3656	JULIO	30							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		
165	5213	3321	MARZO	8				Þ	Þ	Þ	Þ	Þ					Novación
166	5213	3321	MARZO	8				Þ	Þ	Þ	Þ	Þ					Novación
167	5220	3385	ABRIL	48				Þ	ÞI	Þ	Þ	Þ	Þ	ÞI	ÞI		Durante jun no se descontó toda la cuota En jul se igualo la cuota En nov y dic cayó en mora 10 y 11 días respectivamente
168	5230	3452	MAYO	10					Þ								Novación
169	5230	3622	JULIO	12							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		
170	6022	3487	MAYO	2					Þ	Þ							
171	6057	3702	AGOSTO	12							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		
172	6083	3749	AGOSTO	24								Þ	Þ	Þ	Þ		
173	6093	3165	ENERO	8		Þ	Þ	Þ									Novación
174	8004	3336	MARZO	30				Þ	Þ	Þ	Þ	Þ					Cancelación Anticipada
175	8041	3888	OCTUBRE	6											Þ	Þ	
176	8068	3848	SEPTIEMBRE	24											Þ	Þ	
177	8071	3680	AGOSTO	48							Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		
178	8092	3833	SEPTIEMBRE	6											Þ	Þ	
179	8109	3620	JULIO	3													Novación
180	8128	3161	ENERO	36		Þ	Þ	Þ	Þ								Novación
181	8128	3216	ENERO	12				Þ	Þ								Novación
182	8138	3911	OCTUBRE	8												Þ	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCP
10/14

183	8145	3511	MAYO	24						Þ							Novación	
184	8147	3397	ABRIL	36					Þ	Þ	Þ	Þ	ÞI	NÞ	Þ	Þ	Durante sep no se descontó toda la cuota En nov cae en mora por 41 días	
185	8151	3279	MARZO	14													Novación	
186	8199	3933	NOVIEMBRE	12													Þ	
187	8204	3289	MARZO	24			Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Novación	
188	8206	3640	JULIO	12													Cancelación Anticipada	
189	9020	3328	MARZO	48					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		
190	9022	3687	AGOSTO	24									Þ	Þ	Þ	Þ		
191	9062	3370	ABRIL	18					Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		
192	9074	3164	ENERO	24	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		Novación	
193	9074	3906	NOVIEMBRE	84													Þ	
194	9077	3928	NOVIEMBRE	60													Þ	
195	9082	3770	AGOSTO	24									Þ	NÞ	Þ	Þ	En nov cancela las 2 cuotas	
196	9088	3836	OCTUBRE	48										Þ	Þ	Þ		
197	9099	3636	JULIO	5								Þ	Þ	Þ	Þ	Þ		
198	9102	3957	NOVIEMBRE	8													Novación	
199	9109	3499	MAYO	2													Novación	
200	9109	3693	JULIO	8									Þ	Þ	Þ	Þ		
201	9119	3172	ENERO	60		Þ	Þ	Þ									Novación	
202	9133	3306	MARZO	20					ÞI	NÞ	NÞ	ÞI	NÞ	NÞ	Þ	ÞI	ÞI	En may, jun, ago y sep no canceló las cuotas, cancela en octubre En los demás meses no se logra descontar el total de la cuota



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJCP
11/14

203	9134	3514	MAYO	2														Cancelación Anticipada
204	9134	3716	AGOSTO	2														Cancelación Anticipada
205	9135	3581	JUNIO	6														Cancelación Anticipada
206	9135	3835	SEPTIEMBRE	6														Cancelación Anticipada
207	9140	3294	MARZO	24														Cancelación Anticipada
208	9141	3309	MARZO	25														Novación
209	9159	3887	OCTUBRE	6														
210	9164	3350	ABRIL	15														Novación
211	9164	3533	JUNIO	24														Novación
212	9164	3791	SEPTIEMBRE	35														
213	9168	3391	ABRIL	42														En mayo precanceló 30 cuotas En el mes de jul cancela la cuota 31
214	9181	3395	ABRIL	1														Cancelación Anticipada
215	9189	3841	SEPTIEMBRE	6														
216	9193	3425	MAYO	8														En sep no descontó toda la cuota Cancelación Anticipada
217	9195	3909	OCTUBRE	30														
218	9204	3534	JUNIO	60														
219	9211	3295	MARZO	4														Cancelación Anticipada
220	9212	3737	AGOSTO	12														Cancelación Anticipada
221	9214	3436	MAYO	20														
222	9219	3168	ENERO	36														En mar precancela dos cuotas En jun precancela 28 cuotas Cancelación Anticipada



UNIVERSIDAD DE CUENCA

241	9372	3392	ABRIL	12					Ð									Novación
242	9376	3192	ENERO	36			Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	
243	9376	3441	MAYO	8						Ð	Ð	Ð	Ð					Cancelación Anticipada
244	9376	3869	OCTUBRE	8													Ð	
245	9387	3439	MAYO	8					Ð									Novación
246	9389	3194	ENERO	12			Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð					Novación
247	9410	3409	ABRIL	6						Ð								Novación
248	9410	3658	JULIO	84								Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	
249	9413	3895	OCTUBRE	36													Ð	
250	9437	3927	NOVIEMBRE	8													Ð	
251	9440	3492	MAYO	4						Ð								Novación
252	9440	3964	NOVIEMBRE	3														Novación
253	9459	3706	AGOSTO	84										Ð	ÐI	ÐI		En nov y dic cayó en mora 5 y 6 días respectivamente
254	9467	3458	MAYO	6						Ð	Ð	Ð						Novación
255	9487	3772	AGOSTO	4										Ð	Ð	Ð		
256	9504	3576	JUNIO	8							Ð	ÐI	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	En ago no se descontó toda la cuota
257	9533	3730	AGOSTO	60										Ð	Ð	Ð		
258	9547	3539	JUNIO	8														Novación
259	9549	3256	FEBRERO	8			Ð	Ð	Ð	Ð	Ð							Novación
260	9550	3723	AGOSTO	8										Ð	NÐ	NÐ	Ð	En oct y nov cayó en mora 21 y 51 días respectivamente
261	9578	3736	AGOSTO	36											Ð	Ð	Ð	
262	9587	3688	JULIO	8								Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	ÐI	En dic no se descontó toda la cuota, por lo que cayó 16 días en mora
263	9622	3615	JULIO	84								Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	Ð	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

264	9640	3664	JULIO	8									Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	Ḗ	
265	9677	3802	SEPTIEMBRE	8											Ḗ	Ḗ	Ḗ	

- Ḗ= Efectúa el pago el socio
- ḖI= Pago incompleto del socio
- NḖ= No efectúa el pago el socio

Indicador de Eficacia:

$$C.P.S = \frac{N^{\circ} \text{ de socios que incumplen la cuota}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}} \times 100$$

$$C.P.S = \frac{45}{263} \times 100$$

$$C.P.S = 20\%$$

Una vez analizada la muestra de los créditos otorgados en el periodo 2017, por la COAC ETAPA se pudo determinar que el 20% de los socios incumplen con los pagos de las cuotas en los plazos establecidos por la Cooperativa al menos una vez en sus créditos; además, se evidenció que existen pagos incompletos de las cuotas de los créditos concedidos, debido a que a los socios que se les realizan descuento por débito de rol tienen previamente otros descuentos por lo cual su sueldo no cubre el monto total de la cuota.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	29/01/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJGC

1/6

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Cumplimiento del proceso de gestión de cobranza

N°	N° CRÉDITO	COD. SOCIO	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
			M	MA	M	MA	M	MA	M	MA	M	MA	M	MA	M	MA	M	MA	M	MA	M	MA	M	MA	M	MA
1	2	9191	678	¢	706	¢	737	¢	767	¢	798	¢	828	¢	859	¢	890	¢	920	¢	951	¢	981	¢	1012	¢
2	136	5142	59	¢	87	¢	87	¢	58	¢	89	¢	58	¢	28	¢			27	¢	28	¢	27	¢	28	¢
4	188	5236	9	¢	6	¢	37	¢	67	¢	70	¢	8	¢	38	¢			8	¢	39	¢	8	¢	9	¢
5	371	9206					21	¢	51	¢	82	¢	81	¢	112	¢	113	¢	144	¢						
7	482	4028			8	¢																				
8	529	5156	52	¢	18	¢	49	¢					20	¢			21	¢	51	¢	51	¢	51	¢	82	¢
9	646	5060	26	¢	54	¢																				
10	678	5153															21	¢								
11	704	5198											20	¢	21	¢	21		51	¢	82	¢	112	¢	112	¢
12	713	8147																	20	¢	51	¢				
13	758	9190	762	¢	790	¢	821	¢	851	¢	882	¢	912	¢	943	¢	974	¢	1004	¢	1035	¢	1065	¢	1096	¢
15	819	8075	113	¢	141	¢	172	¢	202	¢	233	¢	263	¢	112	¢	21	¢	51	¢					21	¢
17	880	9215	80	¢	110	¢	141	¢			21	¢	51	¢	82	¢	52	¢	51	¢					21	¢
18	974	9221	21	¢	18	¢	49	¢	79	¢	21	¢														
22	1279	8119			18	¢					21	¢	20	¢	21	¢					21	¢	51	¢	82	¢
23	1281	9133	21	¢	49	¢					21	¢	51	¢	21	¢	21	¢	51	¢			20	¢		
25	1354	5230																	10	¢			10	¢	11	¢
26	1416	5256													21	¢			20	¢	21	¢				
27	1417	8125	21	¢	18	¢	49	¢	79	¢	82	¢	112	¢	112	¢	113	¢	143	¢	174	¢	204	¢	235	¢

§



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJGC
2/6

28	1432	8062	82	¢	110	¢	21	¢	20	¢	21	¢	20	¢	21	¢			20	¢	51	¢	51	¢	21	¢
29	1460	9204			8	¢																				
32	1548	9362	12	¢	40	¢	71	¢	101	¢	132	¢	162	¢	103	¢	134	¢	42	¢	73	¢	103	¢	134	¢
33	1549	9363	291	¢																						
34	1648	9331																							30	¢
35	1685	5149	52	¢	18	¢	21	¢	51	¢			20	¢			21	¢	51	¢	21	¢	20	¢	51	¢
37	1698	9221	11	¢	8	¢	39	¢	41	¢	41	¢														
39	1800	8189	52	¢	18	¢	21	¢	20	¢	21	¢	51	¢	51	¢										
41	1881	9192																			23	¢			23	¢
44	1930	5156	44	¢	41	¢	41	¢																		
45	1936	5136	52	¢	49	¢	49	¢	51	¢	51	¢	81	¢	82	¢	113	¢	112	¢	143	¢	143	¢	174	¢
46	1944	5256	11	¢									10	¢	11	¢										
49	1987	9385							20	¢	51	¢	81	¢			21	¢	51	¢	82	¢	112	¢		
50	1993	6028			3	¢			5	¢																
51	2111	8143																			11	¢				
52	2136	8043	42	¢	70	¢	39	¢	69	¢	41	¢	71	¢	11	¢	42	¢	41	¢	72	¢	102	¢	72	¢
53	2137	2002	11	¢	39	¢																				
54	2140	5199	42	¢	8	¢	11	¢	10	¢			10	¢	41	¢			10	¢	11	¢	41	¢		
55	2153	8121			8	¢	11	¢																		
56	2158	8132							20	¢			20	¢							21	¢			21	¢
59	2191	9268	37	¢	34	¢	34	¢	64	¢	95	¢	97	¢	67	¢	37	¢			6	¢	36	¢	67	¢
61	2218	9076			18	¢	21	¢					20	¢	21	¢	21	¢	51	¢					21	¢
64	2314	8066															21	¢	20	¢						
66	2349	5138	42	¢	39	¢	70	¢			11	¢	41	¢	72	¢	72	¢								
69	2404	8131	11	¢	8	¢	11	¢	10	¢	41	¢					11	¢	10	¢	11	¢	10	¢	11	¢
70	2418	9272																	29	¢			29	¢		
71	2425	9087	21	¢	18	¢																				
73	2486	6072	11	¢																						
74	2508	9133	11	¢	39	¢																				
75	2589	9441			8	¢																				
76	2614	8123	11	¢	39	¢	11	¢	41	¢																

§



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJGC
4/

129	3129	9327								11	€	41	€	41	€	72	€	72	€	11	€	10	€			
131	3152	9440				11	€																			
133	3173	5143																						11	€	
134	3174	9162								21	€	51	€	82	€	52	€									
135	3191	9067			1	€			3	€																
139	3232	9496											27	€												
141	3242	9359				21	€	51	€	21	€															
143	3258	9327											20	€			21	€								
144	3269	9551																	16	€		15	€			
145	3273	9524																20	€							
146	3292	5087																					10	€		
148	3302	9560																		15	€					
149	3306	9133						10	€	41	€	41	€	11	€	42	€	41	€				10	€		
150	3319	5060												16	€											
151	3322	9544														21	€	20	€							
152	3323	9087													21	€	52	€	51	€			20	€	21	€
153	3326	8066						10	€																	
155	3330	9430																8	€							
156	3345	9550																		21	€		51	€	21	€
157	3346	9543								11	€	10	€				11	€					10	€		
158	3378	9273														1	€				1	€				
159	3385	5220										10	€										10	€	11	€
161	3397	8147																10	€		41	€				
162	3399	9288								11	€					11	€	11	€			11	€		11	€
163	3411	5156										10	€				11	€	41	€	41	€	41	€	72	€
164	3425	9193											25	€	26	€				25	€					
165	3426	8092													21	€										
168	3465	9067																								
170	3491	9170																	3	€						
171	3493	9587																							15	€
173	3518	5190															11	€	41	€	41	€	10	€	11	€

§



Indicador de Eficacia:

$$C.P.R = \frac{N^{\circ} \text{ de créditos que cumplen proceso}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}} \times 100$$

$$C.P.S = \frac{0}{218} \times 100$$

$$C.P.S = 0\%$$

Conclusión:

Una vez analizada la muestra tomada de la cartera vencida, se evidenció que del total de créditos que cayeron en mora, no presentan el debido proceso de gestión de cobranza como lo establece el Manual de Créditos de la COAC ETAPA; es decir, no existe un registro de las llamadas y notificaciones escritas a los socios.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	04/02/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Entrega de notificaciones

Nº	COD. SOCIO	Nº CRÉDITO	DIAS MORA	15 DÍAS NOTI.	30 DÍAS NOTI.EXTRA	OBSERVACIÓN
1	9191	2	678			Cartera en demanda
2	5156	529	52		⚠	
3	5060	646	26	⚠		
4	9133	1281	21	⚠		
5	8125	1417	21	⚠		
6	5149	1685	52		⚠	
7	5136	1936	52		⚠	Cartera en demanda
8	5199	2140	42		⚠	
9	9007	2483	21	⚠		
10	5138	2636	52		⚠	
11	9148	2843	21	⚠		
12	5136	2859	42		⚠	Cartera en demanda
13	5151	15592	82		⚠	Cartera en demanda
14	9191	2	706			Cartera en demanda
15	9095	170	415			Cartera en demanda
16	9190	758	790			Cartera en demanda
17	8075	819	141			Cartera en demanda
18	8043	1067	18	⚠		
19	8119	1279	18	⚠		
20	8062	1432	110		⚠	
21	8075	1692	141			Cartera en demanda
22	5136	1936	49		⚠	Cartera en demanda
23	2002	2137	39		⚠	
24	9235	2172	15	⚠		
25	9268	2191	34		⚠	La primera notificación se emite en juni con 120 días de mora
26	8123	2614	39		⚠	
27	5138	2636	49		⚠	
28	9238	2709	23	⚠		
29	5136	2859	70		⚠	Cartera en demanda
30	9494	3081	23	⚠		
31	6007	15947	49		⚠	
32	5264	1798	21	⚠		
33	5149	1685	21	⚠		
34	9238	2709	26	⚠		
35	8189	1800	21	⚠		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJEN

2/7

36	9221	1698	39		⚡	
37	9095	170	446			Cartera en demanda
38	5138	2349	70	⚡	⚡	
39	9007	2483	49		⚡	
40	9007	3054	21	⚡		
41	8043	1067	49		⚡	
42	8043	2136	39		⚡	
43	5236	3233	31	⚡		
44	5136	2644	39		⚡	Cartera en demanda
45	9148	2843	49		⚡	
46	8123	1808	21	⚡		
47	9206	371	21	⚡		En mayo se emite la primera notificación extrajudicial con 62 días de mora
48	5156	529	49		⚡	
49	5156	1929	31		⚡	
50	8062	1432	21	⚡		
51	5142	136	58		⚡	
52	9095	170	476			Cartera en demanda
53	5236	188	67		⚡	
54	8043	1067	51		⚡	
55	8062	1432	20	⚡		
56	9362	1548	101		⚡	
57	8075	1692	202			Cartera en demanda
58	9375	1958	31		⚡	La primera notificación se emite en junio
59	9385	1987	20	⚡		La primera notificación se emite en junio
60	8123	2614	41		⚡	
61	9425	2638	20	⚡		
62	9238	2709	25	⚡		
63	9464	2871	51		⚡	
64	8131	3043	20	⚡		
65	5236	3233	61		⚡	
66	9359	3242	51		⚡	
67	5151	15592	79		⚡	Cartera en demanda
68	9191	2	798			Cartera en demanda
69	5142	136	89		⚡	Primera notificación extrajudicial en junio a los 120 días en mora
70	9095	170	507			Cartera en demanda
71	9206	371	82		⚡	
72	8075	819	233			Cartera en demanda
73	9133	1281	21	⚡		
74	8062	1432	21	⚡		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJEN

3/7

75	9362	1548	132		⚡	
76	9221	1698	41		⚡	
77	5264	1798	51		⚡	Primera notificación extrajudicial en junio a los 92 días en mora
78	9235	2172	18	⚡		
79	9425	2638	51		⚡	
80	5136	2644	72		⚡	Cartera en demanda
81	9238	2709	26	⚡		
82	9064	2799	21	⚡		
83	5136	2859	72		⚡	Cartera en demanda
84	8131	3043	21	⚡		
85	8132	3163	41		⚡	
86	9162	3174	21	⚡		
87	9133	3306	41		⚡	
88	5151	15592	110		⚡	Cartera en demanda
89	6007	15947	51		⚡	
90	8043	1067	81		⚡	
91	8062	1432	20	⚡		
92	5136	1936	81		⚡	Cartera en demanda
93	9375	1958	92		⚡	
94	9385	1987	81		⚡	
95	8043	2136	71		⚡	
96	8132	2158	20	⚡		
97	9268	2191	97		⚡	
98	9076	2218	20	⚡		
99	9162	2329	41		⚡	
100	5138	2349	41		⚡	
101	9267	2362	20	⚡		
102	5138	2636	51		⚡	Primera notificación extrajudicial en septiembre a los 92 días en mora
103	9425	2638	20	⚡		La primera notificación se emite en agosto con 92 días de mora
104	5136	2644	102		⚡	Cartera en demanda
105	9327	3129	41		⚡	
106	9218	3144	86		⚡	
107	8132	3163	41		⚡	
108	5097	3298	51		⚡	Primera notificación extrajudicial en diciembre a los 153 días en mora
109	9133	3306	41		⚡	
110	9191	2	859			Cartera en demanda
111	5142	136	28	⚡		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJEN

4/7

112	9095	170	568			Cartera en demanda
113	9206	371	112		⚡	En agosto se emite la tercera notificación extrajudicial con 62 115 días de mora
114	8075	819	112			Cartera en demanda
115	9215	880	82		⚡	
116	8043	1067	21		⚡	
117	8119	1279	21	⚡		
118	5256	1416	21	⚡		
119	9362	1548	103		⚡	
120	8189	1800	51		⚡	
121	9076	2218	21	⚡		
122	5138	2349	72		⚡	
123	5041	2394	21	⚡		
124	5138	2636	51		⚡	
125	5136	2644	102		⚡	Cartera en demanda
126	9148	2843	171	⚡		
127	5063	2939	21	⚡		
128	8092	3052	21	⚡		
129	9162	3105	72		⚡	
130	9327	3129	41		⚡	
131	9162	3174	82		⚡	
132	8092	3426	21	⚡		
133	9362	1548	134		⚡	
134	9206	371	113		⚡	
135	8125	1417	113		⚡	Cartera en demanda
136	5264	1798	113		⚡	
137	5136	1936	113		⚡	
138	9495	3050	100		⚡	
139	9464	2871	82		⚡	
140	9267	3113	82		⚡	
141	5138	2349	72		⚡	
142	9162	3105	72		⚡	
143	9215	880	52		⚡	
144	5138	2636	52		⚡	
145	9162	3174	52		⚡	
146	5097	3298	52		⚡	
147	9162	2329	42		⚡	
148	5156	529	21	⚡		
149	5153	678	21	⚡		
150	9133	1281	21	⚡		
151	9076	2218	21	⚡		
152	8066	2314	21	⚡		
153	9359	3574	21	⚡		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJEN

5/7

154	9562	3637	21	⌘		
155	5156	529	51		⌘	
156	5198	704	51		⌘	
157	9271	809	25	⌘		
158	8075	819	51			Cartera en demanda
159	9133	1281	51		⌘	
160	8062	1432	20	⌘		
161	5264	1798	112		⌘	
162	5136	1936	112		⌘	
163	2064	1962	20	⌘		
164	9385	1987	51	⌘		
165	9235	2172	17	⌘		
166	9076	2218	51		⌘	En octubre 2017 se realiza la primera notificación extrajudicial con 92 días en mora
167	8066	2314	20	⌘		
168	9272	2418	29	⌘		
169	9007	2483	82		⌘	
170	9425	2638	20	⌘		
171	5136	2644	133		⌘	
172	9238	2709	25	⌘		
173	5157	2900	20	⌘		
174	5236	3233	30	⌘		
175	9524	3273	20	⌘		
176	9087	3323	51		⌘	
177	9562	3637	20	⌘		
178	5151	15592	204		⌘	Cartera en demanda
179	9191	2	951			Cartera en demanda
180	9095	170	660			Cartera en demanda
181	5236	188	39		⌘	
182	5156	529	51		⌘	
183	5198	704	82		⌘	
184	9190	758	1035			Cartera en demanda
185	8043	1067	51		⌘	
186	8062	1432	51		⌘	
187	5183	1489	21	⌘		
188	5149	1685	21	⌘		
189	5264	1798	113		⌘	
190	8132	2158	21	⌘		
191	5138	2636	21	⌘		
192	9064	2799	51		⌘	
193	5157	2900	51		⌘	
194	9560	3302	15	⌘		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJEN

6/7

195	5190	3518	41		⚡	
196	9258	3560	46		⚡	Se emite la primera notificación extrajudicial en diciembre con 122 días en mora
197	9626	3617	20	⚡		
198	9330	3657	31		⚡	
199	9093	3711	51		⚡	
200	9550	3723	21	⚡		
201	5151	15592	235		D	Cartera en demanda
202	9095	170	690			Cartera en demanda
203	5156	529	51		⚡	
204	5198	704	112		⚡	
205	9362	1548	103		⚡	
206	8043	2136	102		⚡	
207	9268	2191	36		⚡	
208	5138	2636	51		⚡	
209	9425	2638	20	⚡		
210	5157	2900	51		D	Primera notificación extrajudicial en noviembre a los 92 días de mora
211	8131	3043	20	⚡		
212	9491	3075	22	⚡		
213	9551	3269	15	⚡		
214	9550	3345	51		⚡	
215	5156	3411	41		⚡	
216	8160	3579	51		⚡	
217	5157	3588	71		⚡	
218	9093	3711	81		⚡	
219	9443	3781	26	⚡		
220	9376	3869	20	⚡		
221	9191	2	1012			Cartera en demanda
222	5156	529	82		⚡	
223	5198	704	112		⚡	Notificación extrajudicial en enero 2018 por las 5 cuotas de retraso
224	8075	819	21			Cartera en demanda
225	8043	1067	51		⚡	
226	8119	1279	82		⚡	En enero 2018 se emite la primera notificación extrajudicial por 4 cuotas vencidas
227	8062	1432	21	⚡		
228	9331	1648	30		⚡	
229	8043	2136	72		⚡	
230	9235	2172	18	⚡		



231	9267	2362	21	⚡		
232	9425	2638	21	⚡		
233	9416	2776	21	⚡		
234	9464	2871	51		⚡	
235	8131	3043	21	⚡		
236	5156	3411	72		⚡	Primera notificación extrajudicial es en febrero 2018 a los 122 días de mora
237	9258	3560	107		D	
238	9093	3711	82		⚡	
239	9215	3864	26		⚡	
240	5148	14460	355		D	

η= Reporte de las notificaciones escritas

⚡= No tiene el reporte de las notificaciones escritas

Indicador de Eficacia:

$$C. N. E = \frac{N^{\circ} \text{ de notificaciones escritas entregadas}}{N^{\circ} \text{ total de Muestra}} \times 100$$

$$C. P. S = \frac{35}{240} \times 100$$

$$C. P. S = 14.58\%$$

Conclusión:

De la muestra analizada de los créditos que cayeron en mora en el periodo 2017, se determinó que apenas el 14.58% del total de créditos en mora presentan notificaciones, pero extrajudiciales, es decir la mayoría de dichas notificaciones sobrepasan los 100 días de retraso de pago; mientras que las notificaciones que se deben entregar a los socios que tienen retraso de 15 y 30 días en los créditos no presentan su reporte respectivo.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	06/02/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJPR

1/2

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Recuperación de la Cartera

La COAC ETAPA durante el año 2017 presentó la siguiente información relacionada a la cartera de crédito:

MES	MONTO CONCECIÓN	MA	PRESUPUESTO DE RECUPERACIÓN	MA	MONTO RECUPERADO	MA
ENERO	\$ 275.475,00	§	\$ 67.999,20	§	\$ 119.556,57	§
FEBRERO	\$ 167.545,00	§	\$ 40.586,97	§	\$ 58.590,84	§
MARZO	\$ 229.241,00	§	\$ 58.991,41	§	\$ 104.908,31	§
ABRIL	\$ 327.421,90	§	\$ 55.273,22	§	\$ 84.910,61	§
MAYO	\$ 274.284,01	§	\$ 51.015,09	§	\$ 83.529,73	§
JUNIO	\$ 340.780,01	§	\$ 46.216,60	§	\$ 63.685,50	§
JULIO	\$ 405.990,00	§	\$ 45.505,20	§	\$ 76.855,74	§
AGOSTO	\$ 315.157,00	§	\$ 23.956,24	§	\$ 61.752,53	§
SEPTIEMBRE	\$ 286.999,50	§	\$ 23.956,24	§	\$ 39.965,64	§
OCTUBRE	\$ 240.925,00	§	\$ 11.512,87	§	\$ 13.587,67	§
NOVIEMBRE	\$ 159.556,00	§	\$ 3.324,96	§	\$ 3.928,41	§
DICIEMBRE	\$ 217.935,00	§	\$ -	§	\$ 137,92	§
TOTAL	\$ 3.241.309,42		\$ 428.338,00		\$ 711.409,47	

Indicador de Eficiencia:

$$R.C = \frac{\text{Monto Recuperado}}{\text{Presupuesto de Recuperación}} \times 100$$

MES	R.C
ENERO	176%
FEBRERO	144%
MARZO	178%
ABRIL	154%
MAYO	164%
JUNIO	138%
JULIO	169%
AGOSTO	258%



UNIVERSIDAD DE CUENCA

SEPTIEMBRE	167%
OCTUBRE	118%
NOVIEMBRE	118%
DICIEMBRE	-
TOTAL	166%

EJPR
2/2

Conclusión:

De la información proporcionada por la Cooperativa se pudo observar que, durante el periodo examinado se recuperó el 166% del total de la cartera presupuestada; además, del análisis realizado mes por mes, se determinó que durante el mes de agosto se recuperó más del doble de la cartera prevista a recaudar hasta la fecha y durante el mes de diciembre se realizó el pago adelantado de dos cuotas de un crédito. Cabe mencionar que, dentro del monto de la cartera recuperada, se encuentran los créditos cancelados y los créditos novados en el año 2017.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	11/02/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJPM

1/1

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Concentración de la Morosidad

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA 2017		
	Consumo Prioritario	Microempresa
Cartera por vencer	\$ 4.304.560,90	\$ 19.276,27
Cartera que no devenga intereses	\$ 151.147,43	
Cartera vencida	\$ 20.086,45	
TOTAL	\$ 4.475.794,78	\$ 19.276,27

Cartera de Crédito	Tipo de Crédito	Morosidad Parcial	MA	Morosidad Total
	Consumo Prioritario	3,98%	ω	3,81%
	Microempresa	0%	Ω	

§= Verificado en el Sistema de Crédito

ω= Recalculo de la mora

Conclusión:

Una vez realizado el recalculo de la mora, se pudo identificar que los créditos de consumo prioritario registran un índice de morosidad del 3,98% mientras que, la cartera de microcrédito no presentó morosidad; puesto que, la Cooperativa comenzó a ofertar productos de este tipo de crédito en el año 2017. Por lo anterior, se determinó que la cartera de créditos total de la COAC ETAPA al finalizar el periodo examinado reflejó un índice de morosidad de 3,81%.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	13/02/2019



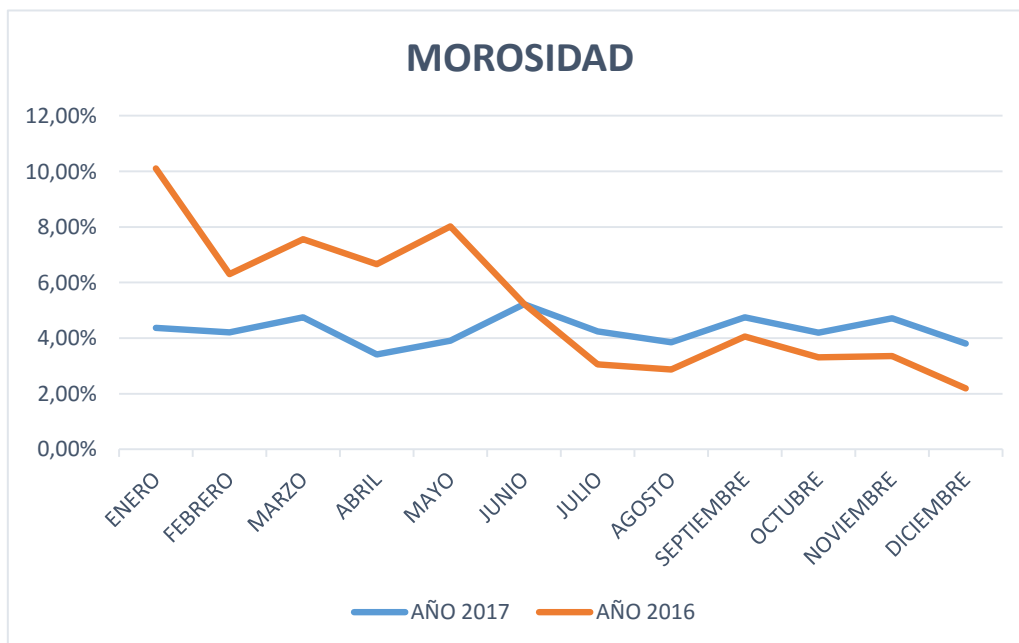
UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJVM

1/2

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Variación de la mora

MES	AÑO 2017		AÑO 2016		VARIACIÓN	
	PORCENTAJE	M.A.	PORCENTAJE	M.A.	PORCENTAJE	M.A.
ENERO	4,37%	§	10,11%	§	-5,73%	✓
FEBRERO	4,21%	§	6,30%	§	-2,09%	✓
MARZO	4,75%	§	7,56%	§	-2,81%	✓
ABRIL	3,41%	§	6,66%	§	-3,25%	✓
MAYO	3,91%	§	8,02%	§	-4,11%	✓
JUNIO	5,22%	§	5,23%	§	-0,01%	✓
JULIO	4,24%	§	3,05%	§	1,19%	✓
AGOSTO	3,85%	§	2,87%	§	0,98%	✓
SEPTIEMBRE	4,75%	§	4,06%	§	0,69%	✓
OCTUBRE	4,20%	§	3,31%	§	0,89%	✓
NOVIEMBRE	4,71%	§	3,36%	§	1,35%	✓
DICIEMBRE	3,81%	§	2,19%	§	1,62%	✓





Conclusión:

En base a la información proporcionada por la Cooperativa se pudo identificar que durante el año 2017 existieron variaciones significativas del índice de morosidad con relación al año anterior. Se puede observar que, en el año 2016, este índice mantuvo una tendencia a la baja, empezando el año con una morosidad de 10,11% hasta llegar a diciembre con una morosidad de 2,19%; mientras que en el año 2017 el índice de morosidad se mantuvo entre el 3% y el 5%, siendo el mes de julio donde se registró el índice más alto de mora en este periodo.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	14/02/2019





UNIVERSIDAD DE CUENCA

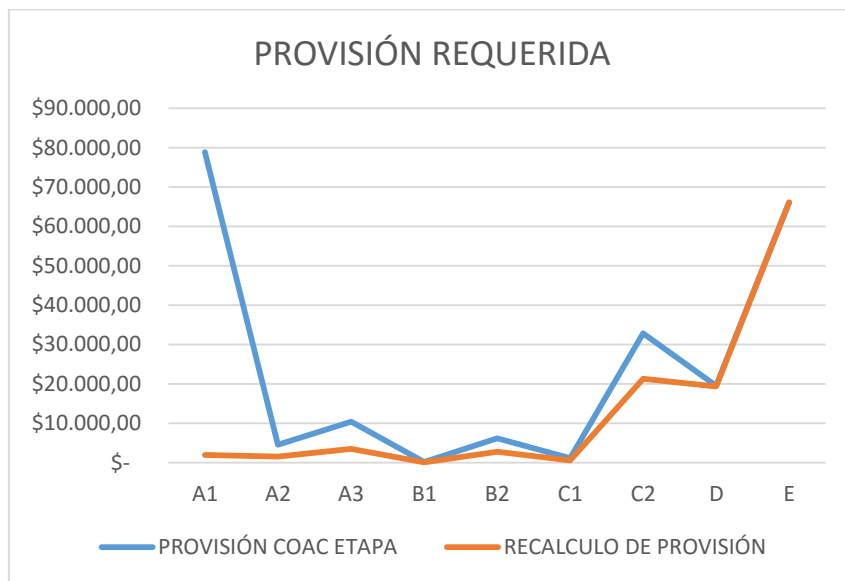
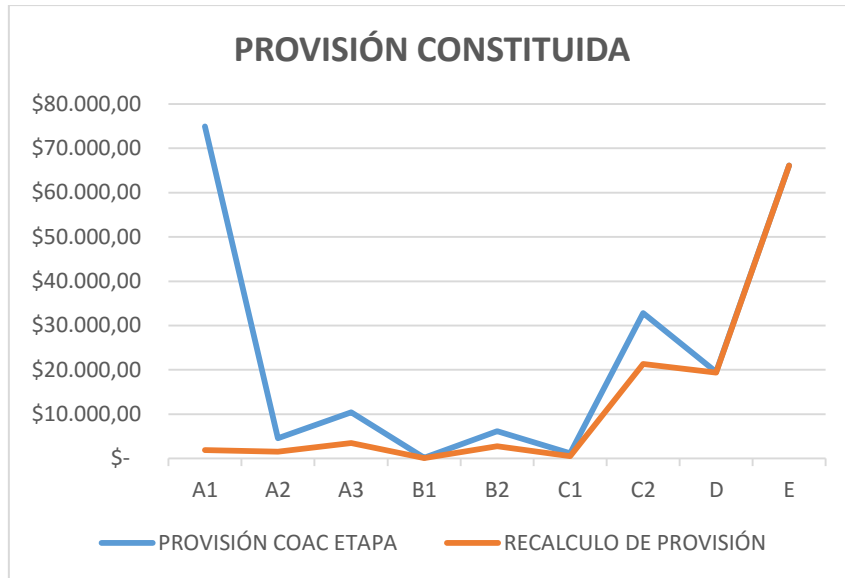
Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Provisiones

PROVISIÓN COAC ETAPA 2017								PROVISIÓN 2017 RECALCULADA							
CALIFICACIÓN	% ANALISIS	CONSUMO	MICRO-CRÉDITO	PROVISIÓN CONSTITUIDA	M.A	PROVISIÓN REQUERIDA	M.A	% ANALISIS	CONSUMO	MICRO-CRÉDITO	PROVISIÓN CONSTITUIDA	M.A	PROVISIÓN REQUERIDA	M.A	
A1	1,89%	\$74.592,02	\$364,42	\$74.956,44	§	\$78.901,51	§	0,05%	\$1.874,17	\$9,16	\$1.883,33	Ⓟ	\$1.982,45	Ⓟ	
A2	2,99%	\$4.590,54	\$0,00	\$4.590,54	§	\$4.590,54	§	1,00%	\$1.535,30	\$0,00	\$1.535,30	Ⓟ	\$1.535,30	Ⓟ	
A3	5,99%	\$10.418,78	\$0,00	\$10.418,78	§	\$10.418,78	§	2,00%	\$3.478,73	\$0,00	\$3.478,73	Ⓟ	\$3.478,73	Ⓟ	
B1	9,99%	\$164,84	\$0,00	\$164,84	§	\$164,84	§	5,00%	\$82,50	\$0,00	\$82,50	Ⓟ	\$82,50	Ⓟ	
B2	19,99%	\$6.182,22	\$0,00	\$6.182,22	§	\$6.182,22	§	9,00%	\$2.783,39	\$0,00	\$2.783,39	Ⓟ	\$2.783,39	Ⓟ	
C1	39,99%	\$1.138,64	\$0,00	\$1.138,64	§	\$1.138,64	§	19,00%	\$540,99	\$0,00	\$540,99	Ⓟ	\$540,99	Ⓟ	
C2	59,99%	\$32.811,43	\$0,00	\$32.811,43	§	\$32.811,43	§	39,00%	\$21.330,98	\$0,00	\$21.330,98	Ⓟ	\$21.330,98	Ⓟ	
D	99,99%	\$19.552,45	\$0,00	\$19.552,45	§	\$19.552,45	§	99,00%	\$19.358,87	\$0,00	\$19.358,87	Ⓟ	\$19.358,87	Ⓟ	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E	100,00%	\$66.143,40	\$0,00	\$66.143,40	§	\$66.143,40	§	100,00%	\$66.143,40	\$0,00	\$66.143,40	Ⓟ	\$66.143,40	Ⓟ
TOTAL		\$215.594,32	\$364,42	\$215.958,74		\$219.903,81		TOTAL	\$117.128,33	\$9,16	\$117.137,49		\$117.236,61	



§= Verificado en el Sistema de Crédito

Ⓢ= Recalculo de provisiones

Indicador de Economía:

$$P = \frac{\text{Provisiones Constituidas}}{\text{Provision Requerida}} \times 100$$

- Provisión 2017 calculada por la COAC ETAPA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJP
3/3

$$P = \frac{\$215.958,74}{\$219.903,81} \times 100$$

$$P = 98,206\%$$

- Provisión 2017 recalculada por las auditoras

$$P = \frac{\$117.137,49}{\$117.236,61} \times 100$$

$$P = 99,915\%$$

Conclusión:

De la información proporcionada por el área contable de la COAC ETAPA se pudo identificar que, durante el año 2017 la provisión constituida de la cartera de crédito fue de \$215.958,74, lo que represento el 98,20% del total de la provisión requerida para dicho periodo. Mientras que, al realizar el recalcu lo por parte del equipo de auditoria, cabe mencionar que se siguió la metodología que emplea la cooperativa y se aplicó los porcentajes establecidos por la SEPS, se determinó que el monto de la provisión que debía ser constituido era de \$117.137,49 lo que representaría el 99,91% del total de la provisión requerida. Además, se pudo identificar que la mayor parte de la provisión, de acuerdo al cálculo de la Cooperativa, se encuentra concentrada en los créditos de categoría A1 y E; mientras que, de acuerdo al recalcu lo realizado por el equipo de auditoria se estableció que las categorías C2, D y E poseen el mayor porcentaje de la provisión.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	18/02/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJRS

1/2

Nombre de la Cooperativa		Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA		
Tipo de Auditoría		Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito		
Período		Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017		
NORMATIVA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	M.A
MORA	N ^º		El sistema calcula automáticamente los días mora siempre y cuando se corran los procesos	§



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BURÓ		Ñ	El sistema no posee un casillero específico para la calificación del historial crediticio; además no reporta separación de bienes y disolución conyugal	§
ACTUALIZACIÓN AUTOMÁTICA		Ñ	El sistema no se actualiza conforme la normativa vigente	§
LÍMITES DE CONCESION DE CRÉDITOS		Ñ	El sistema no restringe el monto de créditos por cada socio solo por producto	§
GARANTÍA		Ñ	No restringe el número de veces que se puede ser garante	§
CALIFICACIÓN DE LA CARTERA	N			§
PROVISIONES		Ñ	Los porcentajes no se actualizan de acuerdo a las resoluciones de la SEPS	§
NOVACIÓN		Ñ		§
TASA DE INTERÉS POR MORA	N		Aun no se ha verificado que el cálculo este correcto	§
CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA	N			§
VINCULADOS		Ñ		§
NOTIFICACIONES		Ñ	El proceso de gestión de cobranza no es eficaz	§
SITUACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO		Ñ	Se carga al apertura la cuenta del socio pero no se actualiza	§

Ñ= Cumple con la normativa de la SEPS

Ñ= No cumple con la normativa de la SEPS

§= Verificado en el Sistema de Crédito

Conclusión:

Dentro de la COAC ETAPA se pudo identificar que se emplea el sistema informático MinkaSoftware para realizar todas las operaciones dentro de la entidad; el mismo que no es de uso exclusivo de la Cooperativa por lo que presenta algunos problemas en los diferentes procesos que ejecuta. Para el área de crédito se pudo identificar que el sistema informático presenta falencias al momento de realizar la revisión del historial crediticio de los socios, no presenta restricciones de los montos a los cuales puede acceder el socio y del número de veces que un socio puede ser garante, no se actualiza conforme la normativa vigente, no tiene un proceso definido para las vinculados y el

EJRS

2/2



UNIVERSIDAD DE CUENCA

proceso de gestión de
cobranza no es eficaz.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	22/02/2019



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJOV

1/3

Nombre de la Cooperativa	Cooperativa de Ahorro y Crédito ETAPA
Tipo de Auditoría	Auditoría a la Gestión de la Cartera de Crédito
Período	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
Nombre del papel de trabajo	Operaciones crediticias con vinculados

COD. SOCIO	N° CRÉDITO	PRODUCTO	MONTO	GRUPO	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS	ACTA	CUPO	OBSERVACIONES
6089	3449	Solución 2	\$ 5.000,00	ETAPA	Ř	%	%	
8071	3680	Solución 3	\$ 6.650,00	ETAPA	Ř	%	%	
6028	3358	Ágil 1	\$ 500,00	JUBILADO	Ř	%	%	No tiene cédula No tiene certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró
6028	3834	Ágil 2	\$ 1.000,00	JUBILADO	Ř	%	%	No tiene oficio de novación No tiene planilla de servicios básicos
5206	3610	Ágil 1	\$ 400,00	ETAPA	Ř	%	%	No tiene cédula No tiene certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró
9338	3930	Oportuno	\$ 6.000,00	EMOV	Ř	%	%	
9338	3824	Ágil 1	\$ 300,00	EMOV	Ř	%	%	No tiene cédula No tiene certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJOV

2/3

8135	3787	Ágil 3	\$ 7.000,00	ETAPA	Ṛ	%	%	
9266	3260	Ágil 2	\$ 2.000,00	ETAPA	Ṛ	%	%	No tiene cédula No tiene certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró
9022	3687	Ágil 2	\$ 2.000,00	ETAPA	Ṛ	%	%	No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró
5259	3550	Ágil 2	\$ 1.600,00	ETAPA	Ṛ	%	%	No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró
9326	3429	Ágil 1	\$ 500,00	ETAPA	Ṛ	%	%	No tiene cédula No tiene certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró
9465	3843	Ágil 2	\$ 1.000,00	ETAPA	Ṛ	%	%	No tiene cédula No tiene certificado de votación No tiene planilla de servicios básicos No tiene revisión de buró

Ṛ= Cumple con los requisitos

Ṛ= Incumplimiento de requisitos



Indicador de Eficacia:

$$C. P. V = \frac{N^{\circ} \text{ vinculados dentro del cupo}}{\text{Total creditos vinculados}} \times 100$$

$$C. P. V = \frac{13}{13} \times 100$$

$$C. P. V = 100\%$$

$$C. N. V = \frac{N^{\circ} \text{ crédito vinculados que cumplen los requisitos}}{\text{Total creditos vinculados}} \times 100$$

$$C. P. V = \frac{4}{13} \times 100$$

$$C. P. V = 30,76\%$$

Conclusión:

Al revisar la información relacionada a las operaciones de crédito con personas vinculadas, se pudo observar que el 100% de estos créditos mantienen su cupo dentro de los límites máximos fijados en el Manual de Crédito de la Cooperativa y que todos los créditos otorgados a personas vinculadas poseen la respectiva acta de aprobación firmada por el Consejo de Administración. Además, se pudo identificar que apenas el 30,76% de los créditos con vinculados cumplen con todos los requisitos establecidos dentro de la normativa interna de la Cooperativa; dentro de los requisitos de mayor incumplimiento están la cédula de identidad, certificado de votación, planilla de servicios básicos y la revisión del historial crediticio.

Elaborado por:	Auditor Jefe de Equipo Auditor Operativo
Fecha de elaboración:	26/04/2019