ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA., MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2019.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

DORIS MARIBEL TERCERO CAIZA.

Riobamba-Ecuador

2022

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA., MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2019.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: DORIS MARIBEL TERCERO CAIZA.

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba-Ecuador

2022

©2022, Doris Maribel Tercero Caiza.

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Doris Maribel Tercero Caiza, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 23 de febrero del 2022

Doris Maribel Tercero Caiza.

C.C: 050362779-6

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El tribunal del trabajo de titulación certifica que. El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA., MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2019.,** realizado por la señorita. **DORIS MARIBEL TERCERO CAIZA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	**FECHA**
Ing. Hitalo Bolivar Veloz Segovia **PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**	HITALO BOLIVAR VELOZ SEGOVIA Firmado digitalmente por HITALO BOLIVAR VELOZ SEGOVIA Fecha: 2022.04.11 17:29:58 -05'00'	2022-02-23
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza **DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**	JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA Firmado digitalmente por JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA	2022-02-23
Dr. Alberto Patricio Robalino **MIEMBRO TRIBUNAL**	0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO Firmado digitalmente por 0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO	2022-02-23

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios por darme fortaleza, sabiduría que con su amor me tomo la mano en aquellos momentos difíciles me enseñó a no darme por vencido a lo largo de mi formación académica para cumplir mi sueño anhelado.

A mis padres Nelson Tercero y Luisa Caiza quienes con su amor, sacrificio y trabajo han permitido llegar ha cumplir este sueño en mi vida. A mis hermanos Lourdes y Leito Tercero quienes con sus consejos, palabras hicieron de mi una mejor persona y de una o otra manera me acompañaron en todos mi sueños y metas.

A mi esposo Robinson, mi hija Dafne por haber sido mi mayor apoyo a lo largo de mi carrera universitaria mediante llamada telefónica en el momento menos esperado para brindarme su apoyo tanto moral y económico, también por trasmitirme optimismo lo cual me sentí respaldada para luchar por mis sueños; ya este es un logro conjunto con mis padres y todos quienes confiaron en mi, luego de largas noches de desvelos, sacrificando momentos amenos como reuniones familiares por la responsabilidad académica lo cual se ve plasmado en mi título que tanto anhele.

Doris

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida bendecirme y guiar mis pasos, a mi familia por estar siempre presente, también a mis autoridades y el personal que conforma la Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, y de manera especial a la Carrera de Ingenieria en Contabilidad y Auditoria, por haberme permitido formarme como profesional. A mis amigos y amigas quienes formaron parte ensecial de mi vida durante mi carrera universitaria, agradercerles por brindar su apoyo, amistad en momentos difíciles y por el amor brindado cada dia.

Agracimiento muy especial a mi director de tesis Ing. Jorgue Enrique Arias Esparza y como también a la Dr. Patricio Robalino miembro de trabajo de titulación por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme impartido conocimientos de vital importancia para el campo laboral. Agradezco también a la Coopertiva de Ahorro y Credito “9 de Octubre” Ltda.; a su Gerente General Ec.Gustavo Naranjo por el acceso a la información y colaboración que me permitio realizar el presente trabajo.

Doris

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS xii
ÍNDICE DE ANEXOS xiii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO-CONCEPTUAL 6
1.1. Antecedentes de investigación 6
1.2. Fundamentaciòn teorica 7
1.2.1. *Auditorìa* 7
1.2.1.1. *Importancia de la auditoria* 7
1.2.1.2. *Clasificación de la auditoria* 8
1.2.2. *Auditoria de gestión* 9
1.2.2.1. *Objetivo de la auditoria de gestión* 10
1.2.2.2. *Importancia de una auditoría de gestión* 10
1.2.2.3. *Beneficios de la auditoría de gestión* 10
1.2.3. *Elementos de la gestión* 11
1.2.4. *Fases de la auditoría de gestión* 11
1.2.5. *Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS)* 15
1.2.6. *Pruebas de la auditoría de gestión* 16
1.2.7. *Riesgo de auditoria* 17
1.2.7.1. *Categoria de riesgo de auditoria* 18
1.2.7.2. *Evaluación del Riesgo de Auditoría* 19
1.2.8. *Papeles de trabajo de auditoría* 20
1.2.8.1. *Objetivos de los papeles de trabajo* 21
1.2.9. *Hallazgo de auditoría* 22
1.2.10. *Técnicas de auditoria* 23
1.2.11. *Control interno* 26
1.2.12. *El método coso* 26

1.2.13. ***Componentes del control interno*** 27
1.2.13.1. *Limitaciones del Control Interno* 29
1.2.13.2. *Métodos de evalucación del sistema de control interno* 29
1.2.14. ***Gestión*** 31
1.2.15. ***Indicadores de gestión*** 31
1.2.16. ***Definición de cooperativa*** 32
1.2.16.1. *Tipos de Cooperativas* 33
1.2.16.2. *Clasificación de las Cooperativas* 33
1.2.16.3. *Segmentación de las entidades del sector financiero popular solidario***.** 34
1.3. **Marco conceptual** 35

CAPÍTULO II

2. **MARCO METODOLÓGICO** 37
2.1. **Enfoque de investigación** 37
2.2. **Nivel de Investigación** 37
2.3. **Diseño de investigación** 37
2.4. **Tipo de estudio** 38
2.5. **Población y muestra** 38
2.6. **Métodos, técnicas e instrumentos de investigación** 38
2.7. **Resultados** 40
3.1 **Interrogantes de estudio** 50

CAPITULO III

3. **MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS** ... 51
3.1 **Título** 51
3.2 **Contenido de la propuesta** 52
3.2.1. ***Archivo permanente*** 52
3.2.2. ***Archivo corriente*** 69
3.2.2.1. *Fase I: Familiarización con la entidad y revisión de la legislación* 70
3.2.2.2. *Fase II: Evaluación del sistema del control interno* 118
3.2.2.3. *Fase III: Desarrollo de halos o examen profundo de áreas críticas* 156
3.2.2.4. *Fase IV: Comunicación de resultados y redacción de informes exitosos* 182
3.2.2.5. *Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones* 192
CONCLUSIONES 196

RECOMENDACIONES.....197
BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Nivel de riesgo de auditoría.....19
Tabla 2-1: Evaluaciòn de la confianza y el riesgo de control.....19
Tabla 3-1: Técnicas de auditoria.....23
Tabla 4-1: Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito:.....34
Tabla 1-2: Pregunta Nª1 40
Tabla 2-2: Pregunta Nª2 41
Tabla 3-2: Pregunta Nª3 42
Tabla 4-2: Pregunta Nª4 43
Tabla 5-2: Pregunta **Nª**5 44
Tabla 6-2: Pregunta Nª6 45
Tabla 7-2: Pregunta Nª7 46
Tabla 8-2: Pregunta **Nª**8 47
Tabla 9-2: Pregunta Nª9 48
Tabla 10-2: Pregunta Nª10.....49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Clasificación de Auditoría.....8

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2. Pregunta Nª1.....40
Gráfico 2-2. Pregunta Nª2.....41
Gráfico 3-2. Pregunta Nª3.....42
Gráfico 4-2. Pregunta Nª4.....43
Gráfico 5-2. Pregunta **Nª**5.....44
Gráfico 6-2. Pregunta Nª6.....45
Gráfico 7-2. Pregunta Nª7.....46
Gráfico 8-2. Pregunta Nª8.....47
Gráfico 9-2. Pregunta Nª9.....48
Gráfico 10-2. Pregunta Nª10 49

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: RUC DE LA COAC “9 DE OCTUBRE LTDA”

ANEXO B: ORGANIGRAMA DE LA COAC “9 DE OCTUBRE LTDA”

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Auditoría de Gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, Periodo 2019”, tuvo como finalidad evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos crediticios. Para el desarrollo de la investigación, se aplicó encuestas al personal del departamento de créditos, entrevistas al Jefe Comercial, se realizó la evaluación al sistema de control interno a través del método COSO II, lo cual permitió identificar las siguientes falencias: incumplimiento de requisitos para la concesión de crédito, la falta de una evaluación y mitigación de riesgo, incumplimiento del manual de créditos, los mismos que tienen un efecto desfavorable para la cooperativa. Se recomienda aplicar un control permanente que verifique el cumplimiento del manual crediticio, a fin de que cumplan con todos los requisitos necesarios para la concesión de créditos, también se deberá estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, para identificar y valorar los riesgos, desarrollar un manual para la recuperación de cartera vencida a fin de aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos y consecuentemente lograr una administración eficiente y eficaz por parte de la institución.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EFICACIA>, <HALLAZGOS>, <CONTROL INTERNO>, <INDICADORES DE GESTIÓN>

Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
DBRA
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL APRENDIZAJE
ESPOCH

05-04-2022

0584-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present research work entitled "Management Audit of the Credit Department of the Credit and Savings Cooperative 9 de Octubre Ltda in Salcedo, Province of Cotopaxi period 2019" had the purpose of evaluating the level of efficiency, effectiveness, and economy in the credit processes. For the development of the research, surveys were applied to the personnel of the credit department, and interviews were conducted with theCommercial Manager. The internal control system was evaluated using the COSO II method, which identified the following shortcomings: noncompliance with credit granting requirements, lack of risk assessment and mitigation, and noncompliance with the credit manual, all of which have an unfavorable effect on the cooperative. It is recommended that a permanent control be applied to verify compliance with the credit manual to ensure that all the requirements for granting loans are met. Risk prevention andmitigation plan must also be structured to identify and assess risks, develop a manual forthe recovery of past-due loans to better apply the loan recovery processes, and consequently achieve efficient and effective management by the institution.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT>, <EFFECTIVENESS>, <FINDINGS>, <INTERIM CONTROL>, <MANAGEMENT INDICATORS>.

Firmado electrónicamente por:
MARIA EUGENIA RODRIGUEZ DURAN

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y crédito en la actualidad tienen un crecimiento significativo en el país y juegan un papel muy importante en la economía, logrando satisfacer las necesidades de tipo financiero de la población mediante la concesión de créditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., cuenta con cinco agencias las cuales están en Mulalillo, Ambato, Latacunga, Lamana y Quito, es una entidad financiera cuya actividad es la prestación de servicios financieros, por lo cual deben tener un mayor control en el departamento de créditos.

La Auditoría de Gestión es un examen sistemático, objetivo y detallado realizado bajo el criterio de un profesional, con el fin de emitir un informe debidamente sustentado que determine por medio de hallazgos el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología. El presente trabajo de Titulacion de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Credito "9 de Octubre" Ltda., está planteada de la siguiente manera:

Capítulo I: MARCO TEÓRICO, se realizo una descripción detallada de las generalidades como: Planteamiento de Problema, formulación y delimitación del problema, la justificación y objetivo general y específicos que se pretenden alcanzar en el trascurso del presente trabajo. Tambien se elaboro la base teorica, el marco conceptual que servirá de guía para la ejecución de la auditoria de gestión.

Capítulo II: MARCO METODOLÓGICO, constituye la metodología de investigación el cual se determinó la Modalidad de Investigación, Tipos de Investigación, Población y Muestra, Método de investigación, técnicas instrumento de investigación que ayudaron al desarrollo de la Auditoría de Gestión.

Capítulo III: MARCO PROPOSITIVO, esta compuesta por la propuesta de la Auditoria de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito 9 de Octubre Ltda., que consta de las cinco fases de la uditoria de gestión.

Planteamiento del problema

Según Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito; (2014). Al hablar de las COAC`s, señala:

> Según estimaciones a escala mundial en el año (2018) el número de cooperativas fueron de 56,904; añadiendo que, en los últimos 10 años las Cooperativas de Ahorro y Crédito alcanzado un nivel de crecimiento notable, desarrollando procesos de gestión eficiente; sin embargo, uno de los principales problemas, a pesar de tener un sistema de control eficiente, buena gestión empresarial, correcta administración, el 40% de las cooperativas que son tienen deficiencias en la administración de los créditos colocados; e, ineficiencias en el control de los recursos de la organización, lo que hace que exista una incertidumbre o la probabilidad de que suceda incumplimiento por parte de los deudores, afectando directamente a los recursos económicos de la entidad. (pp. 10 – 35).

A partir de lo mencioado anteriormente, se considera que el éxito del cooperativismo se centra en el control de gestión, es decir que los directivos sepan gestionar adecuadamente los recursos para mantener la institución operativa y eficiente

Según Garcias K; Prado E; Salazar R; & Mendoza J;(2018).

> Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador son aproximadamente 847, ubicándose en el segundo lugar en Latinoamérica como uno de los países con mayor presencia de cooperativas financieras. En el año 2016, el crédito brindado por las cooperativas de ahorro y crédito llegó a 6.58% del PIB, esto evidencia que la cartera de crédito en los últimos cinco años muestra crecimiento; donde los microempresarios, comerciantes, entre otros, han tenido acceso al financiamiento. Para el año 2015 los créditos comerciales, crédito de consumo, crédito inmobiliario, microcrédito, crédito productivo mostraron un crecimiento del 13% por las operaciones financieras y los incentivos gubernamentales mediante las normativas al Sector de Economía Popular y Solidaria. En el año 2016 el grupo crediticio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito disminuyó al 3%. Sin embargo, se mantienen las actividades, esto se debe a las facilidades de pago que otorgan las cooperativas de ahorro y crédito a las familias o personas que tengan pendientes deudas, esto indica que las cooperativas entran en un riesgo mayor. (pp.3-5).

De lo anterior mencionado, se considera que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, simbolizan un componente imprescindible en el desarrollo económico de un país, su objeto social, es servir

las necesidades financieras de sus asociados mediante el ejercicio de actividades crediticias a emprendedores que así lo requieran.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre fue creada mediante resolución de la SEPS, número ROEPS-2013-000217, nace en el barrio Chipoaló del Cantón Salcedo un 11 de septiembre de 1976 y tiene 44 años de trayectoria. La principal actividad económica es intermediación monetaria realizada por cooperativas, los principales tipos de créditos que otorga es microcrédito, consumo, especiales y vivienda.

Realizado un breve diagnóstico se pudo determinar una serie de problemas que vienen caracterizando el desarrollo de sus actividades diarias los siguientes inconvenientes en el departamento de créditos a saber:

- El Manual de Créditos no lo aplican en su totalidad por parte del personal que trabaja en el departamento de créditos de la Cooperativa 9 de octubre Ltda.
- El departamento de créditos no dispone de un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida en los diferentes créditos.
- Existe deficiencias en la unidad de riesgos de créditos ya que no presentan datos y mediciones de manera oportuna.
- Se manifestó por parte del responsable que en ciertos casos que no se cumplen con los requisitos de créditos por parte de los asesores de crédito.
- También se me informo que existen dificultad y demora en los trámites para obtener un crédito de cualquier tipo.

Una vez mencionados los problemas que posee la entidad se puede citar algunas causas que originan estos problemas, entre ellos: Falta de gestión del personal del departamento de créditos. Desconocimiento de la evaluación y mitigación de riesgos por parte de los directivos de la cooperativa. Falta de control de todos los documentos necesarios para la otorgación de créditos. Inexistencia de un manual de procedimientos que facilite los procesos de concesión y recuperación de créditos a tiempo. La demora en los tramites se ocasiona ya que el jefe de créditos asume el rol de los asesores no se respeta las funciones de los asesores que cada uno debe tener.

De persistir esta situación, los efectos que se señalan son: Riesgo de recuperación del crédito otorgado por el incumplimiento del manual de crédito. Alta cartera vencida incobrable, generando iliquidez a la cooperativa. También se puede generar un mayor riesgo de recuperación de la

cartera vencida. Incremento de morosidad en los resultados financieros de la entidad. Perdida de fidelidad de los clientes y socios de la institución.

Por lo mencionado anteriormente se considera necesario realizar una auditoría de gestión al departamento de Crédito de la Cooperativa "9 de octubre" Ltda., con el objetivo de evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos.

Formulación del Problema

¿De qué manera la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019 incide en evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos crediticios.

Delimitación del Problema

Campo: Auditoría.
Área: Auditoría de Gestión.
Espacio: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 De octubre Ltda.,"
Límite Espacial: Cantón Salcedo, Provincia Cotopaxi
Dirección: 9 de octubre y 24 de mayo
Correo Electrónico: www.9octubre.fin.ec
Límite Temporal: Período 2019

Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi periodo 2019, mediante las fases del proceso de auditoria, para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos crediticios.

Objetivos específicos

- Construir las bases conceptuales del Marco Teórico de la Auditoría de Gestion a través de la recopilación de información bibliográfica y linkográfica para el sustento del trabajo de titulación.
- Estructurar el Marco Metodológico mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación para la obtención de evidencia suficiente y competente del presente trabajo.

- Desarrollar la auditoria de gestión en base a la información obtenida aplicando tecnicas y procedimientos de auditoria a fin de determinar conclusiones y recomendaciones.

Justificación Teórica

El presente trabajo se justifica desde la parte teórica por el aprovechamiento de la base científica relacionada con la auditoria de gestión, de diferentes fuentes bibliográficas de reconocidos autores y tratadistas, contenida en: libros, revistas, artículos científicos, investigaciones; y, sitios web a fin construir teóricamente la presente investigación.

Justificación Metodológica

El presente trabajo se sustentó desde el enfoque, línea de investigación, tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, a fin de recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente que nos permita llegar al objetivo propuesto.

Justificación Práctica - Social

Desde la parte práctica social, se justifica su ejecución debido a que se realiza una auditoría de gestión al departamento de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre"Ltda., matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, que incluya las diferentes fases del proceso de auditoría, hasta llegar al informe final, porque a través de los resultados la cooperativa mejorará en la toma de decisiones gerenciales.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO-CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de investigación

Para un mejor desarrollo del trabajo de titulación se consideró importante revisar algunos trabajos de titulación afines con el tema de investigación, con el propósito de conocer los diferentes puntos de vista y las conclusiones a las que llegaron dichos investigadores:

Según Hipo S;(2019) en su trabajo de titulación denominado: "Auditoría de Gestión al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018 concluye que: Se evaluó los procedimientos y operaciones que se realizan dentro del departamento de crédito de la institución con la finalidad de revisar si se están cumpliendo a cabalidad acorde a los lineamientos establecidos para lograr mayor productividad en esta, también se procedió con la planificación de la evaluación, es decir se obtuvo información del Jefe de Crédito y de los asesores de crédito lo que sirvió para determinar el nivel de confianza y riesgo en el control interno aplicado por el método COSO II a los procesos crediticios.(p.145)

Sevilla P;(2018). Realizó la tesis titulada Auditoría de Gestión en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito la merced Ltda. concluye que: Analizado el departamento de créditos dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Se encontró que el otorgamiento de créditos tiene relación con el índice de morosidad que tiene la entidad ya que no han cumplido con el procedimiento correcto para la selección de los socios que necesitan de los créditos. Existe ciertos fallos dentro del proceso de otorgamiento de crédito que debe ser estrictamente responsabilidad del jefe de crédito; pero este no es verificado y la concesión del crédito es simple y sin restricción alguna con el fin de que se aumente el número de socios sin tener en cuenta que la morosidad aumenta aún más. La cooperativa no cuenta con un buen manejo de los procesos de otorgamiento de crédito, lo cual es responsabilidad del estilo de la gerencia que se maneja dentro de la cooperativa por lo cual desde el alto mando no hay un control para el otorgamiento de créditos lo cual da como resultado la ineficiencia del proceso y el mal uso del reglamento interno de la cooperativa. (p.67)

Guaman A; (2018). En su trabajo de titulación denominado "Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "26 de septiembre Lázaro Condo" Ltda., del cantón Chunchi, provincia de

Chimborazo, periodo 2016 concluye que: La COAC, ubicada en la ciudad de Chunchi, provincia de Chimborazo, perteneciente al sistema financiero, popular y solidario del país, ha presentado problemas relacionados con el incumplimiento del proceso correcto en el otorgamiento y recuperación de cartera actual y vencida afectando a la liquidez de la misma. La COAC durante el periodo fiscal 2016, no cuenta con evidencia de respaldo de la aprobación de un manual de funciones y procedimientos que determine los lineamientos y responsabilidades de los trabajadores de la agencia. (p.208)

1.2. Fundamentaciòn teorica

1.2.1. *Auditorìa*

Según Armas R; (2008). Nos menciona que:

> Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. (p. 7)

Para Montaño F;(2015). Auditoria es un "Proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta, con el fin de estimar, mediante el contraste de determinada información y documentos, el nivel con que los resultados de tal actividad se adecuan a criterios o normas preestablecidas".(p.14)

Con base en el criterio de estos autores se puede concluir que**:** la Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas con el fin de emitir una opinión.

1.2.1.1. *Importancia de la auditoria*

Según Martinez C; (2015) expresa lo siguiente:

> Menciona que la Auditoría es importante porque permite tomar decisiones en base a resultados obtenidos durante la ejecución de pruebas que sustenten y fundamenten cambios para mejorar los niveles de eficiencia y productividad de una entidad con el fin de que cumpla con su razón de ser y por ende con toda la sociedad en general.(p.4)

1.2.1.2. *Clasificación de la auditoria*

La clasificación de auditoría según Blanco Y; (2012).

Clasificación de la auditoria

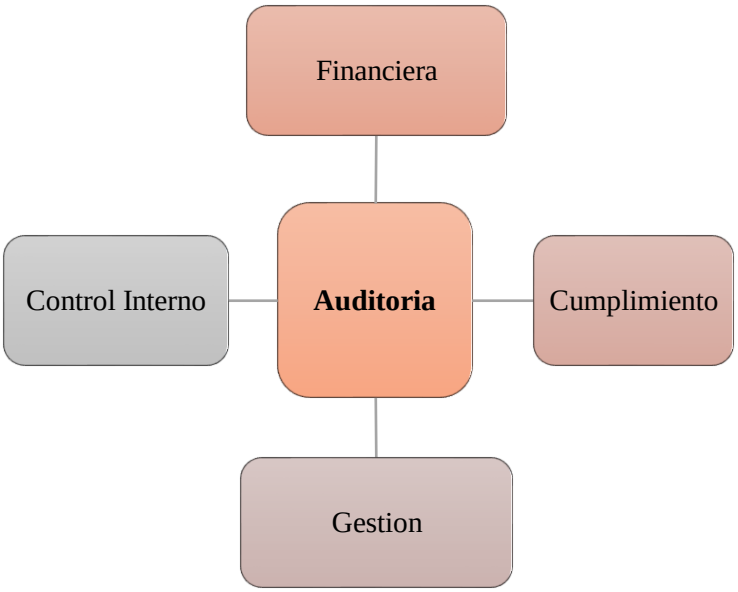


Figura 1-1. Clasificación de Auditoría

Fuente: (Blanco Y 2012, pág. 11)
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Auditoría financiera

Para expresar una opinión si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de suministrar la certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral libres de manifestaciones erróneas. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.

Auditoría de cumplimiento

Para concluir las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarías y estatutarias de procedimientos que son

aplicables. El propósito de esta evaluación es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que los rigen.

Auditoría de Gestión

Para concluir si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de la metas y objetivos propuestos y el grado de la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignados y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica

Auditoría de Control Interno

Para evaluar el sistema global de control interno y concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- Efectividad y eficiencias de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.11)

1.2.2. *Auditoria de gestión*

Para Maldonado M;(2011), menciona que la Auditoría de Gestión es: "un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación del desempeño de una organización, que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el púbico y facilitar la toma de decisiones". (p. 22)

Blanco Y;(2012). con relación a la Auditoría de Gestión, afirma:

> La Auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 403)

Po lo antes expuesto la auditoria de gestión es la revisión sistemática que ayuda a evaluar y cuantificar los logros alcanzados por una empresa u organización en un lapso de tiempo, buscando un mejor desempeño y productividad corporativa.

1.2.2.1. *Objetivo de la auditoria de gestión*

Según Armas R; (2008). Al referirse a los objetivos de la Auditoría de Gestión, señala los siguientes:

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados.

De lo citado se concluye que el objetivo de la Auditoría de Gestión es evaluar la economía de las entidades, el cumplimiento eficiente de las políticas, también un análisis minucioso del costo y uso adecuado de los recursos que posee la organización.

1.2.2.2. *Importancia de una auditoría de gestión*

La Auditoría de Gestión es importante porque permite determinar la situación actual de la empresa, dándonos a conocer con certeza los resultados obtenidos por la misma, para tomar las mejores decisiones y corregir errores en el momento oportuno y adecuado.

1.2.2.3. *Beneficios de la auditoría de gestión*

- Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar. Localizar las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.

- Identificar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.

- Habilitar un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.

- Generalmente el personal que trabaja en operaciones es más consciente de los problemas y las causas que el personal de la gerencia, por lo que una de las ventajas de la auditoría de gestión es la capacidad de los auditores de transmitir preocupaciones operacionales a la gerencia.

- Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones. (pp.9-10)

1.2.3. *Elementos de la gestión*

Maldonado M; (2011). Exponen acerca de los conceptos de las 5 "E" que:

Eficiencia: Consiste en lograr la utilización mas productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros (Academia mexicana de auditoria Integral)

Eficacia: es el grado en que los programas están consiguiendo los objetvios propuestas (Academia mexicana de auditoria Integral)

Economía: se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible. (Academia mexicana de auditoria Integral)

Etica: parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.

La conducta del personal en fusión de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El código de conducta o ética de la entitdad, son suseptibles de evaluarse en una entidad.

Ecologia: Podria definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. (p.16).

1.2.4. *Fases de la auditoría de gestión*

Maldonado M; (2011). Indica que las fases de la auditoría de gestión son:

FASE I. Familiarización con la entidad y revisión de la legislación

La familiarización hace referencia al conocimiento preliminar que el auditor debe tener de la entidad a la que está auditando. Debe conocer la actividad principal de la institución y a partir de ello poder continuar con las siguientes fases de la auditoría de gestión. La información a considerar durante esta fase es:

- Determinar la base legal de entidad

- Conocer el organigrama estructural y funcional
- Observar las fuentes de financiamiento
- Evaluar la confiabilidad de la información.
- Entrevistas con los principales funcionarios
- Recorrer las áreas de la entidad con el fin de conocer el funcionamiento en conjunto.

Luego de haber revisado esta información se realiza el documento de visita preliminar, que nos da información general de la institución, para conocer cuáles van a ser los objetivos del trabajo a realizar y los puntos clave a ser analizado. Esta fase es importante porque permite que el auditor y el cliente mantengan una relación directa y se pueda determinar cuáles van a ser los lineamientos a seguir en la ejecución del trabajo que estén acordes a las necesidades de la entidad.

FASE II. Evaluación del sistema del control interno

Una vez que se ha analizado esta información preliminar, se cumplen las formalidades de la auditoría: propuesta de trabajo, oficio de aceptación, contrato de auditoria, orden de trabajo, oficio de designación de equipo, y carta de solicitud de información.

Posterior a ello el auditor redacta el memorando de planificación que expresa, la información de carácter histórico de la entidad, los objetivos de la auditoria, el alcance de la misma, el orgánico estructural, los puntos importantes a ser evaluados, la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, los recursos a ser utilizados.

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno.

En esta fase se aplican los cuestionarios de evaluación del control interno, en el cual se realizan preguntas por cada componente que el mismo tiene y principios que se derivan de los componentes mencionados. Al conocer las respuestas de este cuestionario permiten la ponderación que ayuda a conocer el nivel de riesgo y confianza de la entidad auditada.

FASE III. Desarrollo de hallazgos (examen profundo de áreas críticas)

Esta fase es la más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforman en equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación

del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe. Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas.

La información que se ha obtenido en las fases anteriores se va relacionando con la que se obtiene en la que se ha mencionado. Se aplican varios procedimientos para la obtención de evidencia suficiente, oportuna y competente para que sustenten las debilidades que se han encontrado. Las actividades que se realizan en esta fase son:

- Se realiza una lista de verificación de documentos
- Organización de los papeles de trabajo
- Revisión de flujogramas
- Aplicación de pruebas sustantivas, de cumplimiento y recopilación de la evidencia
- Interpretación o formulación de indicadores de gestión
- Determinación de desviaciones a través de los hallazgos de auditoria
- Determinación de causa y efecto de los hallazgos

La información obtenida tras la aplicación de las pruebas sustantivas y de cumplimiento es sometida a análisis por parte del auditor, de esta manera se pueden expresar claramente los hallazgos que se encuentren.

Estos hallazgos se resumen en la hoja de hallazgos, donde el auditor debe ubicar:

- Condición
- Criterio
- Causa
- Efecto

Un hallazgo es desarrollado por el auditor cuando la deficiencia es de importancia relativa para la institución auditada. Este hallazgo requiere de comunicación formal con las partes interesadas en conocerlos.

FASE IV. Comunicación de resultados y redacción de informes exitosos

Aunque la administración conoce el proceso de auditoría, hay que hacerle comprender, por vía de la persuasión, que deben colaborar en su trabajo, especialmente en la entrega de información y

documentación. Y si la auditoria es un trabajo que se desarrolla a base de una planificación y en forma sistémica, hay que ser lo suficientemente comprensivo y ordenado al solicitar la información, pues incomoda al administrador que se le interrumpa permanentemente para solicitarle datos en cualquier momento y en forma desordenada y repetitiva. Recuerde que la verdad se sustenta con evidencias.

En consecuencia, si un hallazgo fue desarrollado adecuadamente este puede ser comunicado a la entidad sin ningún riesgo ni recelo. Es más, el sentido constructivo de la auditoria le favorece la comunicación oportuna de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Cuando el auditor ejecute las actividades propias del trabajo de auditoría, los resultados que obtenga deben ser plasmados en un informe de auditoría que contendrá las conclusiones y recomendaciones que el auditor tiene para las personas que él ha considerado necesarias.

El informe de auditoría de gestión es un documento que tiene a bien comunicar al cliente de auditoría todos los hallazgos sustentados con evidencias, que han sido encontrados para que la institución pueda realizar un plan de acción con las recomendaciones que se dicten en beneficio y mejora de la institución. Para desarrollar esta fase se procede de la siguiente manera:

- Elaboración de la estructura del informe
- Elaboración del informe preliminar de gestión
- Comunicación de resultados al ente
- Emisión del informe definitivo

FASE V. Monitoreo estratégico de recomendaciones.

En vista de que la fase de monitoreo es una propuesta relativamente nueva se transcribe un programa de auditoria relacionado con esta fase, en sus tres subfases: diseño, implantación y evaluación.

La fase de monitoreo estratégico es la que sirve como herramienta de apoyo para el nivel directivo o gerencial de la entidad a la que se le ha ejecutado la auditoría, ya que es el seguimiento continuo a las recomendaciones que dictó el auditor luego que realiza el análisis. Estas recomendaciones poseen un responsable y tiempo de ejecución que puede ser corto, mediano o largo plazo.

Para realizar esta fase, se toman en cuenta los siguientes procedimientos:

- Elaboración del proyecto estructurado del plan de seguimiento
- Acción de seguimiento según el plan
- Definición de resultados del seguimiento (pp. 19-26)

1.2.5. *Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS)*

Allaica N; (2018). En referencia a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, señala:

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse los auditores durante el proceso de la auditoría; y se clasifican así:

Normas generales o personales

a) Entrenamiento Técnico y Capacidad Profesional.- La auditoría debe desempeñarse por personas que posean un adiestramiento técnico adecuado y pericia profesional. No sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor.

b) Independencia.- El auditor debe ser intelectualmente honesto; ser reconocido como independiente, no tener obligaciones para con el cliente.

c) Cuidado o Diligencia Profesional.- La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe. El cuidado debido requiere una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado.

Normas de ejecución del trabajo

a) Planeamiento y Supervisión.- La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría.

b) Estudio y Evaluación del Control Interno.- Indica que se debe llegar al conocimiento o compresión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría.

c) Evidencia Suficiente y Competente.- Deberá obtenerse suficiente evidencia comprobatoria competente a través de inspecciones, indagaciones y confirmaciones de forma que constituya una base razonable para la opinión.

Normas de Preparación del Informe

a) Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.- La primera norma exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA.

b) Uniformidad en la Aplicación de Principios.- El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación.

c) Razonabilidad en la Revelaciones.- La tercera norma es una norma de excepción, se hace referencia a ella solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones.

d) Opinión del Auditor.- El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. (pp. 11-12)

En conclusión, las normas de auditoría generalmente aceptadas son principios fundamentales de auditoria, a los que deben enmarcarse el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoria, El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor

1.2.6. *Pruebas de la auditoría de gestión*

Según Armas R; (2008). Acera de las pruebas de auditoria de gestión menciona lo siguiente:

Las pruebas que se aplican en la fase de ejecución podemos clasificarlas en pruebas de cumplimento o de acatamiento, pruebas sustantivas y procedimientos analíticos.

Las pruebas de cumplimiento o de acatamiento

Consisten en la revisión de los sistemas establecidos por la entidad para ver qué tan efectivamente funciona. Su resultado unido al criterio de auditoría que se haya obtenido mediante la aplicación

de las pruebas de control que se realizaron en la etapa de análisis y evaluación, previo a la realización de la auditoría, sirven para determinar el objetivo y alcance de las pruebas sustantivas que se realizaran.

Pruebas sustantivas

Una vez determinado el riesgo en el control interno, se aplican las pruebas sustantivas programadas en el plan y en los programas de trabajo, en la densidad y según la muestra que la confiabilidad de los sistemas de control permita, de manera tal que, a mayor confiabilidad, menor será la muestra. Las pruebas sustantivas nos permiten precisar y comprobar la información referida a los procesos misionales o de apoyo de la organización, con el fin de obtener la información y evidencia que analizaremos mediante una o varias de las técnicas o procedimientos analíticos que sean pertinentes utilizar. Las siguientes técnicas, entre otras, se aplican como pruebas sustantivas:

- Comparación.
- Cálculo.
- Confirmación.
- Inspección.
- Examen físico.
- Rastreo.

De lo citando anteriormente se concluye que las pruebas de auditoria sirven para determinar los

1.2.7. *Riesgo de auditoria*

Para Maldonado M; (2011). Expresa que "El riesgo de auditoria puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoria inocrrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarian el sentido de la opinion vertida en el informe".(p.47)

Según Pallerola J; & Monfort E; (2015) "Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo". (p.54)

1.2.7.1. *Categoria de riesgo de auditoria*

Según Maldonado M; (2011). Expresa 3 categoras de riesgo de auditoria

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo detencion

Riesgo inherente

El riesgo inherente es la suceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

El riesgo inherente esta totalmente fuera de control por parte del auditor. Dificilmente se puede tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.

Riesgo de control

El riesgo de control es el riesgo de que los sitemas de control esten incapacitados para detecar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Este tipo de riesgo tambien esta fuera de control de los auditores, pero eso si, las recomendaciones resulotantes de analisis y evaluacion de los sitemas de informacion, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgo, en la medidad en que se adopten tales recomendaciones.

Riesgo de detenciòn

El riesgo de detencion es el riesgo de que los procedimientos de auditoria seleccionados no detecten errores o irregularidades exitentes en los estados contables.

A diferencia de los dos riesgos mencionados anteriormente, el riesgo de detencion es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoria.p.48-49-50

1.2.7.2. *Evaluación del Riesgo de Auditoría*

La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso.

El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles. Estos son:

- Mínimo
- Bajo
- Medio
- Alto

En algunas circunstancias quizá resulte poco clara esta clasificación, por lo que muchas veces la evaluación del nivel de riesgos se limita a determinar un riesgo alto o bajo. En algunas circunstancias quizá resulte poco clara esta clasificación, por lo que muchas veces la evaluación del nivel de riesgos se limita a determinar un riesgo alto o bajo.(p.51)

Tabla 1-1: Nivel de riesgo de auditoría

Nivel de Riesgo	Significatividad	Factores de Riesgo	Probabilidad de ocurrencia de errores
Minimo	No significativo	No existen	Remota
Bajo	Significativo existen algunos pero poco importantes Improbable	Existen algunos pero poco importantes	Improbable
Medio	Muy Significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy Significativo	Existen varios y son importantes	Probable

Fuente: (Maldonado M 2012, pag. 51)
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Tabla 2-1: Evaluaciòn de la confianza y el riesgo de control

Evaluaciòn de la confianza y el riesgo de control		
Riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Media	Alta
Confianza		

Fuente: (Contraloria General de Estado, pag. 41)
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

1.2.8. *Papeles de trabajo de auditoría*

Según Estupiñan R; (2014) manifiesta que:

El auditor externo deberá documentar los asuntos que son importantes para apoyar la opinión de auditoría y dar evidencia de que la auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.

Los papeles de trabajo:

a) Auxilian en la planeación y desempeño de la auditoría.
b) Auxilian en la supervisión y revisión del trabajo en auditoría.
c) Registran la evidencia de auditoría resultante del trabajo de auditoría desempeñado, para apoyar la opinión del auditor externo.

Para la adquisición de la evidencia que señala esta norma, el auditor debe preparar papeles de trabajo. Algunos de estos papeles de trabajo pueden tomar la forma de:

- Cédulas contables, como las conciliaciones bancarias o los análisis de cuentas del Mayor.

- Otros pueden consistir en copias de correspondencia, extractos de actas de asamblea de accionistas y juntas directivas, gráficas de organización, balances de comprobación, programas de auditoría, cuestionarios de control interno, confirmaciones obtenidas de clientes, certificaciones, etc.

Todas estas diferentes cédulas, hojas de análisis, listas y documentos, forman parte de los papeles de trabajo del auditor.

El término papeles de trabajo es, en consecuencia, amplio, ya que incluye toda la evidencia obtenida por el auditor para mostrar el trabajo que ha efectuado, los métodos y procedimientos que ha seguido y las conclusiones que ha obtenido.

En los papeles de trabajo el auditor tiene las bases para preparar su informe, la evidencia del alcance de su examen y la prueba de la responsabilidad profesional tenida en el curso de su investigación. (pp. 54-55)

Para Vàsquez M; & Pinargote N;(2018). Los papeles de trabajo son:

Los papeles de trabajo son todos aquellos documentos desarrollados por el auditor para la conservación y muestreo de las evidencias obtenidas durante el desarrollo de la auditoría.

Todo papel de trabajo debe estar estructurado bajo características claves y generales entre estas tenemos:

- Deben ser claros, precisos, con referencias y marcas lógicas y competentes.
- Su contenido debe limitarse para lo cual fue creado.
- Deben asegurar la permanencia de lo evidenciado. Debe garantizarse su custodia y confidencialidad.

Los papeles de trabajo pasan a formar parte del Archivo Corriente o del Permanente según su utilidad y empleo.

Archivo corriente: corresponde a aquellos archivos que se generan durante la auditoría, que son nuevos o que contribuyen a una información actual.

Archivo permanente: son aquellos archivos o documentación generada en procesos anteriores o que son principalmente de conocimiento general de la compañía como los manuales, instructivos, escrituras de constitución, el informe de auditoría anterior, entre otros. (p.33-34)

Con lo definido con anterioridad podemos decir que los papeles de trabajo son documentos donde el auditor plasma la información obtenida mediante su revisión, a través de la aplicación de procedimientos y técnicas que sirven de sustento para el trabajo realizado.

1.2.8.1. *Objetivos de los papeles de trabajo*

Según Estupiñan R; (2014). Acerca de los objetivos menciona los siguientes:

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- Facilitar la preparación del informa de auditoría y revisoría fiscal.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Proporcionar información para la preparación de las declaraciones de impuestos y documentos de registro para la Comisión Nacional de Valores y otros organismos de control y vigilancia del Estado.

- Coordinar y organizar todas las fases de trabajo de la auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes.

Estos objetivos son aplicables en el caso de papeles de trabajo preparados para auditorías y revisorías fiscales anuales recurrentes y adaptables, tanto para auditorías no recurrentes como para investigaciones especiales. (p.55).

1.2.9. *Hallazgo de auditoría*

Según Maldonado M; (2011). Nos menciona que:

Condición

Condición Es la situación actual encontrada por el Auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

Criterio

Es la norma con la cual el Auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Causa

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió la norma es insuficiente para hacer convincente al lector.

Efecto

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

El efecto es especialmente importante para el Auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta. (pp. 71-73)

1.2.10. *Técnicas de auditoria*

Maldonado M; (2011). Expone las siguientes tecnicas de auditoria

Tabla 3-1: Técnicas de auditoria

Técnica de verificación Ocular	Comparación
	Observación
	Revisión selectiva
	Rastreo
Técnica de verificación verbal	Indagación
Técnica de verificación Escrita	Análisis
	Conciliación
	Confirmación
Técnica de verificación Documental	Comprobación
	Computación
Técnica de verificación Fisica	Inspección

Fuente: (Maldonado M 2012, pag. 71
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Técnica de verificación Ocular

Comparaciòn

Es el estudio de los casos o hecho, para descubrir igualdad o diferencias al examinar, con el fin de apreciar semejanzas.

Observación

La observación es considerada la mas general de las técnicas de auditoria y su aplicación es de utilidad en casi e todas las fases del examen.

Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalemnte los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones.

Revisión selectiva

La revisión selectiva constituye unja técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otra circuntasncia no están comprendidas en la revisión o constatación mas detenida o profunda. Consite en pasar revista relativamente rápida a datos normales presentados por escrito.

Rastreo

Seguir una operación de un punto a otro dentro de su comportamiento.

Al revisar y evaluar el sistema de control interno es muy común que el auditor selecione las operaciones o transacciones respectivas y típicas de cada clase o grupo, con el objetivo de rastrearlas desde su inicio hasta el fin de sus operaciones normales.

Técnica de verificación verbal

Indagación

La indagación consite en averiguar o inqurir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la observación de información valiosa que sirva mas como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor. Cuacualquier pregunta dirigida al personal de la entidad auditada o hacia terceros que puedan tener conocimiento sobre las operaciones de la misma, cosntituye la aplicación de esta técnica.

Técnica de verificación Escrita

Análisis

Con mas frecuencia el auditor aplica técnicas de análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen.

Conciliación

Este termino significa poner de acuerdo o establecer las relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.

Confirmación

La confirmación normalmente consiste en cerciorarase de la auntenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc.; mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la etidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto informar de una manera valida sobre ella.

Para que el elemento de juicio obtenido mediante la aplicación de esta técnica tenga valor, es indispensable que auditor tenga un control directo y completo sobre los métodos para efectuar la confirmación.

Técnica de verificación Documental

Comprobación

La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

Computación

Esta técnica se refriere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse de que las operaciones matemáticas sean correctas.

Técnica de verificación Fisica

Inspección

La inspección involucra el examen físico y ocular de algo, la aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activo fijo y similares. La verificación de activos tales como documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúa mediante la técnica de la inspección.(pp.85-87)

Después de lo citado se concluye que las técnicas de auditoria son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional asimismo logra la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional en cambio los procedimientos de auditoria son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros.

1.2.11. *Control interno*

Según Maldonado M; (2011). En un sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables

Según Mantilla S; (2013) expresa que:

> El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (p.22)

1.2.12. *El método coso*

Según Maldonado M; (2011). Manifiesta lo siguiente:

El tema control interno ha sido una permanente preocupación de auditores y administradores de todo el mundo y ha ido evolucionando con forme la gestión pública y privada se han tecnificado. Cinco instituciones tuvieron el acierto de estudiar a fondo el tema de control interno:

- American Institute of Certified Public Accountants
- American Accounting Association
- The Institute of Internal Auditors
- Institute of Management Accountants
- Financial Executives Institute

Estas organizaciones formaron una comisión denominada Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) que expresa lo siguiente:

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la empresa y de eliminar sorpresas. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos - 28 - y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

En un sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables(pp.40-41)

1.2.13. *Componentes del control interno*

Mantilla S; (2013) manifiesta que:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, están integrados al proceso de administración.

Ambiente de control

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por la junta de directores.

Valoración de riesgos

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, en lazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos,

constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

Información y comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Monitoreo

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la

frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y a la junta solamente los asuntos serios. (pp.109-11)

1.2.13.1. *Limitaciones del Control Interno*

Según Maldonado M; (2011). Expresa lo siguiente:

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:

- El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a su costo; es decir, que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores.

- El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales.

- El error humano potencial debido a descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones.

- La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad o con empleados de la misma.(p.45)

1.2.13.2. *Métodos de evalucación del sistema de control interno*

Según Estupiñan R; (2016). sobre los métodos de evaluación del Control Interno, indica que existen tres métodos de evaluación del control interno, a saber:

Método de Cuestionarios

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no

muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utiliza las letras –NA- no aplicable.

La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevantamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno. No obstante, existen algunas limitaciones que el encargado de la auditoría debe subsanar, tales como:

- Adaptación a los procedimientos y naturaleza de las operaciones de la empresa bajo examen, que no siempre pueden preverse en un cuestionario estándar.
- Limitación para incluir otras preguntas de acuerdo a la experiencia del auditor que está efectuando el re levantamiento por este método.
- Las preguntas no siempre pueden abordar todas las deficiencias del sistema de control interno que se requieren para la auditoría.

Método Narrativo o Descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios, y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método que puede ser aplicado en auditorías de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el re levantamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El re levantamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

Método Grafico o Diagrama de Flujo

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de los distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utilizará símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes

recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento, logrando así una mayor eficiencia administrativa. (pp. 160 - 162)

1.2.14. *Gestión*

Según Vilcarromero R; (2013), al hablar de la gestión, señala que:

> Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. (p. 14)

1.2.15. *Indicadores de gestión*

Según Contraloría General Del Estado;(2015). Al indicador se le define:

> Como la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

Indicadores de Eficacia

Según Maldonado M; (2011). Manifiesta lo siguiente:

Son los que permiten determinar cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado a saber.

La eficacia es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

En la eficacia programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incuplimiento en la eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobreejercicio; cuando es menor puede inidcar un uso mas racional de los recursos.

Indicadores de Eficiencia

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin.

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles.

Indicadores de productividad

Se utilizan para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la cosecuciòn de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo.

La productividad se define como la relación entre los bienes o servicios productivos y los insumos requeridos, en un periodo determinado.

Para estimar la productividad en una tarea, actividad o meta, se deben identificar los recursos humanos que intervinieron en su realización y dividir entre estos las unidades obtenidad como producto final.

Indicadores de impacto

Este tipo de indicadores persigue dimensionar o cuantificar valores de tipo político y social. Permite medir la cobertura que alñcanza la prestación de un servicio, su repercusión en el grupo social al que dirige, su incidencia o efecto producido en el entorno socio-economico. Sirve también para cuantificar el grado de cumplimiento en el logro de los objetivos y prioridades nacionales y sectoriales en el contexto externo, e institucionales en el ámbito interno.

En el sector laboral estos indicadores resultan apropiados para medir el cumplimiento de los preceptos jurídicos de articulo 123 de la constitucional y el grado en que las acciones emprendidas por el sector contribuyen a hacer mas expendida y efectiva la impartición de la justicia laboral y de la seguridad social.(pp. 94-96)

1.2.16. *Definición de cooperativa*

Según Chiappetta C; y otros ; (2016). Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente gestionada.(p.29)

Según Ley de Economia Popular y Solidaria;(2018).

> Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. (p.10).

Por lo citado anteriormente se concluye que las cooperativas es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente con el objetivo de desarrollar un negocio o actividad económica usando una compañía para ello.

1.2.16.1. *Tipos de Cooperativas*

Abiertas.- son aquellas en las que para ser socio no se requiere de un vínculo común asociativo.
Cerradas.- son aquellas en las que para ser socio se requiere de un vínculo común asociativo.

1.2.16.2. *Clasificación de las Cooperativas*

Art.-35 Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multi activas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

1. Cooperativas de Producción

Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

2. Cooperativas de Consumo

Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

3. Cooperativas de Vivienda

Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

4. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. Estas cooperativas suelen ser locales y parecen adecuarse más a áreas rurales. Sobre todo tienen acceso a fondos externos y los mismos son apropiadamente administrados.

5. Cooperativas de Servicios

Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

1.2.16.3. *Segmentación de las entidades del sector financiero popular solidario.*

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicaran en los siguientes segmentos:

Tabla 4-1: Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito:

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80`000.0000,00
2	Mayor a 20`000.000,00 hasta 80`000.0000,00
3	Mayor a 5`000.000,00 hasta 20`000.000,00
4	Mayor a 1`000.000,00 hasta 5`000.000,00 hasta 1`000.000,00
5	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (Ley de Economía Popular y Solidaria, pag. 71)
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentaran adicionalmente al vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados.

En el artículo 447 el Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se acoge a los dispuesto por el Código Monetario Financiero y precautelando los intereses del Sector de la Economía Popular y Solidaria.

1.3. Marco conceptual

Auditoria

Según Armas R; (2008). Nos menciona que:

> Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. (p. 7)

Gestión

Fonseca O; (2007) Menciona que es: "Acción y efecto de administrar los recursos humanos, tecnológicos y financieros de una organización, con la finalidad de cumplir los objetivos y metas de la misma" (p.27)

Auditoria de gestión

Según Armas R; (2008). Define lo siguiente:

> La auditoría de gestión es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta admi- nistración del patrimonio público o privado.(p.17)

Control Interno

Para Estupiñan R; (2016). Define que el control interno es “Un proceso efectuado por la Junta Directiva de la entidad, por la Administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos” (p.37)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Cualitativo

La investigación ejecutada fue de carácter cualitativa en consideración de que no se harán análisis de datos estadísticos, se buscó un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad . No se trató de probar o de medir en qué estado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de revelar tantas cualidades como sean posibles.

2.2. Nivel de Investigación

Exploratorio

La investigación parte del nivel exploratorio, nivel a través del cual se identificó el problema en la institución y posteriormente se levantará el diagnóstico.

Descriptiva

EL nivel descriptivo permitirá analizar las funciones que cumple el personal del departamento de créditos objeto de la investigación.

2.3. Diseño de investigación

Observacional

Se aplicará el diseño observacional ya que se recopila la información real de la cooperativa de ahorro y crédito, y con ello concocer el desarrollo de las actividades que permita tener una opinión sobre aspectos generales de la institución.

Retrospectiva

Se aplicará la investigación retrospectiva toda vez que se analizarán datos históricos en el trancurso del desarrollo del trabajo de titulación.

Transversal

La investigación es transversal debido a que para la realización del presente trabajo titulación se tomaran los datos por una sola vez sin intervenir en el ambiente en que se desarrollan el personal del departamentos de créditos de la COAC "9 de Octubre" Ltda., por lo que no habrá manipulación de variables.

2.4. Tipo de estudio

De campo

Se utilizará fuentes de información de campo debido a que los datos se toma directamente de la institución, para lo cual se va aplicar entrevista a la jefe de creditos, de esta manera se pueda determinar y extraer evidencias de los procesos de crédito que se está desarrollando.

2.5. Población y muestra

Población

La población de estudio corresponde a 13 personas que conforman el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de octubre Ltda.", de la Ciudad de Salcedo.

Muestra

En vista de que el tamaño de la población es mínimo, no se procedió a la aplicación de una muestra, por lo que se trabajó con la totalidad del personal del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre Ltda. Matriz Salcedo.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Métodos

- **Método inductivo – deductivo**

La inducción se dirige del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, esto se realizará mediante la observación de hechos privados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. Para en base a esto generalizarlos en propuestas que ayuden a dar soluciones en el momento oportuno y así incrementar la eficiencia en los procesos de la misma.

- **Método analítico – sintético**

Se realizó el análisis de documentos proporcionados tales como: manuales de crédito, cartera de crédito por asesor, morosidad mensual, estados financieros, etc., para establecer la sintonización de datos y lograr las conclusiones necesarias.

Técnica

Para la elaboración de este trabajo se utilizarán las siguientes técnicas:

- **Observación**

Esta técnica consiste en efectuar visitas frecuentes a las instalaciones de la COAC "9 de Octubre" Ltda., para reconocer el ambiente laboral, el desarrollo de las actividades que permita tener una opinión sobre aspectos generales de la institución.

- **Entrevistas**

Las entrevistas serán una de las fuentes primarias de información para la auditoría, porque se hará una conexión directa con el Jefe de Comercial de la COAC "9 de Octubre" Ltda y con ello conocer la realidad operativa de la institución.

- **Encuestas**

Esta técnica se aplicó con el propósito de recolectar información, dirigida a factores del ambiente interno y externo para saber qué tan eficientes y eficaces son los directivos y el personal del departamento de créditos, y de esta forma conocer el proceso crediticio de la COAC "9 de Octubre" Ltda.

2.7. Resultados

Pregunta 1: Considera importante realizar una auditoria de gestión al departamento de crédito?

Tabla 5-2: Pregunta Nª1

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

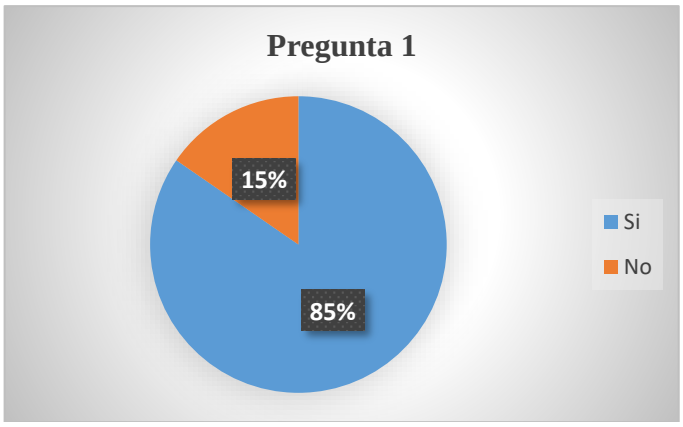


Gráfico 1-2. Pregunta Nª1

Fuente: Tabla Nª 4
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada al personal del departamento de créditos de la COAC "9 de Octubre" Ltda., el 85% indican que SI es importante realizar una auditoria de gestión al departamento de creditos; el 15% responde que NO, por lo tanto se manifiesta que si es importante realizar una auditoria de gestión y con ello determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, en el departamento de créditos.

Pregunta 2: Se ha realizado anteriormente una Auditoria de gestión a la COAC "9 de Octubre" Ltda.,?

Tabla 6-2: Pregunta Nª2

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

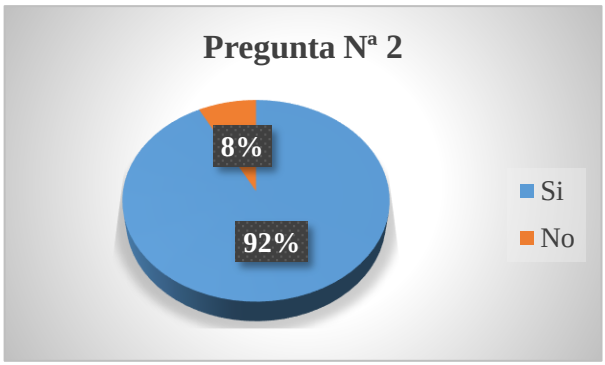


Gráfico 2-2. Pregunta Nª2

Fuente: Tabla Nª5
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

De la información mediante las encuestas se puede determinar que el 92% de los encuestados ratifican que SI se ha realizado auditorias de gestión, mientras que el 8% ratifican que NO, por lo tanto después de obtener la información se puede determinar que si se ha realizado auditorias de gestión anteriormente pues se refleja en el incremento de la eficacia, la efectividad y la economía en el uso de recurso.

Pregunta 3: Considera que la auditoria de gestión es una herramienta que ayudara al mejoramiento de la gestión de la cooperativa?

Tabla 7-2: Pregunta Nª3

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

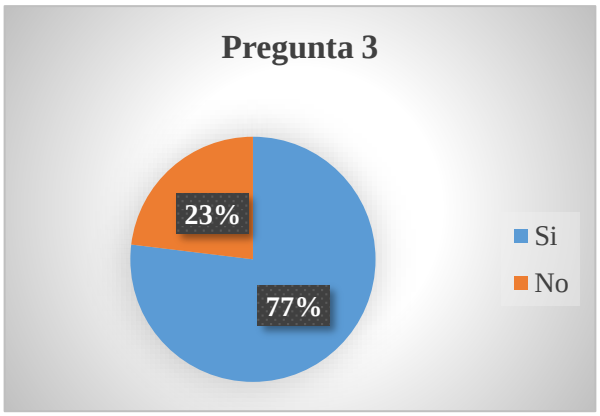


Gráfico 3-2. Pregunta Nª3

Fuente: Tabla 6
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

En la encuesta realizada se puede notar que el 77% de los encuestados respondieron que SI, una auditoria de gestión es un herramienta de mejora, mientras que el 23% respondieron que NO, lo que demuestra que la auditoría si es una hermamienta de gestión pues con su aplicación se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos a través de procesos eficientes y eficaces.

Pregunta 4: El departamento de créditos cuenta con un sistema de control interno establecido?

Tabla 8-2: Pregunta Nª4

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	4	62%
No	9	38%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

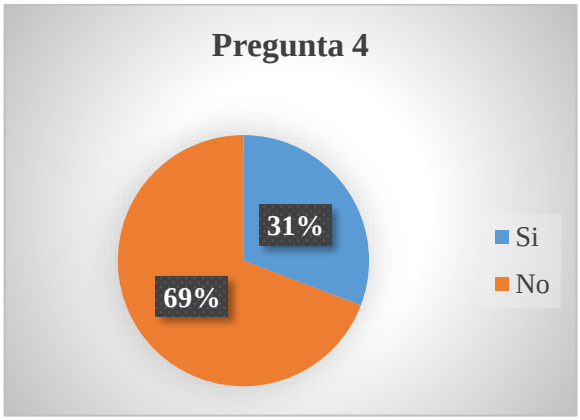


Gráfico 4-2. Pregunta Nª4

Fuente: Tabla Nª7
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos el 31% de los encuestados indican que SI cuentan con un sistema de control interno establecido, mientras que el 69% NO, lo que demuestra que los empleados no conocen en su totalidad el sistema de control interno para el cumplimiento de sus metas en las diferentes áreas.

Pregunta 5: La COAC "9 de Octubre" Ltda.,cuenta con indicadores de gestión para evaluar el desempeño?

Tabla 9-2: Pregunta **Nª**5

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	3	62%
No	10	38%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

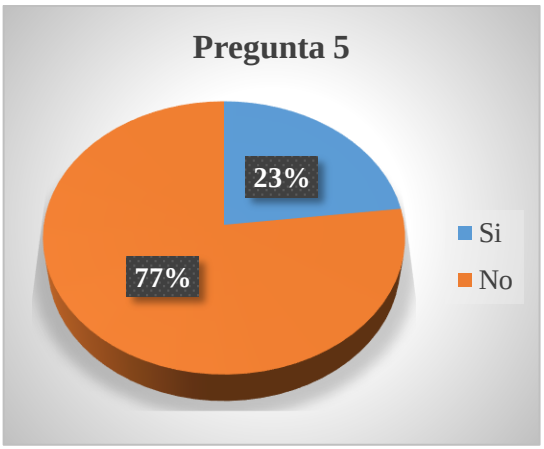


Gráfico 5-2. Pregunta **Nª**5

Fuente: Tabla Nª8
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos el 38% de los encuestados respondieron que SI cuentan con indicadores de gestión para evaluar el desempeño y el 62% que NO, lo que indica que La COAC "9 de Octubre" Ltda.,no cuenta con indicadores de gestión para evaluar el desempeño, lo que permite deducir que los empleados necesitan contar con indicadores de gestión que evalúen y sean medidos el desempeño de los empleados para dar un cumplimiento a cabalidad con los objetivos de la entidad.

Pregunta 6: El proceso de concesión de crédito es oportuno para el cliente?

Tabla 10-2: Pregunta Nª6

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

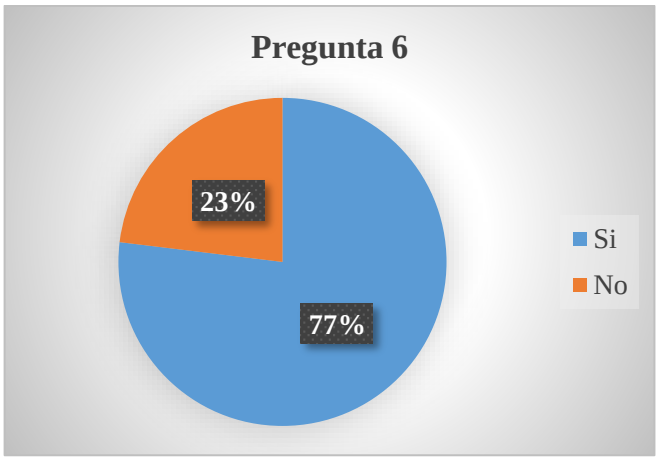


Gráfico 6-2. Pregunta Nª6

Fuente: Tabla Nª9
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 77% de personas respondieron que SI es oportuno para el cliente el proceso de concesión de crédito, mientras que el 23% manifestaron que NO, lo que denota que los asessores de crédito están cumpliendo sus labores de manera eficiente al brindar toda la información necesaria y pertinente a los clientes al momento de acceder a un crédito.

Pregunta 7: El tipo de crédito que más solicita el cliente es?

Tabla 11-2: Pregunta Nª7

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Consumo	3	23%
Microcrédito	8	62%
Vivienda	1	8%
Otro	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

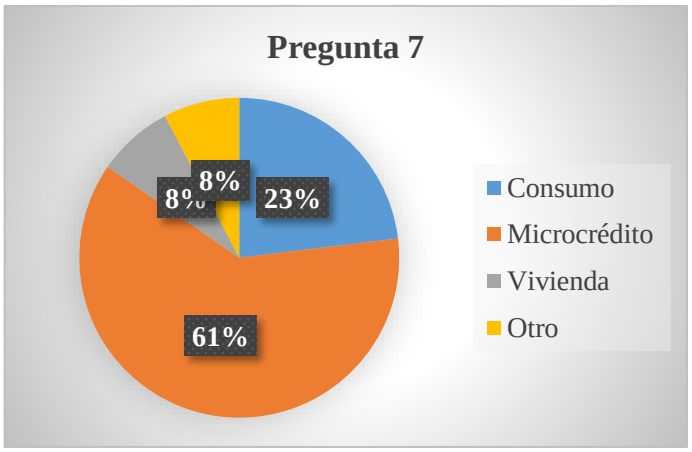


Gráfico 7-2. Pregunta Nª7

Fuente: Tabla Nª10
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

De la información mediante las encuestas se puede determinar que el 61% de los encuestados manifiestan que el crédito que más solicita el cliente es un microcrédito, mientras que el 23% respondieron un crédito de consumo; por lo tanto, después de obtener la información se puede determinar que la institución trabaja en su mayoría en la otorgación de microcréditos a sus clientes.

Pregunta 8: El departamento de crédito cuenta con el personal idóneo?

Tabla 12-2: Pregunta **Nª**8

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

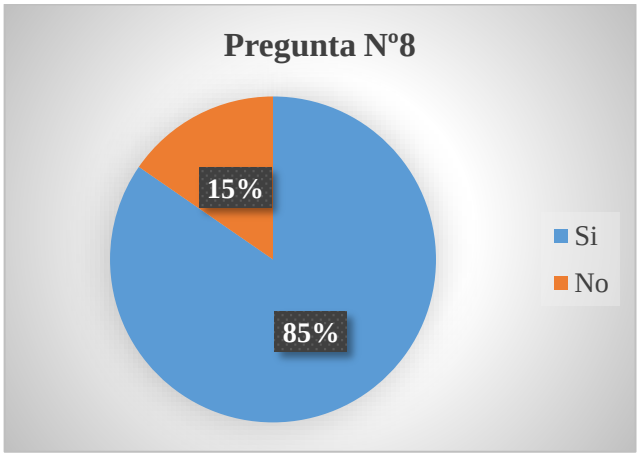


Gráfico 8-2. Pregunta Nª8

Fuente: Tabla Nª11
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

En la encuesta realizada se puede notar, que el 85% de los encuestados respondieron que SI el departamento de crédito cuenta con el personal idóneo, mientras que el 15% respondieron NO, de esta manera con la información obtenida se deduce que el departamento de créditos si cuenta con el personal ideo para realizar cada una de las funciones establecidas en la institución.

Pregunta 9: La cooperativa tiene bien establecido los procesos para la concesión de un crédito?

Tabla 13-2: Pregunta Nª9

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	4	69%
No	9	31%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

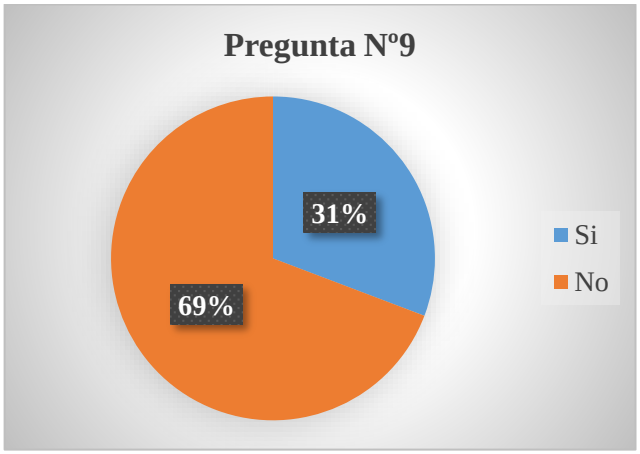


Gráfico 9-2. Pregunta Nª9

Fuente: Tabla Nª12
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 31% de los encuestados respondieron que la cooperativa SI tiene bien establecido los procesos para la concesión de un crédito, mientras que el 69% manifestaron que NO, lo que denota que la cooperativa no tiene definido los procesos para la concesión de un crédito por lo que es necesario el establecimiento adecuado para el correcto manejo de los mismos.

Pregunta 10: Los resultados de la auditoria serán acogidos por los directivos para las mejoras?

Tabla 14-2: Pregunta Nª10

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	13	92%
No	0	8%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

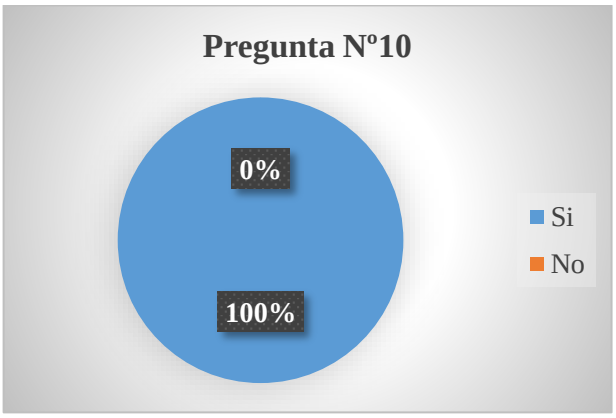


Gráfico 10-2. Pregunta Nª10

Fuente: Tabla Nª12
Elaborado por: Tercero Doris (2020).

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos el 100% de las encuestados correspondientes a un total de 13 respondieron que, SI los resultados de la auditoria serán acogidos por los directivos para las mejoras, lo que permite deducir que los directivos desean conocer las deficiencias que pudieran existir para tomar medidas correctivas a tiempo y cumplir con los objetivos institucionales.

3.1 Interrogantes de estudio

Idea a defender

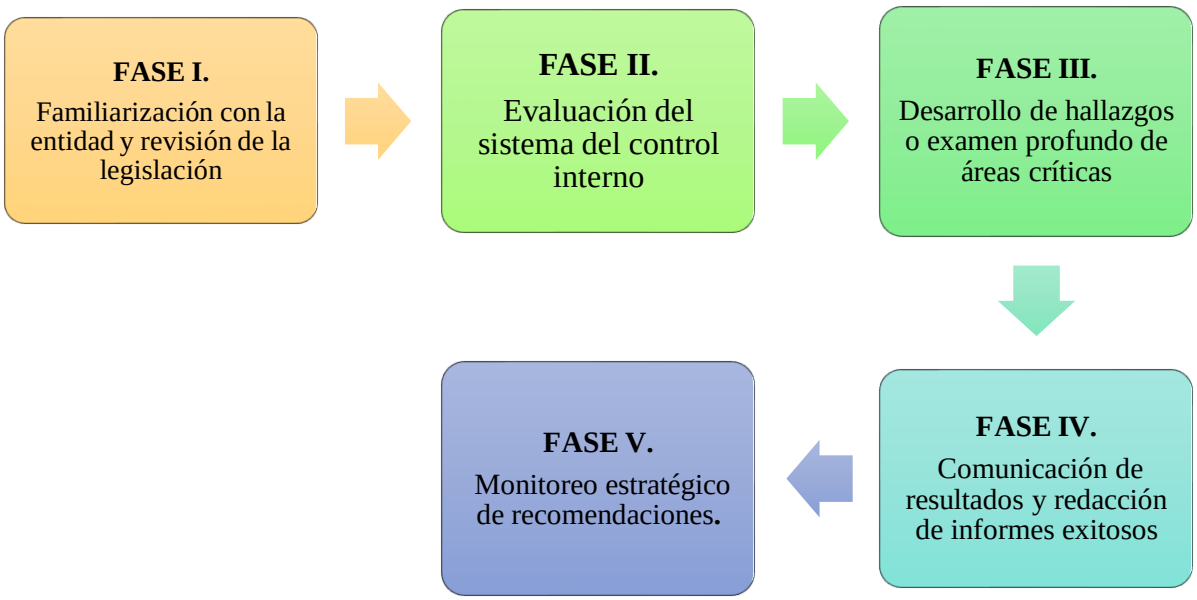
La auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, ayudará al mejoramiento de evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía, en los procesos crediticios.

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Título

Auditoría De Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito 9 De Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, Período 2019.



Para la Elaboración de la presente Auditoría De Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito 9 De Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, Período 2019, se procedió a aplicar la siguiente metodología que permitirá evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos, con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos, de la institución.

3.2 Contenido de la propuesta

3.2.1. *Archivo permanente*

NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión
ENTIDAD AUDITADA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi,
DIRECCIÓN	9 de Octubre y 24 de Mayo esq.
ÁREA:	Departamento de Créditos.
PERÍODO:	Enero a Diciembre del 2019
TELÉFONO	(03) 272-8259
WEB:	www.9octubre.fin.ec

Índice de Archivo Permanente

CONTENIDO	**ÍNDICE**
Información General de la Institución	AP1
Hojas de Marcas y Referencias	AP2
Programa de Auditoria	AP3

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 03/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 03/02/2021

Información General de la Cooperativa

De acuerdo a los estatutos que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre en sus archivos indica que fue creada mediante resolución de la SEPS, número ROEPS-2013-000217, cuyo representante Legal es el Eco. Gustavo Naranjo. La COAC nace en el barrio Chipoaló del Cantón Salcedo un 11 de Septiembre de 1976 y tiene a su haber 45 años de trayectoria y en sus instalaciones reposa el archivo con la historia de esta importante institución, después de una amplia exposición sobre el cooperativismo se resuelve crear la noble institución con el nombre de "Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda." del Barrio Chipoaló, en homenaje a la gesta libertaria de Guayaquil.

Ha transcurrido 45 años como una institución sólida y con la confianza de más de 15000 socios, cuenta con cinco agencias en función; la Matriz se encuentra ubicada en Salcedo, en las calles 9 de Octubre y 24 de Mayo esquina contando con su propia infraestructura.

El 12 de mayo del 2001, se inauguró la primera Agencia en la Parroquia de San Pedro de Mulalillo, ubicada en las calles Luis A. Martínez y Padre Salcedo; por lo dicho la entidad se traslada a su propio edificio el 1 de enero del 2018. En octubre de 2002, se apertura la Agencia en la ciudad de Latacunga, que brinda los servicios en la Avenida Amazonas y Guayaquil. El 17 de noviembre del 2017, inauguró su nueva agencia en la Ciudad de Ambato; ubicada en la Avenida Cevallos y Quito , Finalmente cuenta con una nueva agencia en el Cantón la Mana.

La Cooperativa en busca de crecimiento y considerando el decreto 2132, realiza todos los trámites legales pertinentes a fin de ingresar al control de la Superintendencia de bancos, logrando el 20 de enero del 2004 la calificación de la institución y la aprobación de los estatutos; el 5 de abril de mismo año se recibe la autorización de funcionamiento.

La principal actividad económica es actividades de intermediación monetaria realizada por Cooperativas. Además las operaciones que realiza es recibir ahorros de los socios, certificados de aportación, otorgar préstamos a los clientes y socios, captar dinero fijo de los socios, realizar cobros, pagos y demás transacciones financieras que sean lucrativas para la entidad.

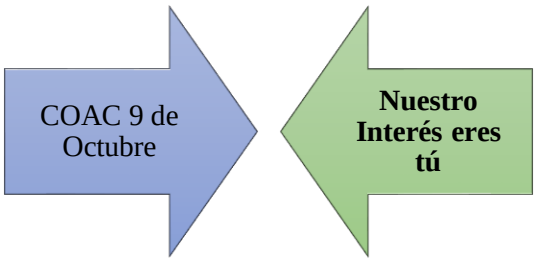
Logotipo y Eslogan

La institución financiera da a conocer a todo el público en general a la entidad con el siguiente logotipo:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
9 DE OCTUBRE Ltda.
Nuestro interés eres tú!

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., brinda servicios financieros la cual indica su solvencia día a día con la colaboración de todo el personal colaborativo de la entidad, para una mejor contribución ante sus socios y clientes para que genere confianza en el sector cooperativismo. Cuenta actualmente con alrededor de 20.000 socios.

Slogan COAC 9 de Octubre



Misión

Ofrecer productos y servicios financieros de excelencia para contribuir con el desarrollo económico de nuestros socios y clientes, fundamentados en buenas prácticas y eficiencia operacional.

Visión

Formar parte del segmento uno impulsando nuestros productos y servicios financieros mediante plataformas tecnológicas innovadoras con talento humano comprometido y responsabilidad social.

Valores Institucionales

- Confianza
- Honestidad
- Transparencia
- Compromiso
- Equidad

Ubicación Geográfica:

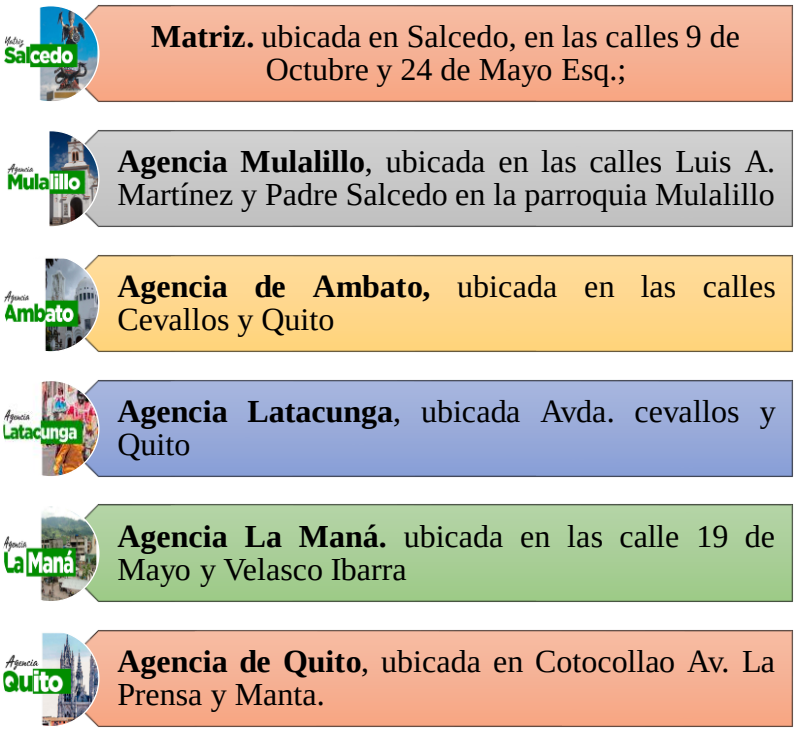
La ubicación geográfica de la entidad se encuentra en el lugar adecuado para sus clientes, socios y toda la población con interés de trabajar conjuntamente con la entidad.

Infraestructura de Ubicación Geográfica

Mapa de Ubicación Geográfica

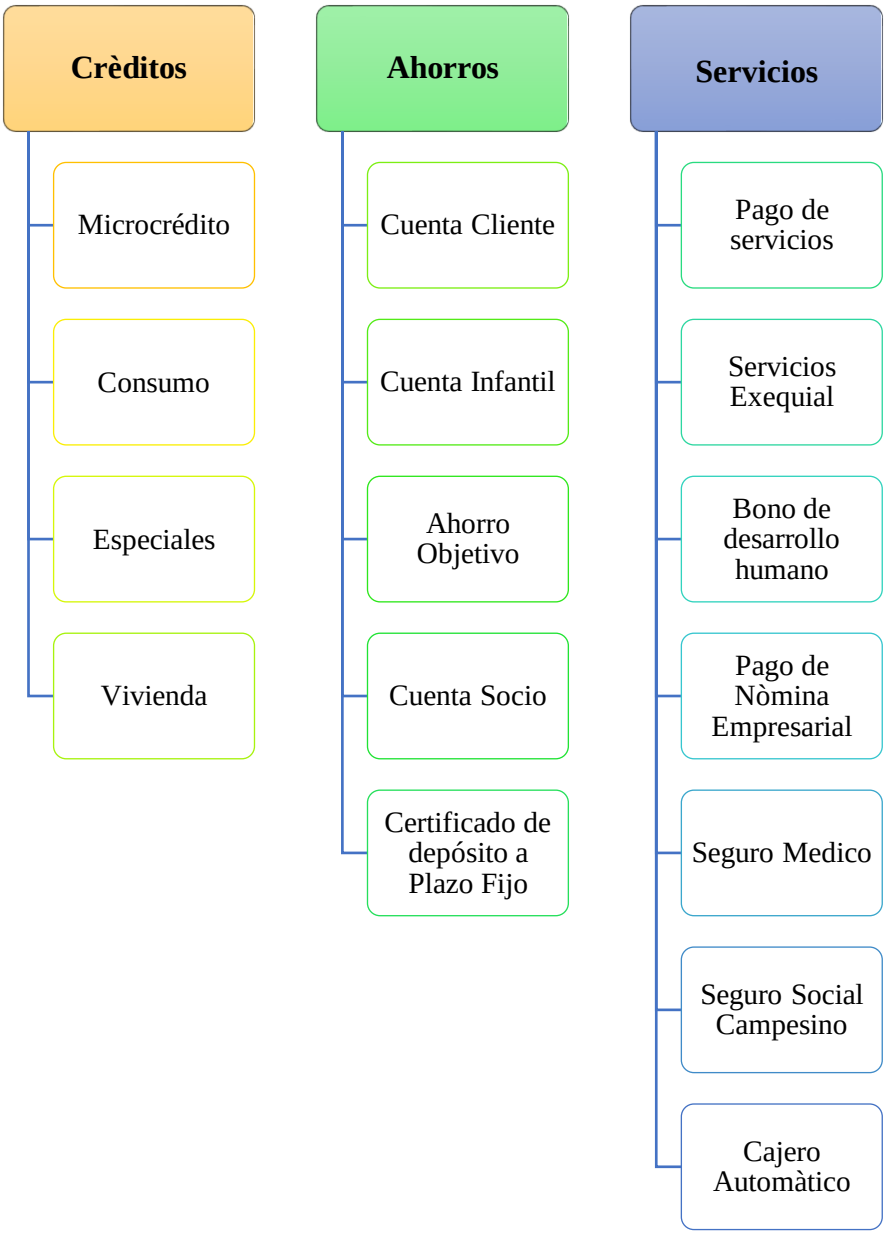
La cooperativa de ahorro y crédito 9 de Octubre, está ubicada en las calles 9 de Octubre y 24 de Mayo (esquina), en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, Sector la Florida, en donde reposa todos los archivos de la entidad, de igual manera indica su infraestructura para brindar servicios a sus clientes, socios, accionistas y público en general.

Agencias



Productos y Servicios

Todos los productos y servicios que ofrece la COAC "9 de Octubre Ltda.", son en bienestar para todos los socios, clientes externos e internos y público en general.



ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 03/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 03/02/2021

CRÉDITOS	
MICROCRÉDITO	• Hasta $20.000.00 dependiendo de la capacidad de pago y endeudamiento y fuente de repago. • Cuotas de pago flexibles, de acuerdo a su flujo de ingresos. • Hasta 5 años para activo fijo. • Puede solicitar créditos adicionales en cualquier momento. • Puede pedir un crédito de oportunidad y contar con el dinero necesario para aprovechar oportunidades que se presentan en su negocio. • Con garantía flexible en función al monto del préstamo Quirografaria, Hipotecaria y Prendaria.
CONSUMO	Para adquisición de bienes o pago de servicios cuya fuente de repago es el ingreso del deudor más cónyuge, de fuentes estables como sueldos, salarios o rentas promedios, honorarios. • Hasta $30.000.00 dependiendo de la capacidad de pago y endeudamiento y fuente de repago. • Hasta 5 años dependiendo de la capacidad de pago y endeudamiento
ESPECIALES	Créditos para aprovechar las oportunidades de negocio o emergencias personales que se presenten. • Trámites sencillos y rápidos. • Desembolso del crédito entre 24 y 48 horas. • Cuotas de pago flexibles, de acuerdo a su flujo de ingresos. • Siéntase tranquilo, tenemos plazos de hasta 18 meses para capital de trabajo, consumo y de hasta 2 años para activo fijo.
VIVIENNA	Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda propia con garantía hipotecaria cuya fuente de pago proviene de sueldos, salarios, honorarios, rentas, contratos de arrendamiento, pensiones jubilares. • Hasta $25.000.00 dependiendo de la capacidad de pago endeudamiento y fuente de repago destino de la inversión. • Hasta 5 años dependiendo de la capacidad de pago y endeudamiento.

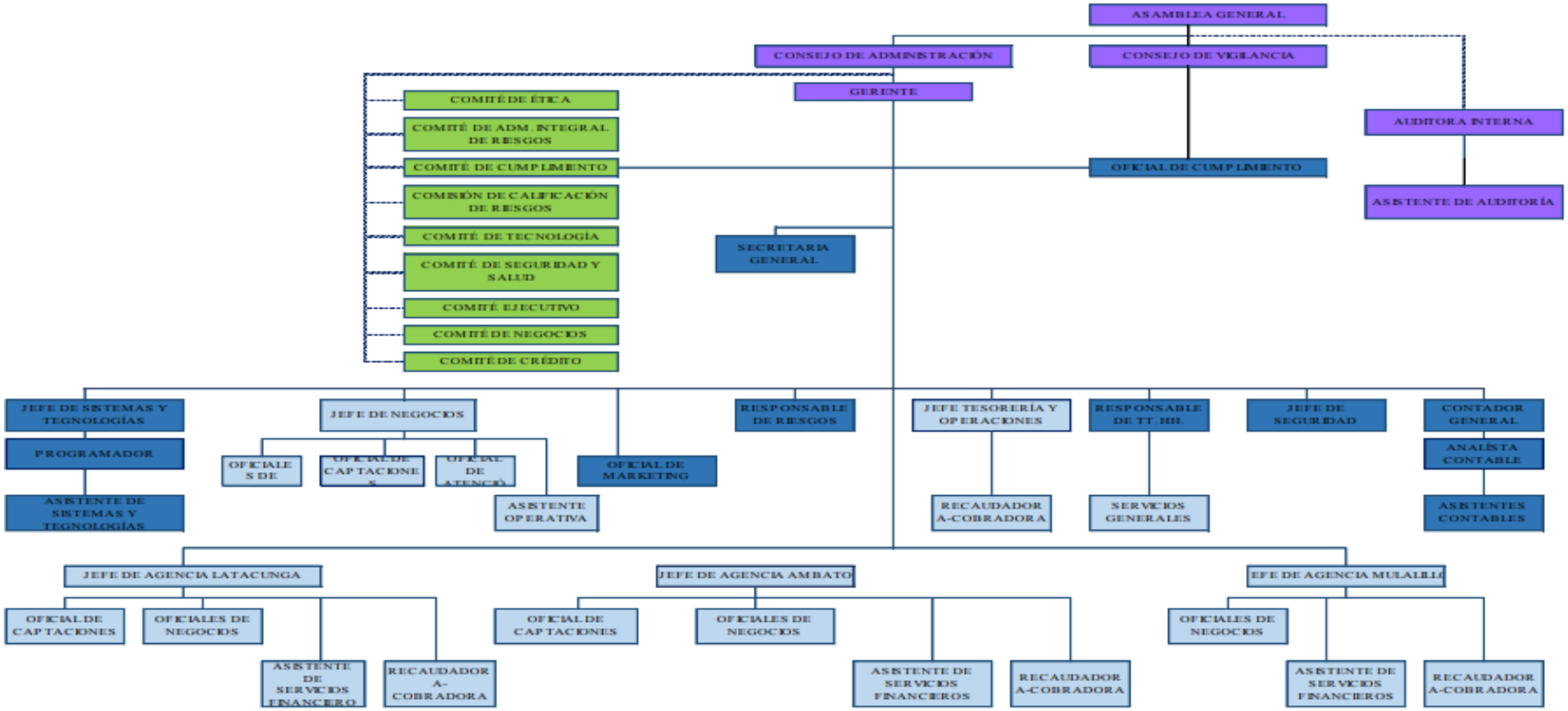
ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 03/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 03/02/2021

AHORROS	
CUENTA CLIENTE	La cuenta cliente está dirigida para las personas que únicamente deseen ahorrar, realizar depósitos, retiros y hacer uso de nuestros servicios • Puede acceder al seguro médico y odontológico por el pago mensual de $1.50. • Puede acceder al Servicio Exequias por el aporte de $5 el cual le cubre por un año.
CUENTA INFANTIL	Coop. Kids: es una cuenta destinada a fomentar la cultura de ahorrar para su futuro, es decir los buenos hábitos se implantan desde los más pequeños del hogar
AHORRO OBJETIVO	Tú Decides Cuánto Ahorrar Para tu Futuro: La "Cooperativa 9 de Octubre Ltda.", fomenta la cultura de ahorrar a través de su cuenta ahorro objetivo el que comienza con un ahorro mínimo de $10.00 dólares en delante de forma mensual ganando una tasa de interés sobre saldos del 5% anual.
CUENTA SOCIO	La cuenta socio está dirigida para las personas que deseen ahorrar o realizar crédito mediante aportes. • Puede acceder al seguro médico y odontológico por el pago mensual de $1.50. • Puede acceder a realizar alianzas estratégicas con la Institución a fin de promocionar con descuentos especiales para nuestros socios. Puede tener acceso a las diferentes líneas de crédito con cuenta la Institución. • Puede acceder al Servicio Exequias por el aporte de $5 el cual le cubre por un año.
CERTIFICADO DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	Tu dinero seguro, con un excelente rendimiento es lo que puedes obtener invirtiendo con nosotros, nuestros años de experiencia en el mercado así lo certifican es por eso que somos su mejor opción. • Las mejores tasas del sector cooperativo controlado. • Seguridad en las inversiones (su depósito a plazo fijo está protegido por el Seguro de depósitos COSEDE RECAUDACIONES). • Crédito emergente (le concedemos un crédito hasta por el 90% del valor total de su póliza a plazo fijo).

SERVICIOS	
SERVICIO EXEQUIAL	Por el pago de $5.00 el socio/cliente estará cubierto por un año. • En caso de fallecimiento recibe lo referente a servicio fúnebre o al no hacer uso de este servicio se le reintegra en efectivo una ayuda de hasta $800 dólares. • En el caso de hacer uso del servicio exequias cubre en gastos fúnebres por un valor de $1200 dólares.
PAGO DE SERVICIOS	Los clientes ahorraran tiempo ya que su pago es veloz en nuestras ventanillas, pueden realizar los siguientes pagos: • Pago de telefonía fija CNT. • Recargas electrónicas. • Matriculación vehicular • Impuestos prediales y fiscales.
BONO DE DESARROLLO HUM,ANO	Puede realizar los cobros del Bono de Desarrollo a través de nuestras ventanillas.
PAGO DE NÓMINA EMPRESARIAL	Usted puede realizar los pagos de sueldos a sus empleados de forma fácil y segura, además sus empleados obtendrán beneficios al ser socio/cliente de nuestra Institución sin costo. Sistema de pagos Interbancarios: • SPI.- Sistema de Pagos Interbancarios • SCI.- Sistema de Cobro Interbancario • SPL.- Sistema de Pago en Línea • Rápido y seguro a través del Banco Central del Ecuador
SEGURO MÉDICO	Le invitamos a disfrutar de una atención de calidad donde nuestros esfuerzos están orientados a brindarle un servicio con puntualidad, agilidad y cordialidad. Punto Sano es un beneficio que el socio titular recibirá si está de acuerdo con el convenio, se debitará de su cuenta $ 1.50 mensual, 4.50 Seguro Colectivo. • 2 consultas médicas mensuales en medicina general previo pago de $1.00 • 2 recetas médicas al mes (según vademécum). • 2 procedimientos de odontología general al mes por $1.00 en: Resinas, Amalgamas, Extracciones, Fluorización y profilaxis.

SEGURO SOCIAL CAMPESINO	Mantenemos convenios para pago de seguros social campesino
CAJERO AUTOMÁTICO	La facilidad de acceder a tu cuenta a través del Cajero Automático en nuestra agencia principal (Salcedo), y desde cualquier otro cajero a nivel nacional. Tarjeta de débito enlazada con RED COONECTA con la cual se tiene acceso a toda Red de Cajeros con cobertura a nivel nacional. Conexión a través de BANRED (Cirrus, Plus, Visa, Mastercard, American Express), en todos los cajeros del País. Servicio las 24 horas, los 365 días del año Nuestros costos por transacción son menores que otras redes de cajeros automáticos. Costo de la Tarjeta $5.24

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ORGANIGRAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP1 10/10



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., (2018)

ÍNDICES DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Revisado o verificado
*	Alteración en la información.
-	Documento caducado
Hь	Hallazgo
≠	Existencia con anomalías
ϕ	No reúne requisitos.
NC	Nudo crítico.
X	Incumplimiento de la normativa y reglamentos.
∑	Sumatoria verificada.
Ш	Inexistencia de manuales
∫	Falta de proceso.
Σ	Operación verificada.
x	No consta.
D	Debilidad.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 04/01/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 04/01/2021

ÍNDICE DE REFERENCIA

SIGNIFICADO	REFERENCIA
Archivo Permanente	**AP**
Archivo Corriente	**AC**
Información General de la Institución	**AP1**
Hojas de Marcas y Referencias	**AP2**
Índice de papeles de trabajo.	**IPT**
Índice de marcas.	**IM**
Programa general de auditoría.	**PGA**
Carta de Presentación.	**CP**
Visita Preliminar.	**VP**
Carta de Requerimiento de Información.	**CRI**
Notificación de Inicio de Auditoría.	**NA**
Memorándum de Planificación.	**MP**
Cuestionario de Control Interno	**CCI**
Matriz de Resumen por Componente.	**MRC**
Informe de Control Interno.	**ICI**
Flujograma de Procesos de Crédito.	**FP**
Indicadores de Gestión.	**IG**
Hojas de hallazgos.	**H/H**
Informe de Auditoría.	**IA**
Jorge Enrique Arias Esparza	**JEAE**
Alberto Patricio Robalino	**APR**
Doris Maribel Tercero Caiza	**DMTC**

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 04/01/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 04/01/2021

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA

ALCANCE: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestion al departamento de créditos a la Cooperativa de Ahorro y Credito "9 de Octubre" Ltda., Matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi periodo 2019, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitan la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos de crediticios.

Objetivos específicos:

- Recopilar información suficiente de la Cooperativa de Ahorro y crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, mediante entrevistas y visita preliminar a fin de recabar toda la información actual de la institución.
- Evaluar los procesos de gestión en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera a fin de determinar una opinión acerca de las deficiencias encontradas en la institución a través de un informe de Auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
FASE I Familiarización con la entidad y revisión de la legislación				
1	Elabore la Carta de presentación o inicio de auditoria	**CP**	**DMTC**	14/01/2021
2	Elabore Orden de trabajo	**OT**	**DMTC**	23/01/2021
3	Elabore visita preliminar	**VP**	**DMTC**	24/01/2021
4	Elabore Entrevista a la máxima autoridad	**EMA**	**DMTC**	25/01/2021
5	Elabore Notificación de inicio de auditoría de gestión	**NIAG**	**DMTC**	26/01/2021
6	Elabore requerimiento de información	**RI**	**DMTC**	26/01/2021
7	Elabore Memorando de planificación	**AF**	**DMTC**	28/01/2021
8	Elabore Análisis Foda	**AFODA**	**DMTC**	30/01/2021

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 01/04/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA:** 01/04/2021

FASE II Evaluación del sistema del control interno				
9	Realice la Evaluación del sistema de control interno Coso II	**ESCI**	**DMTC**	02/02/2021
10	Elabore la evaluación de control interno general	**EECIG**	**DMTC**	16/02/2021
11	Elabore el Informe de Control Interno	**EICI**	**DMTC**	18/02/2021
FASE III Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas				
12	Realice el Análisis de áreas criticas	**AAC**	**DMTC**	20/02/2021
13	Evaluar misión y visión	**AMV**	**DMTC**	22/02/2021
14	Analisis y evaluación de procesos	**PF**	**DMTC**	24/02/2021
15	Aplicar indicadores de gestión (eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética)	**AIG**	**DMTC**	28/02/2021
16	Elabore la Hoja de hallazgos	**HH**	**DMTC**	02/03/2021
FASE IV Comunicación de resultados y redacción de informes exitosos				
17	Elabore la convocatoria para la lectura del borrar de informe.	**SPLBI**	**DMTC**	04/03/2021
18	Preparar el informe de auditoría de gestión	**IAG**	**DMTC**	02/02/2021
19	Lectura del borrador informe	**LB**	**DMTC**	02/02/2021
FASE V Monitoreo estratégico de recomendaciones				
20	Elabore Matriz de monitoreo estratégico de recomendaciones	**MMER**	**DMTC**	02/02/2021

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 01/04/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 01/04/2021

3.2.2. *Archivo corriente*

NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión
ENTIDAD AUDITADA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi,
DIRECCIÓN	9 de Octubre y 24 de Mayo esq.
ÁREA:	Departamento de Créditos.
PERÍODO:	Enero a Diciembre del 2019
TELÉFONO	(03) 272-8259
WEB:	www.9octubre.fin.ec

3.2.2.1. Fase I: Familiarización con la entidad y revisión de la legislación

FASE I

FAMILIARIZACIÓN CON LA ENTIDAD Y REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 10/01/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 10/01/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORIA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**PAG 1/1**

Objetivo General:

Obtener un conocimiento integral sobre la actividad principal de la cooperativa mediante la elaboración de la visita preliminar y la presentación de formalidades para la planificación de la ejecución de la auditoría de gestión.

Objetivos Específicos:

- ✓ Conocer la forma organizacional, mediante un análisis de los procesos, actividades, y canales de comunicación de la cooperativa con el fin de recabar información real de la entidad.
- ✓ Aplicar el cuestionario para la respectiva entrevista al gerente general de la cooperativa con la finalidad de obtener información verídica y oportuna que nos permita continuar con el desarrollo de la auditoría de gestión.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Elabore la Carta de presentación o inicio de auditoria	CP	DMTC	14/01/2021
2	Elabore Orden de trabajo	OT	DMTC	23/01/2021
3	Elabore visita preliminar	VP	DMTC	24/01/2021
4	Elabore Entrevista a la máxima autoridad	EMA	DMTC	25/01/2021
5	Elabore Notificación de inicio de auditoría de gestión	NIAG	DMTC	26/01/2021
6	Elabore requerimiento de información	RI	DMTC	26/01/2021
7	Elabore Memorando de planificación	AF	DMTC	28/01/2021
8	Elabore Análisis Foda	AFODA	DMTC	30/01/2021

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 10/01/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 10/01/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CARTA DE PRESENTACIÒN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CP 1/1**

ASUNTO: Carta de Presentación

DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda

Salcedo, 14 de Enero del 2021

Eco. Gustavo Naranjo.

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA

Presente.-

A través de un cordial y atento saludo me permito dirigirme a usted con la finalidad de anunciarle que, se ha procedido a realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. Misma que tiene la intención de medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología y equidad de los procesos de la empresa, para mejorar el cumplimiento de objetivos, optimización de recursos y toma de decisiones.

El equipo de trabajo estará dirigido y controlado por la supervisor de la firma, quien será responsable de la viabilidad del trabajo sea llevado de forma correcta y de alta calidad. El desarrollo del presente trabajo se realizará por un equipo auditor altamente capacitado y calificado en el área administrativa y operativa.

Atentamente,

_____

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 14/01/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 14/01/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ORDEN DE TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**OT 1/1**

ASUNTO: Orden de Trabajo
DIRIGIDO: . COAC 9 de Octubre Ltda.
Oficio Nº 001.A.G. 2021

Salcedo, 03 de Enero del 2021
Eco. Gustavo Naranjo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente.-

De acuerdo con el equipo de auditoria y el representante legal de la COAC autorizó a usted para que en calidad de Auditor Junior, emprenda con el examen de Auditoría de Gestión a dicha institución financiera, por el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Los principales objetivos que deben cumplirse es:

- Realizar una Auditoría de Gestion al departamento de creditos a COAC 9 de Octubre Ltda., mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitan la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos de crediticios.
- Identificar el nivel de confianza y de riesgo que posee la cooperativa a través de la aplicación de cuestionarios con el método COSO II, a fin de un adecuado control interno en el departamento de crédito.

Atentamente:

_____

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTE

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 23/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 23/01//2021

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.,

Dirección: Luis A. Martínez y Padre Salcedo

Jefe Cormercial: Ing. Alba Miniguano

El día 15 de Enero del 2021 siendo las 10h30, se procede a realizar la primera visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre " Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, ubicado en las calles 9 de Octubre y 24 de Mayo Esq, con la finalidad de establecer una reunión con el jefe de Comercial Ing. , con el propósito de presentar la propuesta de una Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la institución, cuyos resultados ayuden al mejoramiento de la gestión en los procesos de otorgación y recuperación de créditos. Una vez aceptada la propuesta por la autoridad respectiva, se procedió a solicitar una serie de documentos, como: el RUC, Registro Mercantil y la Carta de Auspicio, requisitos necesarios para iniciar el trabajo de investigación.

El día Viernes 22 de Enero del 2021, siendo las 10H00, se realizó la segunda visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo para una reunión con el Ing. jefe Comercial de la COAC, quien supo manifestar que la Cooperativa atiende a sus socios desde las 08:00 am hasta las 18:00 pm, de lunes a viernes y los sábados hasta las 14:00.

En esta visita se pudo observar asimismo, que en el departamento de créditos laboran seis funcionarios o asesores de créditos, los mismos que desde muy temprano dan atención a los socios con información oportuna, paralelamente dichos funcionarios salen a las inspecciones con sus respectivos socios.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/01//2021

De otro lado, se pudo observar que la oficinista de créditos se encarga de verificar la documentación respectiva de las carpetas para proceder a su respectivo archivo, también se observó que para la otorgación de créditos, el socio debe presentar la documentación solicitada por el asesor de crédito, entre ellas:

La copia de la documentación personal, copia del pago de servicio básico y copia del RUC o patente dependiendo del caso, luego procede a llenar junto con el asesor, la Hoja de Evaluación del Socio, posteriormente, el asesor procede a la inspección y verificación de la documentación para evaluar la capacidad crediticia del socio y Cotejar la información recabada en la Hoja de evaluación y de esta forma poder medir el patrimonio del cliente. Una vez verificados todos estos documentos, el asesor procede a la verificación de la calificación en el central de riesgo y su posterior aprobación para el desembolso en la cuenta del socio, entregándole su tabla de amortización, también se pudo observar que para un crédito de consumo del monto de $100 hasta 20.000 a un plazo de 60 días se determina sin ningún encaje y a una tasa nominal del 15,60%, también se observó que el jefe de agencia es quien aprueba las operaciones de crédito hasta un monto de UDD 5.000, se observó que realizan llamadas telefónicas y visita al sitio de trabajo o visita al hogar del deudor o garante, también se pudo notar que a partir del primer día vencida una cuota, el asesor de crédito da seguimiento estricto al socio o garante notificándole el pago vencido de la cuota, y en caso de que no cancele en un plazo de 90 días es enviado para una cobranza extrajudicial. De igual manera en la institución brindan servicios como: ahorro a la vista, hormiguita, ahorro a domicilio, inversión a plazo fijo, bono de desarrollo humano etc. En esta visita se solicitó también el balance general y el estado de resultado consolidado para su posterior verificación.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/01//2021

Objetivo: Obtener información acerca de las actividades y funciones que desarrolla la cooperativa.

Nombre del entrevistado: Gustavo Naranjo

Cargo: Gerente General

Hora de entrevista: 10h:30

1. **¿Por qué se debe realizar una auditoria de gestión?**

Se debe realizar auditorías de gestión por que es un examen que tiene como propósito evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.

2. **¿ Con qué frecuencia se realiza auditorías de gestión?**

Las auditorias de gestión se realiza de manera anual, conociendo de manera general la institución como riesgo de morosidad y el cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa.

3. **¿Cómo está estructurada su cooperativa?**

De acuerdo al estatuto, está conformada por el Presidente, y su Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente, Personal administrativo y operativo.

4. **¿Cuáles son los servicios que presta su cooperativa?**

La cooperativa brinda a sus socios el principal servicio que es el crédito, además que recibe ahorros de sus socios tanto a la vista como a plazo fijo, reconociéndoles una buena tasa de interés competitiva en el mercado.

5. **¿Cómo se elabora el plan estratégico?**

El plan estratégico de la cooperativa es elaborado para 4 años de funcionamiento en la cooperativa, esto según las normas y políticas internas a la cual nos regimos, elaborando este desde el consejo de administración y pasando por filtros para que sea aprobado, el último plan estratégico es del año 2018-2023.

6. **¿La cooperativa cuenta con indicadores de gestión dentro de cada departamento?**

la Cooperativa no tiene bien definidos sus indicadores de gestión, lo que trae como consecuencia que los controles se dispersen; por lo tanto la coordinación entre las diversas unidades de negocio se ven vulnerables.

7. **¿Cree Ud. Que la cooperativa ha logrado alcanzar los objetivos y metas propuestos?**

No en un 100% pero si en su mayoría se ha logrado cumplir con los objetivos institucionales.

8. **¿Cuáles son los principios cooperativos sobre los cuales su institución brinda servicio a la colectividad Salcedense?**

Los principios sobre los que se basa la cooperativa para con sus socios son: Confianza, Honestidad, Transparencia, Compromiso, y Equidad.

9. **¿Existe un plan de capacitación de la Cooperativa que fortalezca el mantenimiento y mejora de las competencias de cada uno de los puestos de trabajo?**

La cooperativa al momento si cuenta con un plan de capacitación, ya que es muy necesario para a cumplir a cabalidad las actividades diarias.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 25/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 25/01//2021

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 003.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ec. Gustavo Naranjo
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**NIA 2/13**

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 004.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Alba Miniguano
JEFE COMERCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**NIA 3/13**

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 005.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Gissela Fuentes
SECRETARIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**NIA 4/13**

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 006.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Veronica Cueva
JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 007.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Alejandro Barrionuevo
ADMINISTRADOR FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**NIA 6/13**

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 008.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Julio Sandoval
OFICIAL DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**NIA 7/13**

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 009.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Byron Cueva
CAJERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 010.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Eduardo Cevallos
CAJERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 011.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Marlene Astudillo
ASSESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 012.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Lic. Ana Valarezo
ASSESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**NIA 11/13**

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 013.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Monica Verdesoto
ASSESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 014.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Carlos Andrade
ASSESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.
DIRIGIDO: COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 015.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero de 2021

Ing. Camila Gualpa
ASSESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración: A nombre de T.D Auditores Independientes comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2019, para lo cual solicitamos que se nos facilite toda la información necesaria y relevante para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución. Agradeceré enviar respuesta a nuestras oficinas ubicada en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, numero de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ASUNTO: Requerimiento de información.
DIRIGIDO: . COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 017.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero del 2021
Eco. Gustavo Naranjo
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.
Presente. –

De mi consideración:

Junto con un cordial saludo me dirijo a usted en respuesta a la aceptación de nuestro servicio referente a realizar una "Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda"., Matriz Salcedo, Provincia De Cotopaxi, Período 2019., Con el propósito de dar el inicio a la ejecución de la auditoría, solicito se sirva remitir la siguiente información: Reseña histórica, Estructura organizacional.

Anticipamos nuestros agradecimientos y esperamos su colaboración.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

ASUNTO: Requerimiento de información.
DIRIGIDO: . COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 018.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero del 2021
Ing. Gissela Fuentes
SECRETARIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.
Presente. –

De mi consideración:

Junto con un cordial saludo me dirijo a usted en respuesta a la aceptación de nuestro servicio referente a realizar una "Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda"., Matriz Salcedo, Provincia De Cotopaxi, Período 2019., Con el propósito de dar el inicio a la ejecución de la auditoría, solicito se sirva remitir la siguiente información: Ruc de la COAC 9 de Octubre Ltda, Registro de la COAC 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Estatuto social de la organización.

Anticipamos nuestros agradecimientos y esperamos su colaboración.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

ASUNTO: Requerimiento de información.
DIRIGIDO: . COAC "9 de Octubre" Ltda.
Oficio Nº 019.A.G. 2021

Salcedo, 26 de Enero del 2021
Ing. Alba Miniguano
JEFE COMERCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.
Presente. –

De mi consideración:

Junto con un cordial saludo me dirijo a usted en respuesta a la aceptación de nuestro servicio referente a realizar una "Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda"., Matriz Salcedo, Provincia De Cotopaxi, Período 2019., Con el propósito de dar el inicio a la ejecución de la auditoría, solicito se sirva remitir la siguiente información: Manuales, reglamentos, políticas crediticias.

Anticipamos nuestros agradecimientos y esperamos su colaboración.

Atentamente:

_____

Doris Tercero

AUDITOR JUNIOR DE T.D AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 26/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 26/01//2021

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 De Octubre" Ltda.

TIPO DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

1. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 De Octubre" Ltda., Matriz Salcedo, entidad financiera privada cuya actividad es intermediación monetaria realizada por Cooperativas. Además las operaciones que realiza es recibir ahorros de los socios, certificados de aportación, otorgar préstamos a los clientes y socios, captar dinero a plazo fijo de los socios, realizar cobros, pagos y demás transacciones financieras que sean lucrativas para la entidad.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÌA

La auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 De Octubre" Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019. Se efectuará con el propósito de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi periodo 2019, mediante la aplicación de normas y procedimientos de auditoría para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos crediticios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos de crédito mediante la aplicación del sistema de control interno método COSO II al departamento de créditos, que ayude a identificar nudos críticos.
- Desarrollar las fases de la auditoría de gestión, aplicando métodos y procedimientos de auditoría, para obtener evidencia pertinente, competente y suficiente.
- Emitir un dictamen basado en las evidencias recolectadas en el proceso de auditoria, que permita tomar decisiones correctivas dentro de la cooperativa.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El periodo a examinar comprende el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, periodo el cual se evaluara los niveles de eficiencia, eficacia y economía, mediante la aplicación de las pruebas de auditoria que están previstas en los programas de trabajo para la Cooperativa.

5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre fue creada mediante resolución de la SEPS, número ROEPS-2013-000217, cuyo representante Legal es el Economista Edison Gustavo Naranjo Torres. La COAC nace en el barrio Chipoaló del Cantón Salcedo un 11 de Septiembre de 1976 y tiene a su haber 45 años de trayectoria y en sus instalaciones reposa el archivo con la historia de esta importante institución; el sábado 9 de octubre del mismo año se realiza la primera Asamblea con la asistencia de 50 personas y 3 invitados especiales, después de una amplia exposición sobre el cooperativismo se resuelve crear la noble institución con el nombre de "Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda." del Barrio Chipoaló, en homenaje a la gesta libertaria de Guayaquil.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., en 1996 cristaliza uno de sus más grandes anhelos al construir el edificio propio de la Cooperativa, en donde viene operando hasta la actualidad.

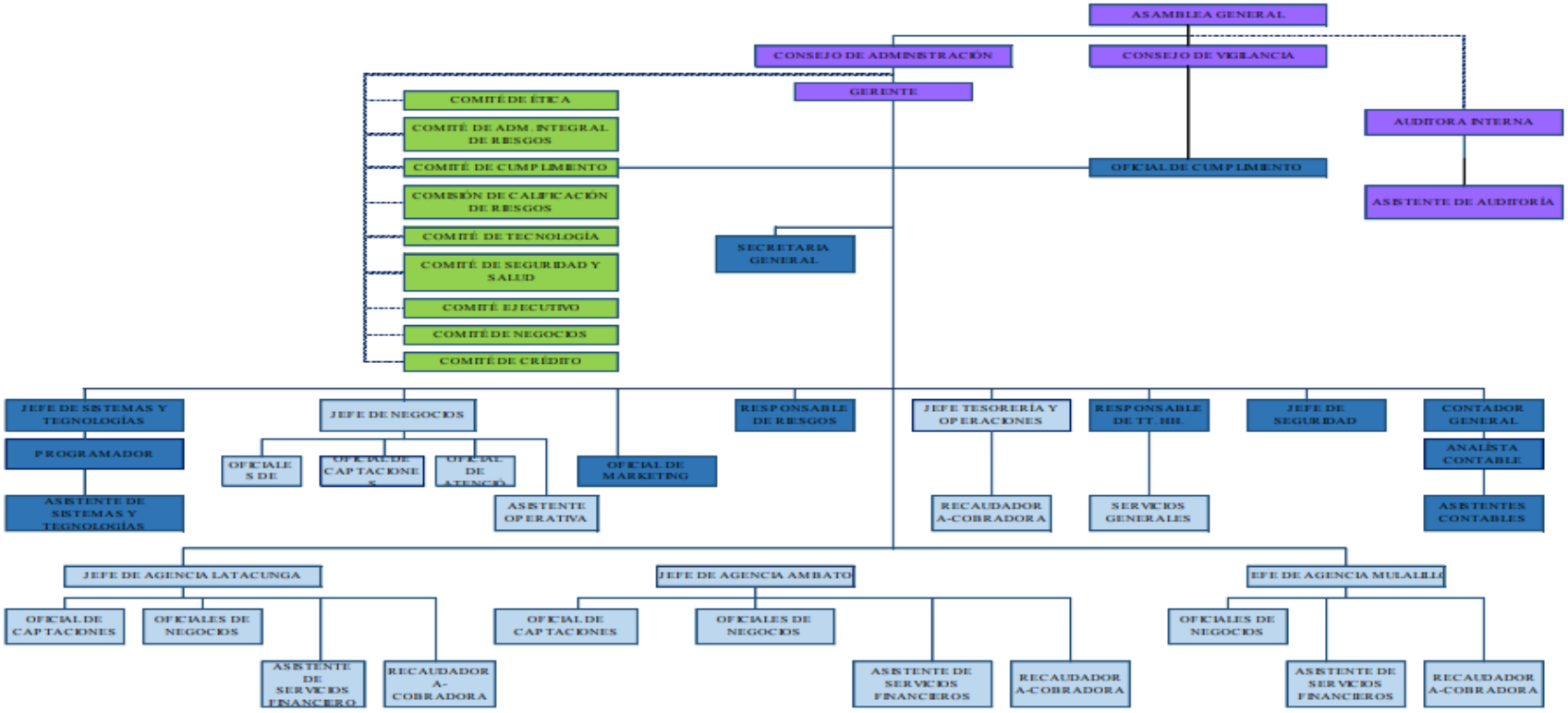
La Cooperativa con 45 años de presencia en el sistema financiero ha logrado mostrar una imagen de solidez y confianza que a la actualidad le permite contar con aproximadamente con 15.000 socios y clientes en la oficina matriz. El Comité de Calificación reunido en sesión F018/2017 del 26 de abril del 2017 decidió otorgar la calificación de "BB+" (Doble B+) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Ademas la cooperativa cuenta con un activo total de $55,104,558,32 cuenta también con un total de pasivo $48,274,460,55 reflejando asi un patrimonio de $6,269,348,86.

6. PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

Las organismos y entes de control que rigen la vida jurídica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda., son:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas.
- Ley de Seguridad Social.
- Código del trabajo.
- Servicios de Rentas Internas (SRI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)

7. ESTRUCTURA ORGÁNICA



8. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Misión

Ofrecer productos y servicios financieros de excelencia para contribuir con el desarrollo económico de nuestros socios y clientes, fundamentados en buenas prácticas y eficiencia operacional.

Visión

Formar parte del segmento uno impulsando nuestros productos y servicios financieros mediante plataformas tecnológicas innovadoras con talento humano comprometido y responsabilidad social.

Objetivos Institucionales

- Facilitar la acción innovadora de dirección y liderazgo para orientar de manera efectiva el rumbo de la organización
- Mejorar el nivel de conocimiento en cada una de las áreas de la cooperativa para actualizar continuamente al personal
- Renovar la tecnología utilizada por la cooperativa para brindar servicios de calidad a sus socios y clientes.
- Brindar atención de calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios en los servicios requeridos.
- Retomar la confianza de los socios inactivos para extender el posicionamiento de la entidad financiera
- Brindar un mejor servicio financiero para obtener un mejor nivel de rentabilidad.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/01//2021

9. PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

Principal actividad económica

Actividades de Intermediación Monetaria realizada por Cooperativas.

Operaciones que realiza

- Recibir ahorros de los socios, certificados de aportación.
- Otorgar préstamos a los clientes y socios.
- Captar dinero a plazo fijo de los socios.
- Realizar cobros, pagos y demás transacciones financieras que sean lucrativas para la entidad.

10. PRINCIPALES POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS FUNCIONALES

La cooperativa, regulará sus actividades, de conformidad con los siguientes principios y políticas:

a. Adhesión y retiro voluntario;
b. Participación democrática por parte de los socios; un socio un voto;
c. Participación económica de los asociados y distribución de los excedentes económicos en proporción al capital social aportado.
d. |Autonomía e independencia;
e. Educación, formación, información y capacitación a los asociados, representantes, directivos, funcionarios y empleados;
f. Cooperación entre cooperativas, fomentando la integración cooperativa; Interés por la comunidad, trabajando por el desarrollo sostenible de sus comunidades; y

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/01//2021

g. Igualdad de derechos de los socios para obtener los beneficios del crédito, impulsando su democratización y como tal la disminución del riesgo.
h. Rapidez y oportunidad de servicio a todos los socios sin discriminaciones.
i. Contribución a los socios a través del otorgamiento de créditos.
j. Provisión de recursos para actividades productivas o adquisición de bienes que permitan el mejoramiento de vida, y creación de empleo.
k. Seguridad adecuada tendiente a la oportuna recuperación de los créditos

Estrategias funcionales

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miebros
- Participacion económica de los miembros
- Autonomia e independencia
- Capacitación, formación e información
- Cooperacion entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

11. FINANCIAMIENTO

DESCRIPCIÓN	AÑO 2019
Aportes propios (certificados de aportación, depósitos e inversiones)	$285892,80
Préstamos Bancarios	$56579,30
Redes de Financiamiento	$87683,90
TOTAL	$430.156,00

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/01//2021

12. FUNCIONARIOS PRINCIPALES

CARGO	**NOMBRE**
Gerente General	Gustavo Naranjo
Consejo de Administración	
Vocales Principales	
CARGO	**NOMBRE**
Presidenta	Raúl Villalba
Vicepresidenta	Cristina Arias
Vocal Principal 1	Carla Amores
Vocal Principal 2	Eduardo Razo
Vocal Principal 3	Mauricio Lopez
Vocales Suplentes	
Vocal Suplente 1	Byron Balarezo
Vocal Suplente 2	Sonia Salgado
Vocal Suplente 3	Edison Lozano
Vocal Suplente 4	Juan Cunalata
Vocal Suplente 5	Milton Escobar
Consejo de Vigilancia	
CARGO	**NOMBRE**
Vocales Principales	
Presidenta	Sonia Guaygua
Secretario	Edwin Lema
Vocal Principal 3	Jenny Jacome
Vocales Suplentes	
Vocal Suplente 1	Rosa Coque
Vocal Suplente 2	Juan Semblantes
Vocal Suplente 3	José Uriate

13. PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLE

La cooperativa de ahorro y credito 9 de Octubre Ltda., para el registro contable utiliza las siguientes políticas contables.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/01//2021

- Efectivo y equivalentes de efectivo
- Inversiones en instrumentos financieros
- Cartera de crédito y estimación de incobrabilidad
- Método de contabilización de productos por cobrar
- Gasto por intereses
- Valuación de activos intangibles
- Provisión para prestaciones legales
- Capital Social
- Cambio en políticas contables
- Ingresos por comisiones de crédito
- Errores
- Valuación de otras cuentas por cobrar
- Deterioro de los activos
- Impuesto sobre la renta

14. GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL,

ÁREA FINANCIERA. - Está conformada por:

- Administrador Financiero
- Auxiliar Contable
- El Administrador Financiero envía un memorando al Presidente, el cual autoriza los diferentes pagos.

- Se elabora un comprobante de egreso por la Auxiliar Contable, revisa el Administrador Financiero y autoriza el Presidente.
- Los cheques firman el Administrador Financiero y la Tesorera, bajo el sistema de firmas conjuntas.

15. SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADA

La cooperativa de ahorro y credito 9 de Octubre Ltda., si cuenta con un sistema de información automatizada para el cumplimiento eficiente de las funciones diarias y para mejorar la imagen cooporativa de la institución.

16. PUNTOS DE INTERÉS PARA EL EXAMEN

- El Manual de créditos no lo aplican en su totalidad.
- El departamento de créditos no dispone de un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida en los diferentes créditos.
- Existe deficiencias en la unidad de riesgos de créditos
- No se cumplen con los requisitos de créditos por parte de los asesores de crédito.
- Dificultad y demora en los trámites para obtener un crédito de cualquier tipo.

17. TRANSACCIONES IMPORTANTES IDENTIFICADAS

18. ESTADO ACTUAL DE OBSERVACIONES DE EXÁMENES ANTERIORES

No se cuenta con la información de exámenes anteriores.

19. IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES IMPORTANTES A EXAMINAR EN LA PLANIFICACIÓN ESPECIFICA.

Se ha determinado la necesidad de que estos componentes más importantes de la Cooperativa de ahorro y credito 9 de Octubre Ltda., sean considerados para un análisis detallado de donde se realizará el levantamiento de información:

Aportes propios (certificados de aportación, depósitos e inversiones): se determina como un componente importante por cuanto representa el 86,46% de los ingresos totales de la Entidad.

Remuneraciones y Salarios del Personal: se considera como componente importante el pago por cuanto representa el 50% de sus egresos.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/01//2021

20. MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORIA

COMPONENTE	RIESGOS Y SU FUNDAMENTO		ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA	ESTRUCTURA PARA EL PLAN DETALLADO
	INHERENTE	CONTROL		
INGRESOS Aportes propios (certificados de aportación, depósitos e inversiones)	**BAJO/** Existen estados de cuenta donde reflejan los ingresos	**ALTO** Inexistencia de registros de ingresos.	**SUSTANTIVOS** -Registros con saldos significativos provenientes de asignaciones de recursos públicos. **CUMPLIMIENTO:** -Verificar la razonabilidad de la información proveniente de las diferentes transacciones realizadas.	Solicitar personal que ingresó y salió de la Entidad. Solicitar al personal autorizado la documentación legal y vigente que regula las actividades de la Cooperativa.
GASTOS Remuneraciones y Salarios del Personal	**ALTO:** Monto de operaciones significativas.	**BAJO:** Se realiza un control efectivo de la documentación soporte de los pagos.	**CUMPLIMIENTO**: -Verificar cumplimiento de controles para autorización y registro de gastos. **SUSTANTIVOS**: -Procedimientos analíticos.	Determinar procesos para dar a conocer el movimiento de los gastos que son efectuados en la Cooperativa.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/01//2021

21. RECURSOS A UTILIZARSE

- **HUMANOS**

NOMBRE	CARGO
Ing. Jorge Arias	Supervisor
Dr. Patricio Robalino	Auditor Senior
Doris Tercero	Auditor Junior

- **MATERIALES**

DETALLE	VALOR
Útiles de Oficina	40$
Servicio de Internet	130$
Copias	20$
Impresiones	60$
Transporte	110$
Alimentación	210$
Otros Gastos	60$
TOTAL GASTOS	630$

22. TIEMPO ESTIMADO

La Auditoría de Gestión se ejecutara aproximadamente en 12 semanas que se iniciara el 02 de Enero y se finalizara el 28 de Marzo del 2021.

23. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Con la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, Periodo 2019, se entregara una herramienta que servirá como medio para la correcta toma de decisiones, con el objetivo de que contribuya a mejorar los procesos y aumente la eficiencia en el desempeño institucional.

24. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD DE QUIEN PREPARA Y QUIEN APRUEBA.

El equipo de auditoria para el presente trabajo de titulación se encuentra conformado de la siguente manera:

NOMBRE	CARGO
Ing. Jorge Arias	Supervisor
Dr. Patricio Robalino	Auditor Senior
Doris Tercero	Auditor Junior

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ANALISIS INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**AI 1/1**

Alcance: Debilidades y Fortalezas

Debilidades: Las características que nos impiden lograr nuestras metas.

Fortaleza: Aquellos rasgos que nos hacen destacar, nuestros puntos fuertes.

AMBIENTE INTERNO
Fortalezas
• Posee un Organigrama estructural correcto la cooperativa
• Comunicación eficaz y eficiente dentro de la entidad
• Información financiera razonable
• Sistema contable confinable
• Instalaciones propias y amplia
• Liquidez y solvencia de la entidad
• Talento humano competente
• Adecuados horarios de atención
Debilidades
• Falta de seguimiento al plan estratégico
• El índice de morosidad en la cartera de microcrédito es elevado
• Ausencia de mejoramiento continuo
• Nulas estrategias para incrementar la cartera de socios
• Inadecuada aplicación de control interno
• Falta de planes de Marketing.
• Tasas de interés poco competitivas

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**MPEI** **1/1**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Posee un Organigrama estructural correcto la cooperativa					
F2	Comunicación eficaz y eficiente dentro de la entidad					
F3	Información financiera razonable					
F4	Sistema contable confinable					
F5	Instalaciones propias y amplia					
F6	Liquidez y solvencia de la entidad					
F7	Talento humano competente					
F8	Adecuados horarios de atención					
	∑TOTAL				2	6

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**MPEI 1/1**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
D1	Falta de seguimiento al plan estratégico					
D2	El índice de morosidad en la cartera de microcrédito es elevado					
D3	Ausencia de mejoramiento continuo					
D4	Nulas estrategias para incrementar la cartera de socios					
D5	Inadecuada aplicación de control interno					
D6	Falta de planes de Marketing.					
D7	Tasas de interés poco competitivas					
	∑TOTAL	**3**	**4**	**0**	**2**	**6**
	PORCENTAJE	**20%**	**26,67 %**		**13,33%**	**40%**

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**MPE 1/1**

Nª	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
	FORTALEZAS			
1	Posee un Organigrama estructural correcto la cooperativa	0,10	5	0,40
2	Comunicación eficaz y eficiente dentro de la entidad	0,10	5	0,40
3	Información financiera razonable	0,06	4	0,18
4	Sistema contable confinable	0,05	4	0,16
5	Instalaciones propias y amplia	0,06	5	0,24
6	Liquidez y solvencia de la entidad	0,08	5	0,30
7	Talento humano competente	0,06	5	0,24
8	Adecuados horarios de atención	0,07	5	0,28
	∑ TOTAL	**1**	**38**	
				2,19
	DEBILIDADES			
1	Falta de seguimiento al plan estratégico	0,1	1	0,1
2	El índice de morosidad en la cartera de microcrédito es elevado	0,03	1	0,03
3	Ausencia de mejoramiento continuo	0,07	2	0,14
4	Nulas estrategias para incrementar la cartera de socios	0,08	2	0,16
5	Inadecuada aplicación de control interno	0,06	1	0,06
6	Falta de planes de Marketing.	0,05	2	0,1
7	Tasas de interés poco competitivas	0,03	2	0,06
				0,65
∑ TOTAL		**1**	**44**	**2,84**

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

ANÁLISIS:

En base a la evaluación a los factores internos de la COAC"9 de Octubre"Ltda., se obtuvo un resultado de 2,84 el cual se encuentra por encima de la media definida (2,5), donde se puede evidenciar que la cooperativa se desenvuelve en un ambiente interno favorable, ya que al comparar el resultado de 2,19 de las fortalezas frente a 0,75 de las debilidades, se puede concluir que se posee capacidades significativas que aportan positivamente a su desarrollo, las cuales deben ser aprovechadas al máximo para mitigar cualquier eventualidad desfavorable que impida el normal desarrollo de las actividades y el cumplimiento de objetivos empresariales.

ANÁLISIS EXTERNO

Alcance: Oportunidades y Amenazas.

Oportunidades: Se describen a factores externos convenientes que una organización puede emplear para su ventaja.

Amenazas: Se refiere a factores que tienen el potencial de afectar de manera negativa a una organización.

AMBIENTE EXTERNO
Oportunidades
• Crecimiento del sector cooperativo en el Sector Financiero Nacional
• Incremento en depósitos e inversiones en todo el sistema financiero privado
• Crecimiento continuo de microcréditos en sistema financiero
• Financiamiento del sector público al sistema cooperativo
• Incremento de resoluciones para control de cooperativas
• Implementación de dinero electrónico en sistema financiero privado
• Apoyo gubernamental para inversión en TIC para sector cooperativo
• Limitantes para la creación de nuevas instituciones financieras.
• Mayor confianza de las personas en las cooperativas.
Amenazas
• Crecimiento del índice de morosidad a nivel cooperativo.
• Tasa de interés activa decreciente
• Presencia de cooperativas de ahorro y crédito con gran trayectoria en la provincia de Cotopaxi.
• Escasa cultura de ahorro
• Creación de nuevas cooperativas
• Tendencia al incremento de tasa de desempleo
• Alto índice de analfabetismo digital en Cotopaxi
• Cooperativas externas a la localidad lideran en cuanto a preferencias

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CLASIFICACIÓN DE IMPACTO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CI 1/1**

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
O1	Crecimiento del sector cooperativo en el Sector Financiero Nacional					
O2	Incremento en depósitos e inversiones en todo el sistema financiero privado					
O3	Crecimiento continuo de microcréditos en sistema financiero					
O4	Financiamiento del sector público al sistema cooperativo					
O5	Incremento de resoluciones para control de cooperativas					
O6	Implementación de dinero electrónico en sistema financiero privado					
O7	Apoyo gubernamental para inversión en TIC para sector cooperativo					
O 8	Limitantes para la creación de nuevas instituciones financieras.					
O9	Mayor confianza de las personas en las cooperativas.					

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CLASIFICACIÓN DE IMPACTO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CI 1/1**

ASPECTOS EXTERNOS		**CLASIFICACIÓN DE IMPACTO**				
		AMENAZA		**NORMAL**	**OPORTUNIDAD**	
		GRAN AMENAZA	**AMENAZA**	**EQUILIBRIO**	**OPORTUNIDAD**	**GRAN OPORTUNIDAD**
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
A1	Crecimiento del índice de morosidad a nivel cooperativo.					
A2	Tasa de interés activa decreciente					
A3	Presencia de cooperativas de ahorro y crédito con gran trayectoria en la provincia de Cotopaxi.					
A4	Escasa cultura de ahorro					
A5	Creación de nuevas cooperativas					
A6	Tendencia al incremento de tasa de desempleo					
A7	Alto índice de analfabetismo digital en Cotopaxi					
A8	Cooperativas externas a la localidad lideran en cuanto a preferencias					
	∑TOTAL	**3**	**5**		**5**	**4**
	PORCENTAJE	**42,86 %**	**7,14%**		**21,43%**	**28,57 %**

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**RI 1/1**

Nª	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
	OPORTUNIDADES			
1	Crecimiento del sector cooperativo en el Sector Financiero Nacional	0,11	5	0,55
2	Incremento en depósitos e inversiones en todo el sistema financiero privado	0,08	5	0,40
3	Crecimiento continuo de microcréditos en sistema financiero	0,05	4	0,20
4	Financiamiento del sector público al sistema cooperativo	0,04	4	0,16
5	Incremento de resoluciones para control de cooperativas	0,05	4	0,20
6	Implementación de dinero electrónico en sistema financiero privado	0,05	4	0,20
7	Apoyo gubernamental para inversión en TIC para sector cooperativo	0,07	5	0,35
8	Limitantes para la creación de nuevas instituciones financieras.	0,04	4	0,16
9	Mayor confianza de las personas en las cooperativas.	0,02	4	0,08
	∑ TOTAL	**1**	**39**	
				2,30
	AMENAZAS			
1	Crecimiento del índice de morosidad a nivel cooperativo.	0,10	1	0,10
2	Tasa de interés activa decreciente	0,03	2	0,06
3	Presencia de cooperativas de ahorro y crédito con gran trayectoria en la provincia de Cotopaxi.	0,05	2	0,10
4	Escasa cultura de ahorro	0,04	2	0,06
5	Creación de nuevas cooperativas	0,04	2	0,08
6	Tendencia al incremento de tasa de desempleo	0,10	1	0,10
7	Alto índice de analfabetismo digital en Cotopaxi	0,07	2	0,11
8	Cooperativas externas a la localidad lideran en cuanto a preferencias	0,07	1	0,07
		1	**13**	
				0,66
∑ TOTAL		**1**	**52**	**2,96**

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

ANÁLISIS:

A través de la evaluación a los factores externos de la COAC "9 de Octubre" Ltda., se obtuvo un resultado de 2,96 el cual se encuentra por encima de la media definida (2,5), es decir que el ambiente externo es adecuado para el desenvolvimiento de la cooperativa, ya que al comparar el resultado de 2,30 de las oportunidades contra 0,66 de las amenazas esta en los niveles adecuados, por lo que se recomienda aprovechar las oportunidades para combatir frente a las amenazas que pudieran interferir con las actividades diarias cooperativas.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 30/01//2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 30/01//2021

3.2.2.2. Fase II: Evaluación del sistema del control interno

FASE II

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**PA 1/1**

OBJETIVO GENERAL :

Evaluar el sistema de control interno, mediante la aplicación de los cuestionarios para determinar posibles inexactitudes y establecer las respectivas recomendaciones.

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Evaluar cada componente del sistema de control interno a través de la aplicación del COSO II, para conocer su nivel de riesgo y confianza.
- Elaborar un informe de control intero, mediante una matriz con el fin de medir el cumplimiento de gestión de las actividades realizadas por la cooperativa.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Realice el programa de auditoría	PA	DMTC	02/02/2021
2	Realice la Evaluación del sistema de control interno Coso II	ESCI	DMTC	02/02/2021
3	Elabore la evaluación de control interno general	EECIG	DMTC	16/02/2021
4	Elabore el Informe de Control Interno	EICI	DMTC	18/02/2021

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 01/04/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 01/04/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 1/35**

Componente:		Ambiente de Control		
Subcomponente:		Integridad y valores Eticos		
Nª	**CUESTIONARIO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿La COAC cuenta con un código de ética?	**X**		
2	¿El gerente promueve la aplicación de valores éticos dentro de la cooperativa?	**X**		
3	¿Se difunden al personal del departamento de créditos el código de ética establecido para contribuir al buen uso de los recursos?	**X**		
4	¿Existe un ambiente de trabajo basado en respeto, confianza, tolerancia, entre otros?	**X**		
5	¿Se estudia el comportamiento de los trabajadores en sus actividades asignadas?	**X**		
6	¿En el trámite de aprobación de crédito, el asesor cumple con todos los requisitos que establece para un crédito?		**X**	No cumple con todos los requisitos necesarios, ya que pasan por alto alguna documentación.*HH 1
Subcomponente:		Estructura Organizacional		
8	¿Conoce la estructura organizativa de la cooperativa?	**X**		
9	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?	**X**		

* Hallazgo

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/02/2021

Nª	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
10	¿La administración define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?	X		
11	¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico?			
12	¿La administración define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?	X		
13	¿El personal del departamento de créditos posee la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos?	X		
14	¿El departamento de créditos dispone de un manual de funciones que determine las actividades y responsabilidades de cada empleado?	X		
Subcomponente:		Politias y Practicas del Talento Humano		
15	¿Se planifican capacitaciones al personal del departamento de creditos para fortalecer el cumplimiento eficiente de sus funciones?	X		
16	¿La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal?	X		
17	¿El desempeño del personal es evaluado periodicamnete?	X		
18	¿Para la selección de personal se convoca a concurso?	X		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/02/2021

Nª	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
19	¿Se procede con la entrevista previa y pruebas de conocimiento antes de contratar al personal?	**X**		
20	¿El personal de la COAC cumple con los perfiles requeridos para sus cargos?	**X**		
21	¿Los empleados nuevos de la empresa cuentan con un periodo de entrenamiento y capacitación?	X		
22	¿La cooperativa cuenta con sistema de gestión de recursos humanos?	X		
Subcomponente:		Delegacion de Autoridad		
23	¿Existen politicas que describen las practicas apropiadas para el desempeño optimo en la cooperativa?	**X**		
24	¿El gerente general se preocupa por el cumplimiento eficiente de procesos y actividades organizacionales?	**X**		
25	¿Se toma en cuenta la antigüedad del empleado para delegar responsabilidad y autoridad?	**X**		
26	¿El empleado es hábil y posee capacidad para solucional los problemas que se presenta en las actividades diarias?	**X**		
27	¿Existen reuniones periódicas con el objetivo de conocer si se esta cumpliendo adecuadamente el trabajo?	**X**		
	∑**TOTAL**	**26**	**1**	

∑ Sumatoria

* Hallazgo

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/02/2021

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

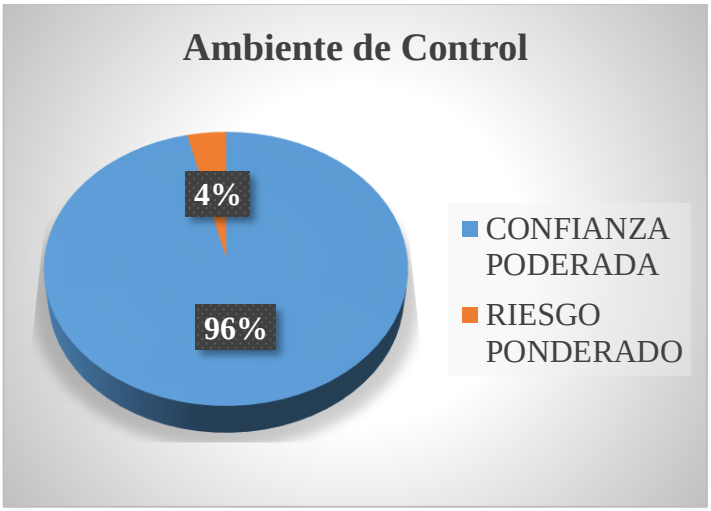
PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza	(CT*100)/PT	(26*100)/27	**96,30%**
Nivel de Riesgo	NC – 100	96,30%-100%	**3,70%**
TOTAL			**100%**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/02/2021



Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el primer componente Actividades de Control se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 96,30%, mientras que en el nivel de riesgo se obtuvo un porcentaje BAJO del 3,70%.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 6/35**

Componente:		Establecimiento de Objetivos		
Subcomponente:		Objetivos Estrategicos		
Nª	**CUESTIONARIO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y conducen al establecimiento de metas?	**X**		
2	¿Se han establecido los objetivos en el departamento de crédito ya sean de corto o largo plazo con el fin de obtener efectividad y eficiencia durante las operaciones?	**X**		
3	¿Los objetivos de la COAC se han definido con relación a la estructura organizacional?	**X**		
4	¿El Gerente General supervisa periódicamente el cumplimiento de objetivos?	**X**		
5	¿La cooperativa cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	**X**		
6	¿Cuándo los objetivos de la cooperativa no están siendo cumplidos la administración toma las debidos correctivos?	**X**		
7	¿Se encuentra asignada la responsabilidad a los empleados para el cumplimiento de objetivos?	**X**		
8	¿Existen estrategias que promuevan el cumplimiento de los objetivos a seguir durante un determinado periodo?	**X**		
9	¿Se ha socializado los objetivos establecidos en el plan estratégico?	**X**		
10	¿Se da cumplimiento de los objetivos plasmados en el plan estratégico?	**X**		
11	¿Se han establecido objetivos específicos para cada área de la cooperativa?	**X**		
12	¿Los objetivos específicos se encuentran alineados a los del plan estratégico?	**X**		
	∑**TOTAL**			

∑ Sumatoria

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/02/2021

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza	(CT*100)/PT	(14*100)/14	**100 %**
Nivel de Riesgo	NC – 100	100%-100%	**0%**
TOTAL			**100%**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 04/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 04/02/2021

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el segundo componente Establecimiento de Objetivos se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 100%.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 12/35**

Componente:		Identificacion de Eventos		
Subcomponente:		Factores Internos		
Nª	**CUESTIONARIO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿Existen medidas de seguridad que prevengan accidentes en el trabajo?	**X**		
2	¿La cooperativa cuenta con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	**X**		
3	¿El personal de la COAC "9 De Octubre" Ltda cuenta con un vestuario que le diferencie de otras instituciones financieras?	**X**		
4	¿La cooperativa realiza un análisis situacional de eventos internos y externos?	**X**		
5	¿Se comunica al personal sobre los posibles riesgos que puede afectar el normal funcionamiento de la organización?	**X**		
6	¿Existen políticas y objetivos para informar al personal sobre la categorización y seguimiento de riesgos?	**X**		
7	¿El gerente y demás personal participan en la determinación y solución de riesgos?	**X**		
8	¿La alta gerencia ha realizado la clasificación de riesgos según su nivel de importancia?	X		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 06/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 06/02/2021

Nª	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
Subcomponente:		Factores Externos		
9	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente general?	**X**		
10	¿Existe una clasificación de los riesgos de acuerdo al nivel de importancia y naturaleza?	**X**		
11	¿Se realiza controles para mitigar los riesgos existentes?	**X**		
12	¿los riesgos frecuentes de la cooperativa son analizados de acuerdo su naturaleza?	**X**		
13	¿Identificado un riesgo en la cooperativa se involucra a todo el personal para su solución?	**X**		
14	¿El gerente y demás personal participan en la determinación y solución de riesgos?	**X**		
	∑**TOTAL**			

∑ Sumatoria

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 06/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 06/02/2021

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

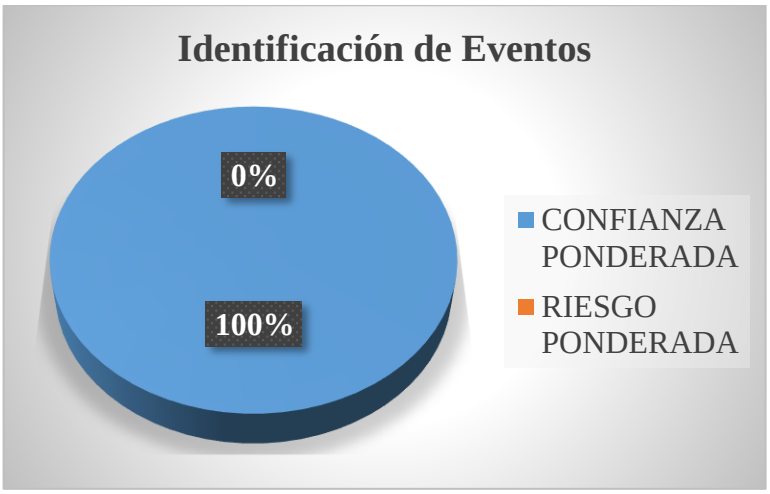
PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza	(CT*100)/PT	(14*100)/0	**100 %**
Nivel de Riesgo	NC – 100	100%-100%	**0%**
TOTAL			**100%**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 06/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 06/02/2021



Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el tercer componente Identificación de Riesgos se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 100%.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 16/35**

Componente:		Evaluacion de Riesgos		
Subcomponente:		Identicacion de Riesgos		
Nª	**CUESTIONARIO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿Se identifican los riesgos y se difunde con todo el personal de cooperativa?	**X**		
2	¿Los riesgos crediticios identificados son discutidos abiertamente con el gerente general?	**X**		
3	¿Existe un plan de mitigación de riesgos?		**X**	Falta de evaluación y mitigación de riesgos*HH2
4	¿La cooperativa cuenta con una unidad de Riesgo, y con personal calificado?	**X**		
5	¿Los riesgos encontrados son comunicados inmediatamente a la máxima autoridad?	**X**		
6	¿Se evalúa los riesgos de Crédito antes de su otorgación?	**X**		
7	¿El gerente general se preocupa por la innovación continua de productos y servicios brindados por la cooperativa?	**X**		
8	¿La empresa cuenta con sistema de control interno adecuado para la evaluación de riesgos?	**X**		
9	¿Se realizado un análisis de la evaluación de riesgos para medir el nivel de riesgo y confianza?	**X**		

* Hallazgo

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 08/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 08/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 17/35**

Nª	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
10	¿Se han aplicado mecanismos para la evaluación de riesgos tales como: Control Interno, Análisis FODA o Check list?	**X**		
11	¿Se ha realizado de forma periódica la evaluación de riesgos, con el fin de obtener información oportuna?	**X**		
13	¿Los riesgos identificados se seleccionan a partir de la información tomada de los mecanismos aplicados por la cooperativa?	**X**		
	∑**TOTAL**	12	1	

∑ Sumatoria

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 10/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 10/02/2021

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

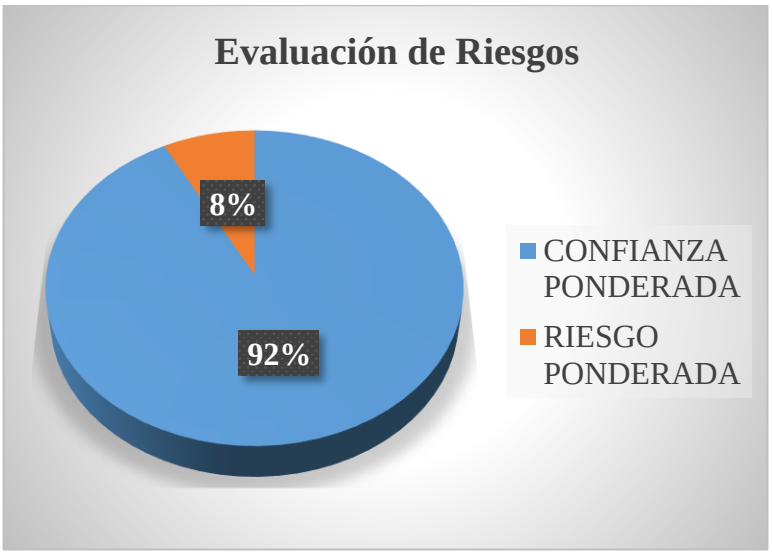
PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza	(CT*100)/PT	(12*100)/13	**92,31 %**
Nivel de Riesgo	NC – 100	92,31%-100%	**7,69%**
TOTAL			**100%**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 10/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 10/02/2021



Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el cuarto componente Evaluación de Riesgos se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 92,31%, mientras que en el nivel de riesgo se obtuvo un porcentaje BAJO del 7,69%.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 10/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 10/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 19/35**

Componente:		Respuesta al Riesgo		
Subcomponente:		Detencion de Riesgo		
Nª	**CUESTIONARIO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿Se evalúa el comportamiento de la cartera de crédito ara la toma de decisiones?	**X**		
2	¿El personal del departamento de créditos está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?	**X**		
3	¿Cuenta la cooperativa con unidad de riesgo de riesgo?	**X**		
4	¿Se formulan estrategias que ayuden a prevenir los riesgos?	**X**		
5	¿Se realizan acciones de mejora de procesos para evitar pérdidas económicas?	**X**		
6	¿ Existen mecanismos para dar respuesta a los riesgos?	**X**		
7	¿La alta gerencia ha realizado reuniones de forma periódica con el fin de encontrar respuestas ante el riesgo?	**X**		
8	¿Se ha clasificado los riegos según su nivel de impacto?	**X**		
9	¿Se han establecido respuestas al riesgo tales como: acciones correctivas, toma de decisiones y estrategias para mitigar los riesgos?	**X**		
10	¿El gerente y demás personal del departamento de creditos participan en la creación de alternativas para dar respuesta al riesgo?	**X**		
11	¿Existen mecanismos para la toma de decisiones?	**X**		
12	¿Se informa a todo el personal del departamento de creditos sobre las decisiones adoptadas?	**X**		
	∑TOTAL	**12**	**0**	

∑ Sumatoria

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 11/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 11/02/2021

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza	(CT*100)/PT	(12*100)/12	**100 %**
Nivel de Riesgo	NC – 100	100%-100%	**0%**
TOTAL			**100%**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 11/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 11/02/2021

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el quinto componente Evaluación de Riesgos se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 100%.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 21/35**

Componente:		Actividades de Control		
Subcomponente:		Separacion de Funsion y Rotacion de Labores		
Nª	**CUESTIONARIO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿Existen manuales de recuperación de cartera vencida para los procesos sustantivos del Departamento?			Inexistencia de un manual para la recuperación de cartera vencida *HH3
2	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?			
3	¿Se han rotado las tareas y funciones del personal del departamento de créditos?			
4	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos son detalladas?			
5	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido y el uso únicamente para personas autorizadas?			
6	¿Existe una descripción de los cargos conforme al Organigrama Funcional?			
Subcomponente:		Autorizacion y Aprobacion de Transacciones		
7	¿Todas las actividades de la cooperativa son previamente autorizadas por el Gerente?	**X**		
8	¿El departamento de crédito cumple adecuadamente con el manual de créditos establecidos por la institución?		**X**	No se cumple con los manuales de procedimientos establecidos por la institución. *HH4
9	¿Para acceder a un créditos existe una autorización previa por parte del jefe comercial?	**X**		
10	¿Los asesores de credito son los encargados de revisar la documentación prestada por los socios para acceder a un credito?	**X**		

* Hallazgo

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 11/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 11/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 22/35**

Nª	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
11	¿Antes de autorizar un credito de cualquier tipo existe una reunión para su consenso?	X		
12	¿La información de los socios esta debidamente guardos en los direfentes archivos de credito?	X		
13	¿Existe una revisión periódica de los diferentes créditos que se otorgan?	X		
Subcomponente:		Planificación		
14	¿La cooperativa ofrece productos y servicios competitivos?	X		
15	¿En el departamento de créditos se realizan revisiones periódicas de la documentación física son la que reporta el sistema?	X		
16	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa al sistema de manera inmediata?	X		
17	¿Cada área opera coordinada e interrelacionamente con las otras áreas de la cooperativa?	X		
18	¿El departamento de crédito de COAC "9 de Octubre" Ltda cuenta con el software y hardware adecuado para realizar el trabajo?	X		
19	¿Existen controles generales sobre la gestión de información, tecnología, infraestructura, recursos y seguridad?	X		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 11/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 11/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 23/35**

Nª	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
Subcomponente:		Documentación de Respaldo		
20	¿Se mantienen debidamente archivados la carpeta de créditos de socios?	**X**		
21	¿El acceso a los módulos y utilización del sistema es limitado solo al personal autorizado?	**X**		
22	¿El sistema informatico con el que cuenta la cooperativa refleja la información financiera de manera completa y exacta?	**X**		
23	¿Supervisa la administración en forma permanente las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las transacciones diarias?	**X**		
24	¿Las operaciones financieras están sustentadas con la documentación suficiente y veracidad de los mismos?	**X**		
25	¿El personal del departamento de créditos conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema informatico?	**X**		
	∑TOTAL	**23**	**2**	

∑ Sumatoria

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 11/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 11/02/2021

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

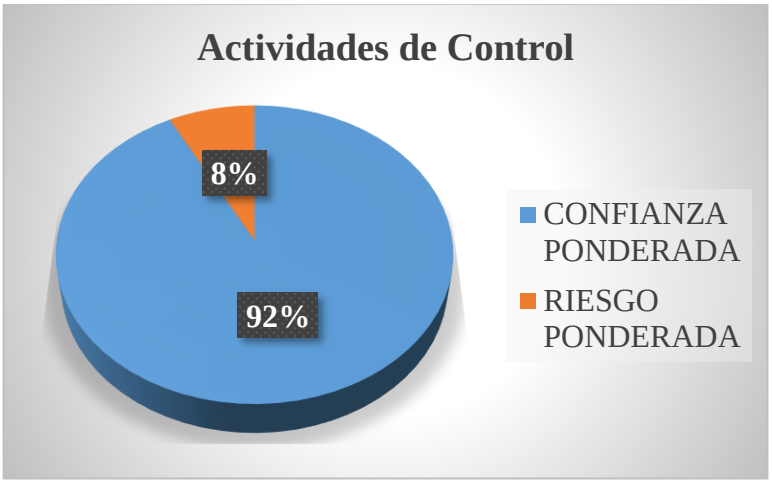
PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza	(CT*100)/PT	(23*100)/25	**92,59 %**
Nivel de Riesgo	NC – 100	92,59%-100%	**7,41%**
TOTAL			**100%**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 11/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 11/02/2021



Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el sexto componente Actividades de control se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 92,59%, mientras que en el nivel de riesgo se obtuvo un porcentaje BAJO del 7,41%.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 26/35**

Componente:		Información y Comunicación		
Subcomponente:		Controles sobfre los sistemas de información		
Nª	**CUESTIONARIO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿La información interna y externa generada por la COAC "9 de Octubre" Ltda., es remitida previamente a los niveles correspondientes para su respectiva aprobación de un credito?		**X**	Dificultad y demora en los trámites para otorgar un crédito. *HH5
2	¿La transmisión de información ayuda al personal el cumplimiento de sus responsabilidades?	**X**		
3	¿La información que circula en la cooperativa es oportuna y confiable?	**X**		
4	¿Se encuentra establecidos los plazos para otorgar un préstamo?	**X**		
5	¿La información existe es comunicada con todo el personal del departamento de créditos?	**X**		
6	¿Se entrega oportunamente la información como planificaciones, reglamentos, manuales, etc., al personal?		**X**	No se ha dado a conocer dicha información. *HH1
8	¿La información se presenta de forma oportuna, real, coherente y en base a las necesidades de la cooperativa?	**X**		
9	¿Se informa a todo el personal sobre los nuevos cambios que se generan dentro de la organización?	**X**		

* Hallazgo

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 11/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 11/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 27/35**

Nª	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
Subcomponente:		Canales de comunicación		
10	¿Se ha definido políticas de comunicación en la cooperativa?	**X**		
11	¿Se utilizan reportes para entregar información en todos los departamentos de la cooperativa?	**X**		
12	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad?	**X**		
13	¿Se comunica al jefe comercial los aspectos relevantes del control interno de la cooperativa?	**X**		
14	¿La cooperativa cuenta con un lugar especifico para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	**X**		
15	¿Antes de otorgar un crédito de cualquier tipo se evalúa y califica la información entregada por el socio?	**X**		
	∑**TOTAL**	**13**	**2**	

∑ Sumatoria

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 12/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 12/02/2021

CT= Calificación Total

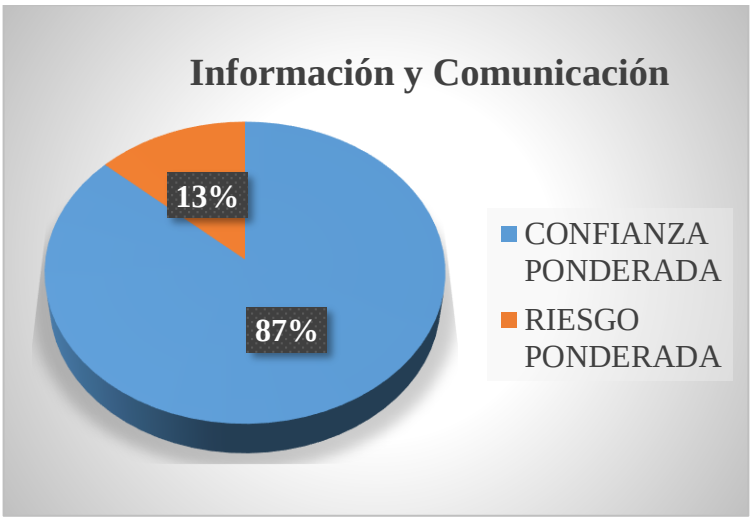
NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza	(CT*100)/PT	(13*100)/15	**86,67 %**
Nivel de Riesgo	NC – 100	86,67%-100%	**13,33%**
TOTAL			**100%**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		



Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el séptimo componente Información y Comunicación se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 86,67%, mientras que en el nivel de riesgo se obtuvo un porcentaje BAJO del 13,33%.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 12/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 12/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 30/35**

.

Componente:		Supervisión y Monitoreo		
Subcomponente:		Actividades de supervison y monitoreo		
Nª	**CUESTIONARIO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿La cooperativa cuenta con el personal idóneo para la respectiva aprobación de los créditos solicitados?	**X**		
2	¿El jefe comercial es el responsable de verificar las solicitudes que los asesores de credito revisó, sean concordantes con la información proporcionada por el socio?	**X**		
3	¿Se planifica y supervisa habitualmente las actividades del departamento de crédito?	**X**		
4	¿Se supervisa periódicamente al personal del departamento de créditos al momento de desempeñar sus actividades diarias?	**X**		
5	¿El jefe comercial realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación actual de la cooperativa?	**X**		
6	¿Se evalúa y supervisa de forma periódica el sistema de control interno de la empresa?	**X**		
7	¿Se realiza un monitoreo periódico al cumplimiento de actividades, metas y objetivos?	**X**		
8	¿Se realiza una comparación de los registros contables y los activos reales que posee la Cooperativa?	**X**		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 15/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 15/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**CCI 31/35**

Nª	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
Subcomponente:		Reporte de Deficiencias		
9	¿Se informan las novedades inmediatamente a la máxima autoridad?	**X**		
10	¿Se realizan auditorias periódicamente, para evaluar la situación de la cooperativa?	**X**		
11	¿Se han establecido evaluaciones periódicas de la gestión y el control interno con la finalidad de identificar las fortalezas y debilidades de la cooperativa?	**X**		
12	¿Se aplican las sugerencias expuestas en los informes externos para mejorar el sistema de control interno?	**X**		
13	¿La gerencia aplica las sugerencias expuestas en auditorias anteriores?	**X**		
	∑TOTAL	**13**	**0**	

∑ Sumatoria

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 15/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 15/02/2021

CT= Calificación Total

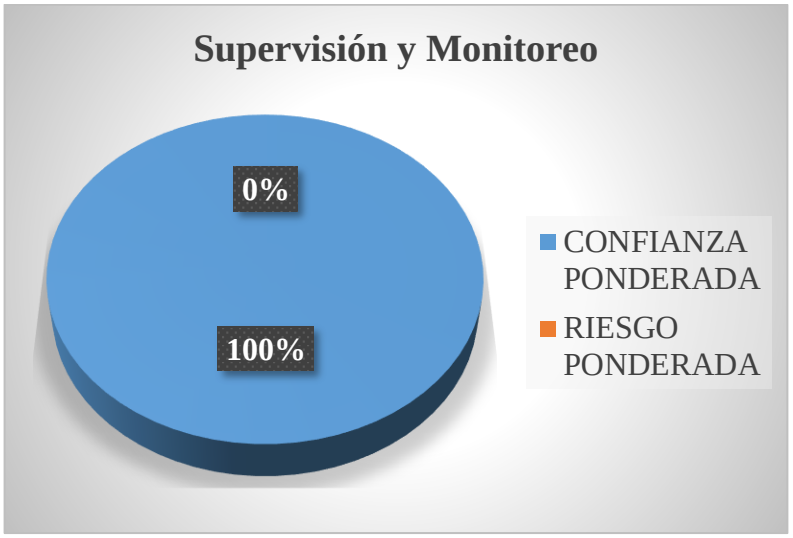
NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza	(CT*100)/PT	(13*100)/13	**100 %**
Nivel de Riesgo	NC – 100	100%-100%	**0%**
TOTAL			**100%**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		



Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el octavo componente Supervisión y Monitoreo se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 100%.

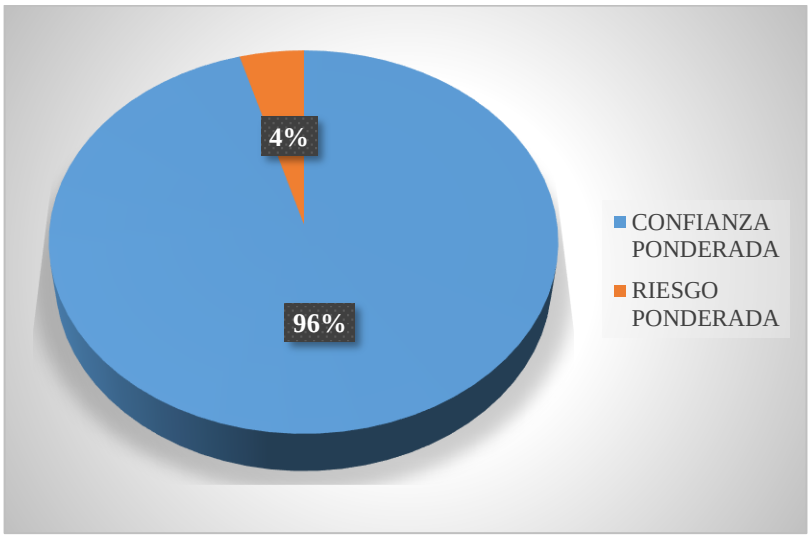
ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 15/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 15/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÒN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MATRIZ DE PONDERACIÒN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**MPSCI 1/1**

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
Nª	**COMPONENTE**	**CONFIANZA PONDERADA**	**RIESGO PONDERADA**
1	Ambiente de Control	92,59%	7,41%
2	Establecimiento de Objetivos	100%	0%
3	Identificación de Eventos	100%	0%
4	Evaluación de Riesgos	92,59%	7,41%
5	Respuesta al Riesgo	100%	0%
6	Actividades de Control	92,59%	7,41%
7	Información y Comunicación	86,67%	13,33%
8	Supervisión y Monitoreo	100%	0%
	∑TOTAL	**95,56%∑**	**4,45%∑**

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 16/02/2021
REVISADO POR: JEAE/	**FECHA**: 16/02/2021



Análisis:

Al realizar el análisis de los ocho componentes del COSO II en la Cooperativa de Ahorro y Credito "9 de Octubre" Ltda., mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se pudo detectar que existe un nivel de confianza ALTO del 95,56% y un nivel de riesgo BAJO del 4,45%.

Riobamba, 18 de febrero del 2021.

Eco. Gustavo Naranjo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "9 DE OCTUBRE" LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la firma auditora T.D Auditores Independientes, nos dirigimos a usted con el fin de informarle los resultados obtenidos en la Evaluación del Control Interno, que como parte del trabajo de Auditoría de Gestión se evaluó en base a la aplicación del Cuestionario de Control Interno COSO II, tomando en cuenta los ocho componentes, periodo 2019. En el análisis que se ha efectuado se llegó a determinar que existe un nivel de confianza del 95,56% y un nivel de riesgo del 4,45%, indicando en la aplicación del cuestionario las siguientes debilidades:

@1 Incumplimiento De Requisitos Para La Concesión De Créditos.

R1 Jefe Comercial y los Assesores Socializar entre los Asesores de Créditos, el manual de créditos y posteriormente disponer que se proceda obligatoriamente cumplir con lo dispuesto a verificar que todos los documentos que respalden los créditos, que los asesores de crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen, y que la información, presentada sea de manera adecuada previo al otorgamiento de créditos.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 18/02/2020
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 18/02/2020

@2 Falta de Evaluación y Mitigación de Riesgos

R2 Jefe Comercial y los Assesores de credito Estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, empleando una estrategia clara, organizada para identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

@3 Incumplimiento en la aplicación del manual de créditos

R3 Al Jefe Comercial Aplicar un control efiente y verificar el cumplimiento del manual credito a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito.

@4 Inexistencia de un manual para la recuperación de cartera vencida

R4 El jefe Comercial del departamento de crédito debe elaborar el manual para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento de créditos, a fin de que puedan aplicar de manera efienciente en los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.

@5 Dificultad y demora en los trámites para otorgar un crédito.

R5Jefe Comercial y los Assesores de credito Planear y coordinar que los proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, y con ello reducir las deficiencias, permitiendo de esta manera la satisfacción de los clientes que son usuarios del Departamento de Crédito de la Institución.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 18/02/2020
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 18/02/2020

3.2.2.3. Fase III: Desarrollo de halos o examen profundo de áreas críticas

FASE III

DESARROLLO DE HALLAZGOS O EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 17/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 17/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**PA 1/1**

Objetivo General:

Evaluar la situación y procesos de la Cooperativa de Ahorro y Credito "9 de Octubre" Ltda., mediante la aplicación de técnicas de auditoría con la finalidad de desarrollar los hallazgos encontrados.

Objetivos Específicos:

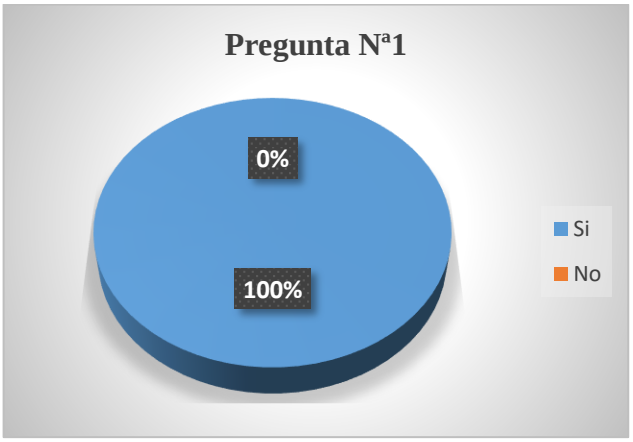
- Realizar el diagnóstico situacional de la Cooperativa mediante el análisis FODA e indicadores de gestión para determinar las falencias que impiden el normal desarrollo de las actividades.
- Desarrollar la hoja de hallazgos de auditoría, a través de la aplicación de los atributos del hallazgo, con el fin de emitir acciones correctivas de mejora en la cooperativa.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Realice el Análisis de áreas criticas	**AAC**	**DMTC**	20/02/2021
2	Evaluar misión y visión	**AMV**	**DMTC**	22/02/2021
3	Analisis y evaluación de procesos 3-5 flujogramas	**PF**	**DMTC**	24/02/2021
4	Aplicar indicadores de gestión (eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética)	**AIG**	**DMTC**	28/02/2021
5	Elabore la Hoja de hallazgos	**HH**	**DMTC**	02/03/2021

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 20/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 20/02/2021

Pregunta 1. ¿La cooperativa cuenta con un concepto claro de la misión?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%



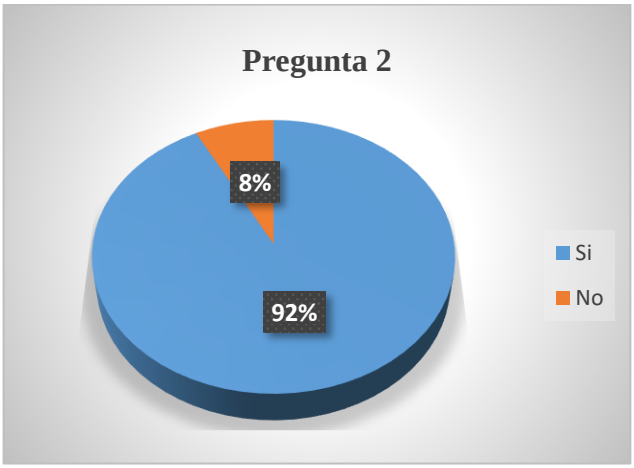
Anàlisis:

De acuerdo a los datos obtenidos el 100% de los encuestados respondieron que SI cuentan con un concepto claro de misión, lo que permite deducir que la COAC "9 de Octubre" Ltda., si cuenta con un concepto claro de misión lo que permite cumplir de manera adecuada con las actividades diarias.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/02/2021

Pregunta 2. ¿Considera usted que la misión está enfocada al negocio?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%



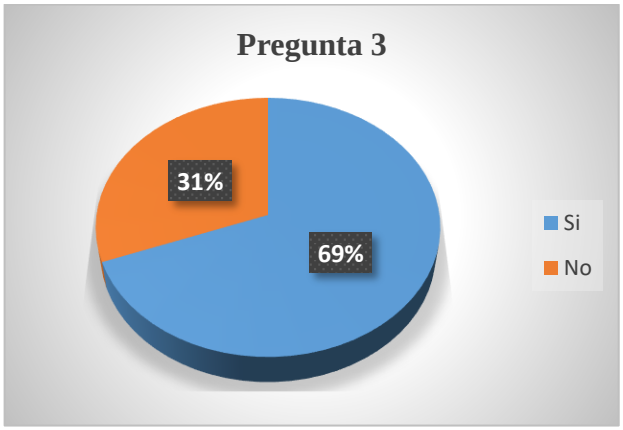
Anàlisis:

En la encuesta realizada se puede notar, que el 92% de los encuestados respondieron que SIla misión esta enfocada al negocio, mientras que el 8% respondieron NO, de esta manera con la información obtenida se deduce que el la misión de la COAC "9 de Octubre" Ltda., esta enfocada al negocio.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/02/2021

Pregunta 3. ¿La misión ha sido socializada con todo el personal que labora en la cooperativa?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
Total	13	100%

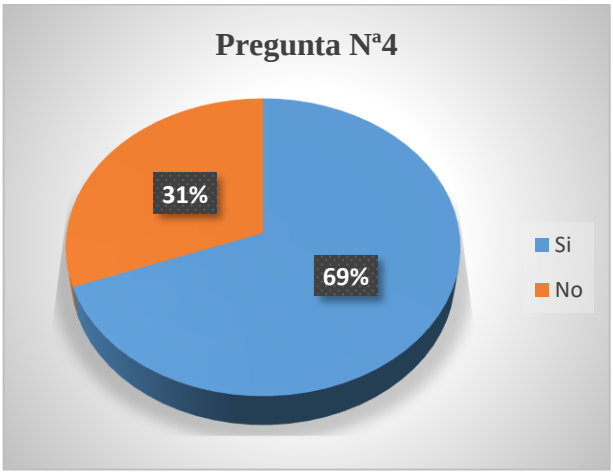


Anàlisis:

De la información mediante las encuestas se puede determinar que el 69% de los encuestados ratifican que SI se ha socializado la misión con todo el personal el 8% ratifican que NO, por lo tanto después de obtener la información se puede determinar que si se ha socializado la misión con todo el persona que labora de la cooperativa.

Pregunta 4. ¿Los empleados de la cooperativa aportan al cumplimiento de la misión?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
Total	13	100%

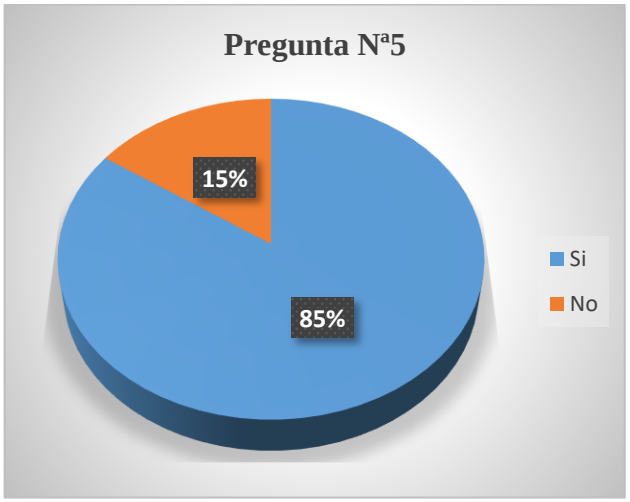


Anàlisis:

En la encuesta realizada se puede notar, que el 69% de los encuestados respondieron que SI los empleados de la cooperativa aportan al cumplimiento de la misión, mientras que el 31% respondieron NO, de esta manera con la información obtenida se deduce que el personal de la cooperativa aportan al cumplimiento eficiente de la misión.

Pregunta 5. ¿La misión se encuentra ubicado en un lugar visible dentro en la cooperativa?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

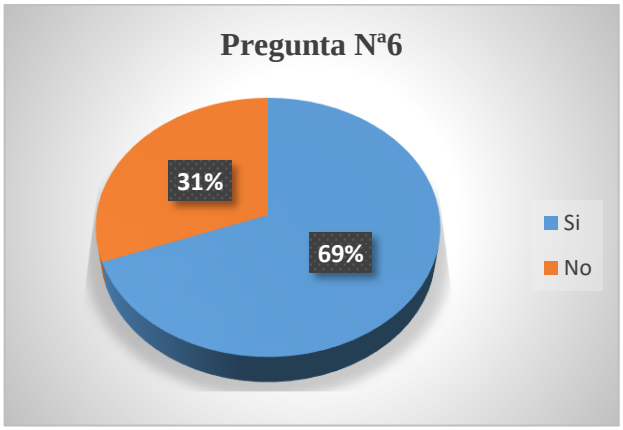


Anàlisis:

De la información mediante las encuestas se puede determinar que el 85% de los encuestados ratifican que SI la misión se encuentra ubicado en un lugar visible dentro en la cooperativa, mientras que el 15% ratifican que NO, por lo tanto después de obtener la información se puede determinar la misión se encuentra ubicado en un lugar visible dentro de la cooperativa.

Pregunta 6. ¿Se evalua temporalmente el cumplimiento de la misión?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
Total	13	100%



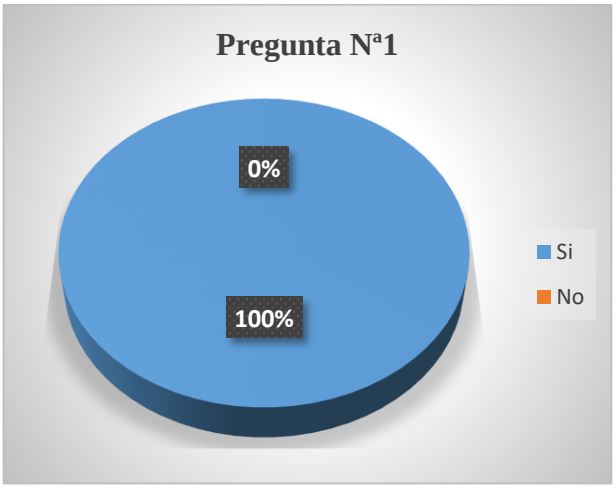
Anàlisis:

De acuerdo a los datos obtenidos el 69% de los encuestados respondieron que SI se evalua temporalmente el cumplimiento de la misión y el 31% que NO, lo que indica que en la COAC "9 de Octubre" Ltda., si se evalua temporalmente el cumplimiento de la misión.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/02/2021

Pregunta Nª1. ¿La cooperativa cuenta con una visión?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%



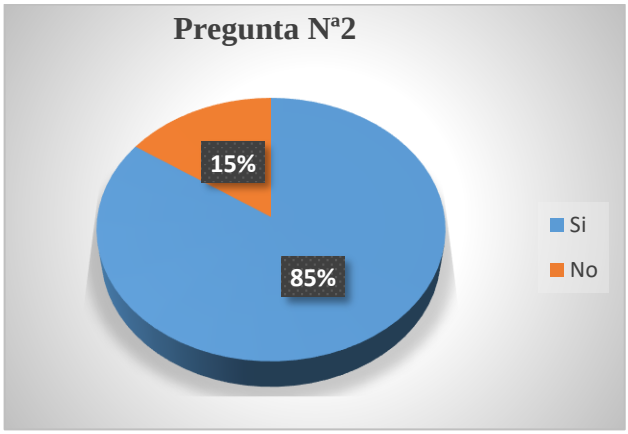
Anàlisis:

De la información mediante las encuestas se puede determinar que el 100% de los encuestados ratifican que SI la cooperativa cuenta con una visión, por lo tanto después de obtener la información se puede determinar que la COAC "9 de Octubre" Ltda., si cuenta con una visión.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/02/2021

Pregunta Nª2.¿Considera usted que la visión está enfocada al negocio?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%



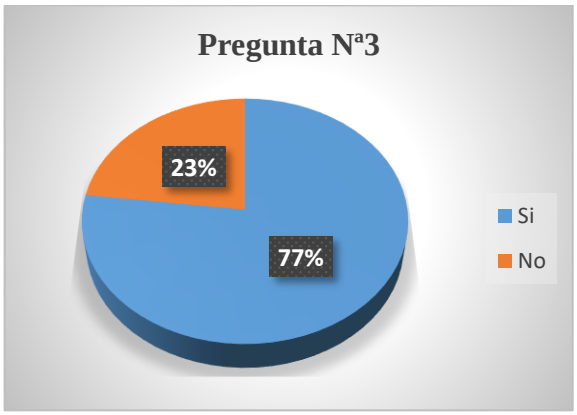
Análisis:

En la encuesta realizada se puede notar, que el 85% de los encuestados respondieron que SI la cooperativa esta enfocada en el negocio, mientras que el 15% respondieron NO, de esta manera con la información obtenida se deduce que visión de la cooperativa esta enfocada al negocio.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/02/2021

Pregunta Nª3. ¿La visión ha sido socializada con todo el personal que labora en la cooperativa?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%



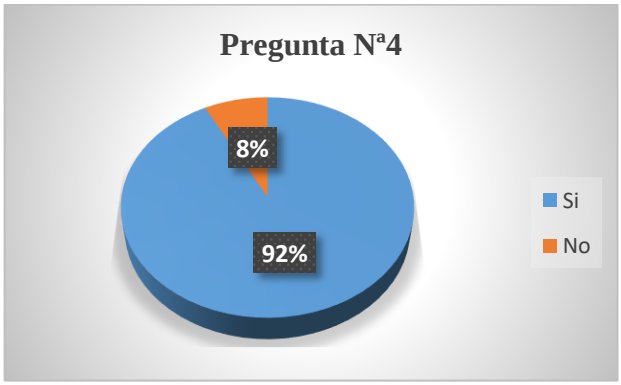
Anàlisis:

De acuerdo a los datos obtenidos el 77% de los encuestados respondieron que SI la visión ha sido socializada con todo el personal que labora en la cooperativa y el 23% que NO, lo que indica que La COAC "9 de Octubre" Ltda.,si socializa la visión con todos sus empleados.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/02/2021

Pregunta Nª4.¿El personal aportan al cumplimiento de la visión?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

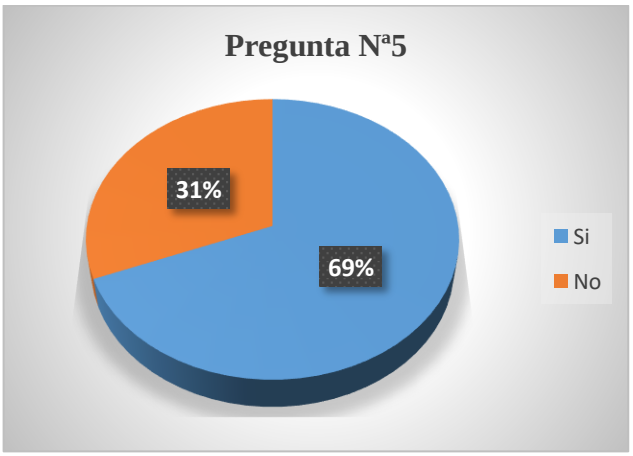


Anàlisis:

De acuerdo a los datos obtenidos el 92% de los encuestados respondieron que SI el personal de la cooperativa aporta al cumplimiento de la visión y el 8% que NO, lo que indica que el personal de la COAC "9 de Octubre" Ltda.,si aporta al cumiento eficiente la visión.

Pregunta Nª5.¿La visión está ubicado en un lugar visible entre el personal de la cooperativa?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
Total	13	100%

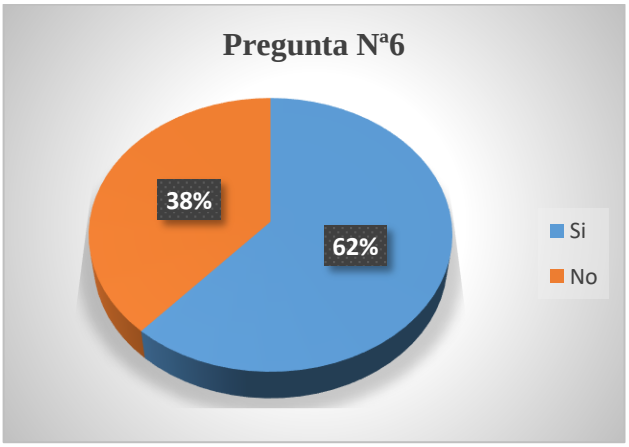


Anàlisis:

En la encuesta realizada se puede notar, que el 69% de los encuestados respondieron que SI la visión de la institución se encuentra ubicado en un lugar visible, mientras que el 31% respondieron NO, de esta manera con la información obtenida se deduce que la visión de la institución se encuentra ubicado en un lugar visible.

Pregunta Nª6.¿Se ha evaluado periódicamente el nivel del cumplimiento de la visión?

Alternativa	Nº de Encuestados	Porcentaje
Si	8	62%
No	5	38%
Total	13	100%



Anàlisis:

De acuerdo a los datos obtenidos el 62% de los encuestados respondieron que SI se ha evaluado el nivel de cumplimiento de la visión y el 38% que NO, lo que indica que en la COAC "9 de Octubre" Ltda.,si se evalua periódicamente el nivel de cumplimiento de la visión.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 22/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 22/02/2021

OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

OBJETIVO: Dirigir y controlar el proceso de otorgación de los créditos de acuerdo a las políticas que rigen.

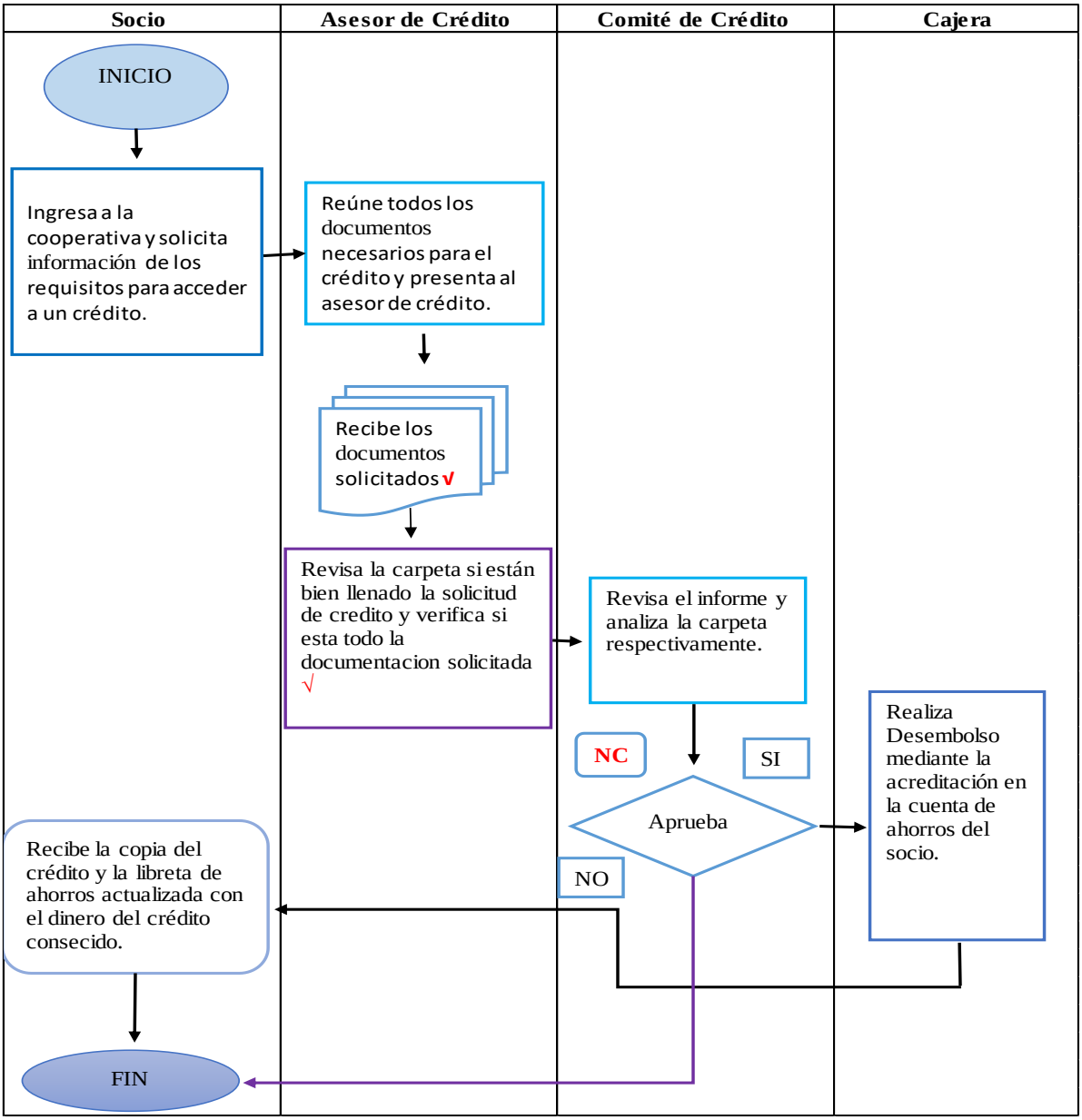
PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS		
Nª	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**
1	Ingresa a la cooperativa y solicitar información de los requisitos para acceder a un crédito.	Socio
2	Reúne todos los documentos necesarios para el crédito y presenta al asesor de crédito.	Socio
3	Solicita al socio que llene la siguiente información para el respaldo de la cooperativa y adjunta toda la documentación pertinente. Solicitud de crédito socio y garante Copia de cedula y papel de votación del socio y garante a color Una foto a color actualizado Copia de predio urbano Carta de pago de Servicio Básico Copia del RUC (en caso de tener)	Asesor de Crédito
4	Analiza la carpeta si están llenados todos los documentos correctamente y nítido, verifican el historial de crédito del socio, luego elabora un informe respecto a la solicitud de crédito solicitado.	Asesor de Crédito
5	Revisa el informe y analiza la carpeta respectivamente.	Jefe Comercial
6	Aprueba el crédito	Jefe Comercial
7	Realiza Desembolso mediante la acreditación en la cuenta de ahorros del socio.	Cajera
8	Recibe la copia del crédito y la libreta de ahorros actualizada con el dinero del crédito consecido.	Socio

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 24/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 24/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FLUJOGRAMA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**FP 2/4**

FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS.

Proceso: Otorgamiento de Crédito



√ Revisado **NC** Nudo crítico

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 24/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA:** 24/02/2021

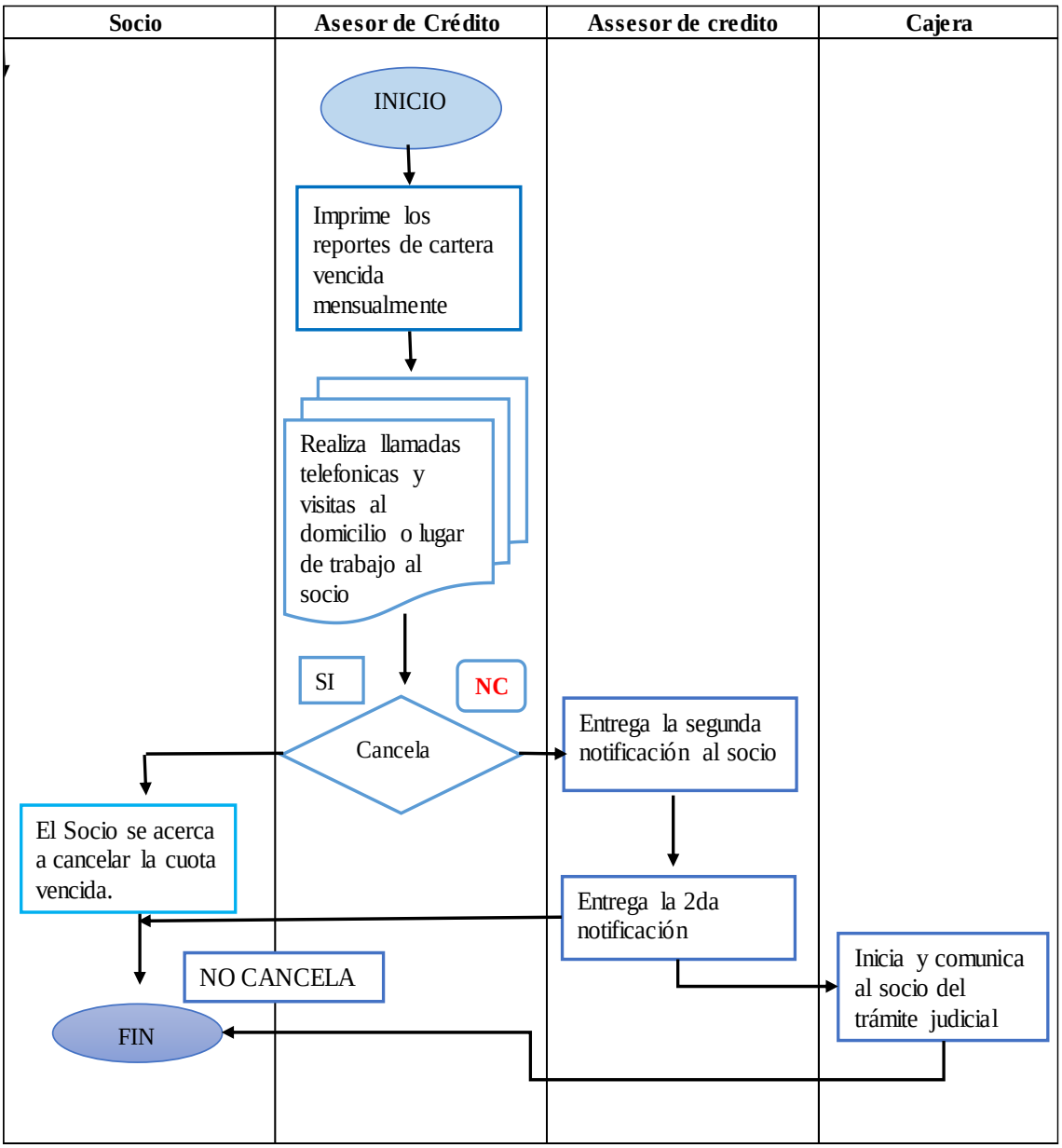
SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

PROPUESTA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA		
Nª	**Actvidad**	**Responsable**
1	El asessor de de crédito imprime el reporte de cartera vencida mensualmente	Assesor de Crédito
2	Antes de la fecha de vencimiento del pago de las cuotas, el asseso de crédito debe recordar al socio a travès de llamadas telefónicas y visitas a su domicilio o lugar de trabajo.	Assesor de Crédito
3	En caso de que el socio cancela su cuota finaliza el proceso, si no lo hace se notifica de acuerdo al reglamento de crédito establecido.	Assesor de Crédito
4	Pasados los ocho días el assesor de crédito realiza la segunda notificación con cargo de $ 3 a la cuenta.	Assesor de Crédito
5	Pasados los quince días se aplica la notificación extrajudicial con un recargo de $ 5 a la cuenta, además sigue la morosidad del 10%. En el caso de persistir un retraso por más de 30 días se aplica una segunda notificación extrajudicial con el recargo de $ 10	Assesor de Crédito
6	El abogado de la cooperativa inicia con los trámites judiciales con la información presentada por el assesor de crédito, y comunica al socio del proceso judicial que se va realizar.	Abogado

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 24/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 24/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FLUJOGRAMA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**FP 4/4**

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN CRÉDITO



ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 24/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 24/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**IG 1/3**

INDICADORES DE GESTIÓN

EFICIENCIA			
Nª	**INDICADOR**	**FÒRMULA**	**INTERPRETACIÓN**
1	Gasto total de nómina del departamento de créditos	$G = \frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento 2019}}{\text{Tiempo en el que se aprueban los creditos 20}}$ $G = 3/5*100$ $G = 60\%$	Este indicador muestra que en la concesión de créditos existe una demora del 60% más de su tiempo previsto para la aprobación deun crédito según lo establecido en el reglamento, el mismo que genera incomodidad a los socios.
2	Reducción de cartera vencida	$I = \frac{\text{Créditos cumplen requisitos}}{\text{Total de créditos}} x100$ $I = 2500/2893*100$ $I = 86{,}42\% - 82{,}54\%$ $I = 3{,}88\%$	Como resultado respecto al esquema para el análisis de crédito frente al total de cartera real, tenemos una brecha positiva del 3,88%.
EFICACIA			
Nª	**INDICADOR**	**FÒRMULA**	**INTERPRETACIÓN**
1	Porcentaje de créditos concedidos en el periodo	$P = \frac{\text{Nª Total de creditos consedidos}}{\text{Nª de creditos estimados en el periodo}} x100$ $P = 2893/4000*100$ $P = 72{,}33\%$	El porcentaje de Créditos concedidos no cumple con el valor presupuestado, lo que genera que no se cumpla con las metas de la Institución.
2	Recuperación de cartera	$R = \frac{\text{Monto Real Recuperado periodo 2019}}{\text{Monto Presupuestado Recuperado periodo 2019}} x100$ $R = 342893/398000*100$ $R = 86{,}15\%$	Este indicador muestra que no se ha recuperado toda la cartera vencida que se había presupuestado y solo se ha recuperado un 86,15% generando que existe alto nivel de mora en la institución.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/02/2021

ECONÓMIA			
Nª	**INDICADOR**	**FÒRMULA**	**INTERPRETACIÓN**
1	Gasto total de nómina del departamento de créditos	$G = \frac{\text{Gasto nomina en el dpto. 2019}}{\text{TotaL personal dpto creditos 2019}}$ **G**= 69600/13*100 **G** = 5353,85$	Este indicador muestra que para la economía de la cooperativa cada empleado representa $5353,85 por el período correspondiente a la auditoría.
2	Capacitación del personal	$C = \frac{\text{Peronas capacitadas en el Dpto de creditos peri}}{\text{Total Personal del Dpto de creditos periodo}}$ **C=** 13/13 **C**= 100%	Se muestra que el 100% del personal del depatamento de créditos han sido capacitados para cumplir adecuadamente sus funciones diarias.
ÉTICA			
Nª	**INDICADOR**	**FÒRMULA**	**INTERPRETACIÓN**
1	Formación profesional	$F = \frac{\text{Personal del Dpto de credito con titulo 3er Nivel}}{\text{Total del personal del Dpto creditos}}$ **F**= 12/13 **F**= 92%	Este indicador muestra que el 92% de los trabajadores del departamento de créditos cuentan con un título de 3er nivel lo que significa que existe, personal adecuadoen la institución.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/02/2021

2	Cumplimiento de valores éticos	**C**= $\frac{\text{Personas con llamadas de atencion en el Dpto periodo 2019}}{\text{Total del personal del Dpto}}$ C= 9/13 **C**= 69%	Este indicador muestra que el 69% del personal del departamento de créditos han sido sancionados o llamado la atención, por lo cual se propone crear un trabajo más óptimo para evitar cualquier situación anómala en la institución.
ECOLOGÍA			
Nª	**INDICADOR**	**FÒRMULA**	**INTERPRETACIÓN**
1	Seguridad e Higiene	**S**= $\frac{\text{Nª de empleados que conocen el manual de (NSH)}}{\text{Personal del Dpto creditos}}$ **S**= 8/13 **S**= 61,54%	El 61% del personal del departamento de créditos desconoce sobre las normas de seguridad para la prevención de accidentes
2	Accidentes laborales	**A**= $\frac{\text{Nª de accidentes laborables}}{\text{Dias del año}}$ **A**= 9/365 **A**= 2,41%	Durante el año existió un 2,41% de accidentes laborales en el departamento de créditos de la institución.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/02/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**HH 1/5**

HALLAZGO Nª1
Titulo: Incumplimiento de Requisitos para la Concesión de Créditos.
Condiciòn En el departamento de créditos existe incumplimiento de los requisitos para la concesión de créditos por parte de los asesores, que no verifican toda la documentación presentado por los socios, previo a la otorgación de créditos.
Criterio Según el Manual De Crédito Capitulo III, Políticas Generales De Crédito: Indica que el proceso de crédito se debe cumplir con: La Información del socio, Análisis y revisión, Evaluación, Aprobación, Instrumentación, Seguimiento y Recuperación así cumplir con todos los requisitos.
Causa Falta de aplicación del manual por parte de los asesores de créditos, de igual forma la falta de supervisión del trabajo efectuado por los directivos, además la falta de interés del personal que trabaja en el departamento de crédito.
Efecto Se encuentran créditos que se han analizado parcialmente los mismos que al ser otorgados se genera en un riesgo para la institución, generando pérdidas económicas, y incremento de la tasa de morosidad.
Conclusiòn Después del análisis realizado determinamos que los empleados del departamento de créditos, no realizan una revisión exaustiva de las carpetas de créditos de los socios se verificó que no existe la documentación completa es decir no cumple con todos los requisitos para el proceso de crédito,lo cual genera la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito.
Recomendación Jefe Comercial y los Assesores Socializar entre los Asesores de Créditos, el manual de créditos y posteriormente disponer que se proceda obligatoriamente cumplir con lo dispuesto a verificar que todos los documentos que respalden los créditos, que los asesores de crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen, y que la información, presentada sea de manera adecuada previo al otorgamiento de créditos.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/03/2020
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/03/2020

HALLAZGO Nª2
Titulo: Falta de Evaluación y Mitigación de Riesgos
Condiciòn En el departamento de crédito de la COAC "9 de octubre" Ltda., no existe una evaluación periódica en los riesgos.
Criterio Según el artículo del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: Art. 38 que estipula atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, entre ellos el Control Interno y los riesgos que puedan surgir en la Cooperativa, sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto en las cooperativas y estatutos de la entidad.
Causa La cooperativa no tiene establecido mecanismos de identificación de riesgos ni la evaluación periódica de riesgos por el desconocimiento del personal del departamento de crédito, y de los directivos de la cooperativa, en cuanto a la importancia y segumiento de la evaluación y mitigación de riesgos.
Efecto Una cartera incobrable o vencida de grandes dimensiones, generando iliquidez a la cooperativa, también el riesgo puede afectar al desempeño de las actividades administrativas y financieras y imagen corporativa de la institución.
Conclusiòn La falta de evaluación y mitigación de riesgos en el departamento de créditos de la COAC "9 de Octubre" Ltda., puede ocasionar el incremento del riesgo en la cartera incobrable o vencida.
Recomendación Jefe Comercial y Assesores de Credito Estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, empleando una estrategia clara, organizada para identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 28/02/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 28/02/2021

HALLAZGO Nª3
Titulo: Incumplimiento en la aplicación del manual de créditos
Condición La cooperativa no cumple con el manual de créditos debido a que los Asesores de Crédito pasan por alto los requisitos que establecidos en el manual de crédito existente en la cooperativa.
Criterio Según el Código de Normas de Control Interno , Norma 1.2 **Estructura de Control Interno**, establece: "Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad, diseñar e implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales. Una efectiva estructura de control interno de incluir criterios específicos relacionados con: a) controles generales; b) controles específicos; c) controles preventivos; d) controles de detección; e)controles prácticos; f)controles funcionales; g) controles de legalidad; y h) controles de oportunidad, aplicados en cada etapa del proceso administrativa, de tal manera que se alcance la simplificación administrativa y operativa".
Causa El incumplimiento del manual de créditos es debido a que la falta de aplicación del manual de crédito establecido para la consecución de créditos lo cual genera riesgo en la recuperación de cartera e incrementar la morosidad.
Efecto Falta de gestión por parte del Jefe Comercial del departamento de créditos en no verificar el cumplimiento de un documento interno establecido para generar control de un posible riesgo crediticio.
Conclusiòn La cooperativa posee un manual de procedimiento de créditos el mismo que se ha verificado a través de la técnica de la observación en donde se refleja que los asesores no cumplen en su totalidad, dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad e incluso dependiendo de los montos, los mismos que son aprobados por los asesores incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.
Recomendación Al Jefe Comercial. Aplicar un control efiente y verificar el cumplimiento del manual credito a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/03/2020
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/03/2020

HALLAZGO Nª4
Titulo: Inexistencia de un manual para la recuperación de cartera vencida
Condición La COAC "9 de Octubre" Ltda., no cuenta con un manual para la recuperación de cartera vencida.
Criterio En la Norma de Control Interno 1.10 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS: Especifica que las organizaciones que "La máxima autoridad de cada entidad, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad en lo que se debe incorporar los mecanismos de control que permitan identificar, analizar y mitigar los posibles factores de riesgo que afecte a la gestión de la organización."
Causa Falta de comunicación entre los directivos del departamento de crédito, también se debe a la falta de cerificacion y seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la cooperativa con el objetivo de determinar cuáles son las necesidades del departamento.
Efecto Al no disponer de un manual para la recuperación de cartera vencida, el personal de la COAC "9 de Octubre" Ltda., desarrolla sus actividades por hábito, incrementando el riesgo operativo y no responde el cumplimiento de los objetivos principales de la Cooperativa.
Conclusiòn La Cooperativa no cuenta con un manual para la recuperación de cartera vencida que ayude el desarrollo de las actividades en el área de crédito de manera eficiente y eficaz debido a que las directivos no han determinado cuáles son las necesidades y requerimientos urgentes de la cooperativa y esto puede ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo la liquidez de la cooperativa.
Recomendación Al Jefe Comercial El jefe Comercial del departamento de crédito debe elaborar el manual para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento de créditos, a fin de que puedan aplicar de manera efienciente en los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/03/2020
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/03/2020

HALLAZGO Nª5
Titulo: Dificultad y demora en los trámites para otorgar un crédito.
Condición La dificultad y demora en los tramites provocan que la atención para acceder a un crédito genere inconformidad y desacuerdo a los socios de la cooperativa.
Criterio De acuerdo al Manual De Crédito, Capítulo III, Políticas Generales De Crédito: Determina que el proceso para la concesión de un crédito desde la información hasta el desembolso no deberá llevar más allá de 5 días laborables, colaborando con el cliente para agilitar con todos sus trámites.
Causa Dificultad y demora esto debido a que el personal del departamento de créditos no cumple a cabalidad con su trabajo en el tiempo establecido, también se debe a que tiene un gran número de socios que atender, por otra parte el estancamiento de expedientes en algún escritorio de funcionamiento del personal de crédito.
Efecto La cooperativa no da a conocer los productos y servicios que ofrece a sus socios, generando pérdidas económicas para la institución ya que permanece al margen de la competencia quienes se anuncian de diversas maneras y se dan a conocer, captando una mayor cantidad de socios.
Conclusiòn La dificultad y demora en los tramites es un aspecto donde los socios consideran relevante para poder acceder a un crédito en la institución por lo que no existe facilidades para acceder a los créditos y los socios requieren y por lo tanto acuden a la competencia.
Recomendación Al Jefe Comercial y Los Assesores Planear y coordinar que los proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, y con ello reducir las deficiencias, permitiendo de esta manera la satisfacción de los clientes que son usuarios del Departamento de Crédito de la Institución.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 02/03/2020
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 02/03/2020

3.2.2.4. Fase IV: Comunicación de resultados y redacción de informes exitosos

FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y REDACCIÓN DE INFORMES EXITOSOS

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 04/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 04/03/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**PA 1/1**

Objetivo General:

Elaborar el informe final de auditoría, en base a los resultados obtenidos en el proceso de la auditoría de gestión, para que la alta gerencia pueda tomar decisiones y así mitigar los riesgos encontrados.

Objetivos Específicos:

- Elaborar las formalidades previo la lectura del Informe de Auditoría de Gestión, a fin de socializar y analizar los resultados presentados.
- Presentar el informe de Auditoría de gestión a través de las conclusiones y recomendaciones redactadas, a fin de mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y toma de decisiones en la cooperativa.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Elabore la convocatoria para la lectura del borrar de informe.	SPLBI	DMTC	04/03/2021
2	Preparar el informe de auditoría de gestión	IAG	DMTC	02/03/2021
3	Lectura del borrador informe	LB	DMTC	02/03/2021

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 04/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 04/03/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**NLIA 1/1**

Salcedo, 08 de Marzo de 2021

Economista:

Gustavo Naranjo

GEREENTE GENERAL COAC "9 DE OCTUBRE LTDA" MATRIZ SALCEDO

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito convocar a una reunión con el objeto de dar lectura al Informe de la Auditoria de Gestión al departamento de créditos realizada a la Cooperativa de ahorro y credito 9 de Octubre Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019.

La reunión se realizará el día 29 de Marzo de 2021 a partir de las 9:30H00 am en la oficina de la cooperativa ubicada en la canton Salcedo, calles 9 de Octubre y 24 de Mayo Esq. Por la atención a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Doris Maribel Tercero Caiza

Auditor Junior

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 08/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 08/03/2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, Período 2019.

Salcedo, 15 de Marzo de 2021

Economista:

Gustavo Naranjo

GEREENTE GENERAL COAC "9 DE OCTUBRE LTDA" MATRIZ SALCEDO

Presente

De mi consideración:

A los 14 días del mes de Marzo, después de haber realizado la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, Período 2019, se realiza el informe con opinión del auditor, en base a la documentación y hallazgos encontrados en el proceso de gestión del departamento de crédito con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos establecidos por la institución.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados se encuentran expresados con las conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe de auditoria.

Atentamente,

Doris Maribel Tercero Caiza

Auditor Junior

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 15/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 15/03/2021

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 De Octubre" Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019. Se efectuará con el propósito de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi periodo 2019, para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos crediticios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener información acerca de la auditoría de Gestión, mediante una indagación teórica para ampliar conocimientos que sea útil para el trabajo de titulación.
- Evaluar el sistema de control interno del departamento de créditos mediante la aplicación del Método COSO II, que ayude a identificar nudos críticos.
- Emitir un informe de auditoría que contendrá conclusiones y recomendaciones que ayuden al mejoramiento de los procesos administrativos y financieros de la cooperativa.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El periodo a examinar comprende el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, periodo el cual se evaluara los niveles de eficiencia, eficacia y economía, mediante la aplicación de las pruebas de auditoria que están previstas en los programas de trabajo para la Cooperativa.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO Nª1

Incumplimiento De Requisitos Para La Concesión De Créditos.

Conclusion

Después del análisis realizado determinamos que los empleados del departamento de créditos, no realizan una revisión exaustiva de las carpetas de créditos de los socios se verificó que no existe la documentación completa es decir no cumple con todos los requisitos para el proceso de crédito,lo cual genera la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito.

Recomendación

Jefe Comercial y los Assesores de Credito

Socializar entre los Asesores de Créditos, el manual de créditos y posteriormente disponer que se proceda obligatoriamente cumplir con lo dispuesto a verificar que todos los documentos que respalden los créditos, que los asesores de crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen, y que la información, presentada sea de manera adecuada previo al otorgamiento de créditos.

HALLAZGO Nª2

Falta de Evaluación y Mitigación de Riesgos

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 15/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 15/03/2021

Conclusion

La falta de evaluación y mitigación de riesgos en el departamento de créditos de la COAC "9 de Octubre" Ltda., puede ocasionar el incremento del riesgo en la cartera incobrable o vencida.

Recomendación

Jefe Comercial y Assesores de Credito

Estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, empleando una estrategia clara, organizada para identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

HALLAZGO Nª3

Incumplimiento en la aplicación del manual de créditos

Conclusion

La cooperativa posee un manual de procedimiento de créditos el mismo que se ha verificado a través de la técnica de la observación en donde se refleja que los asesores no cumplen en su totalidad, dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad e incluso dependiendo de los montos, los mismos que son aprobados por los asesores de credito incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 15/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 15/03/2021

Recomendación

Al Jefe Comercial.

Aplicar un control efiente y verificar el cumplimiento del manual credito a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito.

HALLAZGO Nª4

Inexistencia de un manual para la recuperación de cartera vencida

Conclusion

La Cooperativa no cuenta con un manual para la recuperación de cartera vencida que ayude el desarrollo de las actividades en el área de crédito de manera eficiente y eficaz debido a que las directivos no han determinado cuáles son las necesidades y requerimientos urgentes de la cooperativa y esto puede ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo la liquidez de la cooperativa.

Recomendación

Al Jefe Comercial

El jefe Comercial del departamento de crédito debe elaborar el manual para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento de créditos, a fin de que puedan aplicar de manera efienciente en los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 15/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 15/03/2021

HALLAZGO Nª5

Dificultad y demora en los trámites para otorgar un crédito.

Conclusion

La dificultad y demora en los tramites es un aspecto donde los socios consideran relevante para poder acceder a un crédito en la institución por lo que no existe facilidades para acceder a los créditos y los socios requieren y por lo tanto acuden a la competencia.

Recomendación

Al Jefe Comercial y Los Assesores

Planear y coordinar que los proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, y con ello reducir las deficiencias, permitiendo de esta manera la satisfacción de los clientes que son usuarios del Departamento de Crédito de la Institución.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 15/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 15/03/2021

3.2.2.5. Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones

FASE V

MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 17/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 17/03/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**PA** **1/1**

Objetivo General:

Realizar la matriz de monitoreo estratégico, en base a los resultados obtenidos en el proceso de la auditoría de gestión, con el fin de dar cumplimiento a las respectivas recomendaciones y así mitigar los riesgos presentados.

Objetivos Específico:

- Comunicar a los directivos de la cooperativa las recomendacaciones, mediante la matriz de monitoreo estratégico, que permitan el mejoramiento en la toma de decisiones.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
	Elabore Matriz de monitoreo estratégico de recomendaciones	**MMER**	**DMTC**	02/02/2021

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 17/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 17/03/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MATRIZ DE RECOMENDACIONES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**MR** **1/2**

MATRIZ DE RECOMENDACIONES				
N°	**RECOMENDACIÓN**	**RESPONSABLE**	**PLAZO**	**OBSERVACIÓN**
1	Socializar entre los Asesores de Créditos, el manual de créditos y posteriormente disponer que se proceda obligatoriamente cumplir con lo dispuesto a verificar que todos los documentos que respalden los créditos, que los asesores de crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen, y que la información, presentada sea de manera adecuada previo al otorgamiento de créditos.	Jefe comercial	3 meses	Se aplicara la recomendación cuando la cooperativa lo requiera
2	El jefe Comercial del departamento de crédito debe elaborar el manual para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento de créditos, a fin de que puedan aplicar de manera efienciente en los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.	Assesores de credito	Cuando exista las carpetas para otorgar el crédito.	Este plan será aplicado todo el tiempo.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 17/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 17/03/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MATRIZ DE RECOMENDACIONES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	**MR** **2/2**

N°	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	OBSERVACIÓN
3	Estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, empleando una estrategia clara, organizada para identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Jefe Comercial y Assesores de Credito	2 meses	La elaboración de este plan facilitara prevenir los riesgos en la cooperativa.
4	Elaborar el manual para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento de créditos, a fin de que puedan aplicar de manera efienciente en los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.	Jefe Comercial y Assesores de Credito	4 meses	La elaboración de este manual facilitara reducir la cartera vencida.
5	Planear y coordinar que los proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, y con ello reducir las deficiencias, permitiendo de esta manera la satisfacción de los clientes que son usuarios del Departamento de Crédito de la Institución.	Jefe Comercial y Assesores de Credito	4 meses	Se aplicara la recomendación cuando la cooperativa lo requiera.

ELABORADO POR: DMTC	**FECHA:** 17/03/2021
REVISADO POR: JEAE	**FECHA**: 17/03/2021

CONCLUSIONES

- El marco teórico se elaboró en base a las teorías de varios autores de diferentes fuentes bibliográficas necesarias para el desarrollo del tema Auditoría de Gestión aplicada a la COAC 9 de Octubre Ltda., con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y determinar el nivel de Eficiencia, Eficacia, Economía y Ética en los procesos de créditos.

- La metodología se aplicó en el desarrollo de las encuestas y entrevistas al personal del departamento de créditos de la COAC 9 de Octubre Ltda., también al aplicar los cuestionarios de Control Interno se pudo evidenciar las falencias y fortalezas de la cooperativa, además se elaboraron los papeles de trabajo necesarios para sustentar los hallazgos, también los pasos necesarios para desarrollar la auditoria de gestión en cada fase.

- Se elaboró el informe final de la Auditoría de Gestión mediante el establecimiento de las observaciones, conclusiones y recomendaciones efectuados de los hallazgos encontrados en el proceso de auditoria. De igual forma, se sugirió a la alta gerencia de la COAC "9 de Octubre" Ltda., dar lectura al informe, además de su respetiva socialización, elaborar acciones correctivas, y tomar decisiones en para el mejoramiento continuo y productivo de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Actualizar las bases teóricas de los nuevos autores con la apertura hacia los estudiantes de temas a fines a la Auditoria de Gestión en futuras investigaciones logrando evaluar el cumplimiento de los recursos de la institución en todas sus áreas, para que la directiva tome decisiones acertadas en base a los resultados obtenidos
- Utilizar las herramientas administrativas para controlar los recursos de la empresa e Indicadores de Gestión de manera permanente que permitan evaluar el grado de cumplimiento del desempeño laboral y lograr el cumplimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico con la finalidad de alcanzar la mejora continua.
- Aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del manual crediticio, a fin de que cumplan todos los requisitos necesarios para la concesión de crédito, también se deberán estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, para identificar y valorar los riesgos, desarrollar un manual para la recuperación de cartera vencida con la finalidad de aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos y consecuentemente lograr una administración eficiente y eficaz por parte de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Allaica, N. (2018). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito "Chibuleo ltda.", cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período* 2017. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politecnica De Chimborazo). Obtenido de: https://1library.co/document/zwvrrxlq-auditoria-gestion-cooperativa-credito-chibuleo-provincia-tungurahua-periodo.html

Arias, I. (2018). *Auditoría con un enfoque de gestión.* Obtenido de: https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html

Armas, R. (2008). *Auditoria de Gestion: Conceptos y Metodos.* Valencia: Editorial Felix Valera.

Blanco, Y. (2012). *Auditoria Integral normas y procedimientos* Colombia: Ecoe Ediciones.

Espino, M. (2015). *Fundamentos de auditoría*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Estupiñan, R. (2014). *Papeles de trabajo en la auditoría financiera: con base en las NAI - Normas de Aseguramiento de la Información.* Bogota: Ecoe Ediciones.

Estupiñan, R. (2016). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna.* Colombia: Ecoe Ediciones.

Florian, C. (2016). *La a uditoria, origen y evolucion*. Obtenido de: http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf

Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna.* Perú: Elance Gubernamental S.A.C.

Garcias, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016).* Obtenido de: https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/18392832.html

Guaman, A. (02 de Mayo de 2018). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito "26 de Septiembre Lázaro Condo" Ltda., del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo, periodo* 2016. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politecnica De Chimborazo). Obtenido de: http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/8921?mode=full

Hipo, S. (2019). *Auditoría de gestión al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politecnica De Chimborazo). Obtenido de: http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13453

Leiro. (2008). *Diseño, Estrategia y Gestión.* Argentina: Ediciones Infinito.

Maldonado, M. (2011). *Auditoria de Gestion*. México: Trillas

Manrique , A. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar.* Colombia: Pensamiento & gestión.

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogota-Colombia: ECOE Ediciones.

Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Barrerio, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión.* Obtenido de: file:///C:/Users/ONE/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf

Pallerola, J., & Monfort, E. (2015). *Auditoria.* Madrid: RA-MA Editorial.

Sandoval, H. (2018). *Introducciòn a la Auditorìa* Perú. Red Tercer Milenio.

Sevilla, J. (2019). *Auditorìa de los sistemas Integrados de Gestiòn.* Colombia: FC Editorial.

Sevilla, P. (2018). *Auditoría de gestión en el área de créditos de la cooperativa*. Ambato: (Tessi de pregrado, Pontifica Universidad Catolica de Ecuador). Obtenido de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.pucesa.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F3041%2F1%2F77213.pdf&clen=2214031

Vàsquez , M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua* Obtenido de: https://isbn.cloud/9789942775511/auditoria-de-gestion-una-herramienta-de-mejora-continua/

Vilcarromero, R. (2013). *La gestión en la producción.* Obtenido de: https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/index.htm

Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO PARREÑO UQUILLAS

espoch | Dirección de Bibliotecas y Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 14 / 04 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: DORIS MARIBEL TERCERO CAIZA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas**. MBA.**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS DBRA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL APRENDIZAJE ESPOCH

Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO PARREÑO UQUILLAS

14 / 04 / 2022

0584-DBRA-UTP-2022