



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciado en  
Contabilidad y Auditoría**

**Tema:**

---

**“Auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa  
de Ahorro y Crédito Ltda. “Unión Popular”**

---

**Autor:** Salazar Villarroel, Jefferson Rodrigo

**Tutor:** Ing. López Solís, Oscar Patricio

**Ambato – Ecuador**

**2023**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Oscar Patricio López Solís, con cédula de ciudadanía No. 180360508-6, en mi calidad de Tutor del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA. UNIÓN POPULAR”**, desarrollado por Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de este ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, marzo 2023

**TUTOR**



.....  
Ing. Oscar Patricio López Solís.

C.C. 180360508-6

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel, con cédula de ciudadanía No. 180475788-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA. UNIÓN POPULAR”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de Proyecto Integrador.

Ambato, marzo 2023

**AUTOR**



.....  
Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel.

C.C. 180475788-6

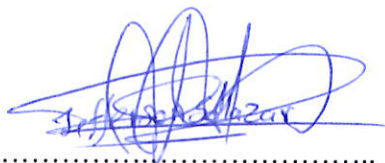
## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, marzo 2023

**AUTOR**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel', written over a dotted line.

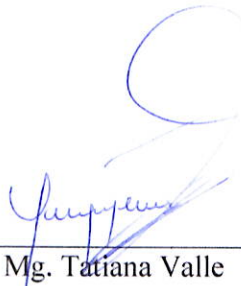
Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel.

C.C. 180475788-6

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

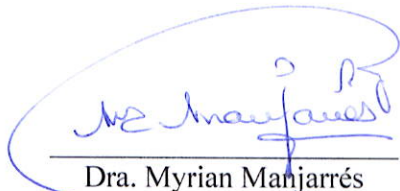
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA. UNIÓN POPULAR”, elaborado por Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, marzo 2023



Dra. Mg. Tatiana Valle

**PRESIDENTE**



Dra. Myrian Manjarrés

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dra. Ana Molina

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón el proyecto de titulación a mis padres, hermanos, mi novia, he hijo quienes son mi pilar, mi fuerza para salir y lograr cada objetivo trazado en mi vida.

A mi padre Rodrigo Salazar, quien confió día a día desde que inicie mis estudios, dándome su apoyo, confianzas y sustento diario para no desvanecer mis ideales.

A mi madre Gladys Villarroel, quien desde muy pequeño me dio un oficio para trabajo diariamente. Ella me forjo como una persona de valores y respeto mutuo.

A mis hermanos, Darío, Jennifer, Kevin y Steven quienes con sus sonrisas, enojos y respecto. Ellos me apoyaron a lograr la meta trazada hace años atrás.

A mi novia linda he hijo hermoso, que me dio cabida en su vida diaria, con su confianza, su optimismo y perseverancia de lograr cada cosa con lealtad y cariño.

Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme una vida llena de bendiciones, y permitirme compartir cada momento junto a mi familia, padres y hermanos. El deleitó de alcanzar un objetivo más en mi vida diaria y por la salud que nos brinda y cubre diariamente nuestro existir

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme sus puertas, cuando aún no sabía a donde direccionarme o que carrera adjudicarme, sin embargo, el Alma Mater de la ciudad de Ambato con sus distinguida autoridades, han sabido formar profesionales competentes, con valores morales y éticos para la sociedad. Con un servicio de calidad y calidez al momento de impartir cada clase a sus estudiantes.

A mi tutor Oscar López, un afectuoso agradecimiento por su conocimiento impartido y su interés diario en el aula, para alcanzar los objetivos trazado meses atrás. Y a las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., por la apertura en la información proporcionada y direccionada a la labor académica para el presente proyecto de titulación

Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA. UNIÓN POPULAR”

**AUTOR:** Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel.

**TUTOR:** Ing. Oscar Patricio López Solís.

**FECHA:** Marzo 2023

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto integrador tuvo como objetivo realizar la auditoría de control interno en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de ahorro y crédito Ltda. “Unión Popular” de manera que se fomente y se fortalezca el control interno en dicho departamento. En el departamento de crédito y cobranza se analizó los controles existentes mediante el método gráfico. Los objetivos fueron elaborados en conformidad con la planificación de auditoría de control interno, para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría, con el fin de mitigar posibles errores en la ejecución de los procedimientos y así fortalecer las políticas. En la obtención de evidencia mediante la aplicación del método COSO y el nivel de madurez se pudo corroborar la información digital, con el respaldo de físico, mediante una matriz de cumplimiento de documentación para la acreditación créditos, microcréditos y salvaguardar los recursos de la cooperativa. Este análisis técnico ayudó a confirmar el nivel de control interno al momento de generar crédito a los socios. Por último, se elaboró el informe de auditoría dirigido al representante de la cooperativa, observando que existe una evasión de procesos de crédito e inconsistencias en los documentos físicos, para alcanzar la eficiencia financiera. Los resultados generados en el departamento de crédito y cobranza arrojan que es necesario aplicar revisiones continuas de los documentos, verificar cada proceso y realizar rotación continua personal en el departamento de crédito y cobranza. La documentación otorgada por el departamento de crédito y cobranza es de uso exclusivo de la cooperativa.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** AUDITORÍA, CONTROL INTERNO, CRÉDITO, COBRANZA, ACREDITACIÓN.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**CAREER OF ACCOUNTING AND AUDITING**

**TOPIC:** "INTERNAL CONTROL AUDIT IN THE CREDIT AND COLLECTION AREA OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE LTDA. UNION POPULAR".

**AUTHOR:** Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel

**TUTOR:** Ing. Oscar Patricio López Solís.

**DATE:** March 2023

**ABSTRACT**

The objective of this integrative project was to audit the internal control in the credit and collection department of the Credit and Savings Cooperative Ltda. "Unión Popular" in order to promote and strengthen the internal control in this department. The existing controls in the credit and collection department were analyzed using the graphic method. The objectives were prepared in relation with the internal control audit planning, for the determination of risk levels and audit approach, to mitigate possible errors in the execution of procedures and thus strengthen the policies. In obtaining evidence through the COSO method application and the maturity level, it was possible to corroborate the digital information with the physical backup, through a documentation compliance matrix for credit and microcredit accreditation and to safeguard the cooperative's resources. This technical analysis helped to confirm internal control level when generating a credit to members. Finally, the audit report was prepared and sent to the co-corporate representative, observing evasions of credit processes and inconsistencies in the physical documents. The results generated in the credit and collection department show that it is necessary to apply continuous document revisions, verify each process and perform permanent personnel rotation in this department. The documentation issued by the credit and collection department is meant to be used exclusively by the credit union.

**KEYWORDS:** AUDIT, INTERNAL CONTROL, CREDIT, COLLECTIONS, ACCREDITATION.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>1</b>
1.1 Introducción.....	1
1.1.1 Antecedentes.....	1
1.1.1.1 Historia de la entidad financiera.....	1
1.1.1.2 Detalles estratégicos establecido por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.” (2021).....	1
1.1.1.3 Estructura organizacional.....	2
1.1.1.4 Detalles de operación.....	3
1.1.1.4.1 Servicios ofertados.....	3

1.1.1.5 Detalles legales .....	4
1.1.1.5.1 Normativas para el desenvolvimiento de los servicios que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito son: .....	4
1.1.1.5.2 Entidades que controlan y supervisan el cumplimiento de normas y leyes expedidas para la cooperativa de ahorro y crédito. ....	4
1.1.1.6 Marcas y logos .....	5
1.1.1.7 Ubicación .....	5
1.1.2 Descripción del entorno .....	6
1.1.2.1.- Factores externos en la cartera de crédito y cobranza en las cooperativas a nivel mundial .....	6
1.1.2.2.- Situación económica y financiera en la contribución de las cooperativas con el estado ecuatoriano.....	7
1.1.2.3.- Factores que influyen en el crecimiento ordinario anual de las cooperativas de ahorro y crédito .....	8
1.1.3 Justificación.....	9
1.1.4 Objetivos .....	10
1.2. Revisión de la literatura .....	11
1.2.1 Teoría de carteras y sustento da la información en el control interno las cooperativas de ahorro y crédito. ....	11
1.2.2 Conceptualización y componentes de la auditoría de control interno.....	11
1.2.2.1 Conceptualización auditoría.....	11
1.2.2.2 Clase de auditoría.....	12
1.2.2.3 Método COSO .....	13
1.2.2.4 Componente COSO.....	13
1.2.2.5 Auditoría de control interno .....	14
1.2.2.6 Fases de la auditoría empleadas para el control interno.....	15
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>16</b>

<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
2.1. Descripción de la metodología.....	16
2.1.1 Unidad de análisis .....	16
2.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información .....	16
2.1.2.1 Fuentes de información primaria .....	16
2.1.3. Fases del desarrollo .....	21
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>24</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>24</b>
3.1 Resultados .....	24
3.1.1 Planificación preliminar o estratégica .....	26
3.1.1.1 Información general .....	27
3.1.1.2 Memorando de planificación .....	31
3.1.1.2.1. Información general .....	31
3.1.1.2.2 Requerimiento de auditoría .....	31
3.1.1.2.3. Motivo de la auditoría .....	32
3.1.1.2.4. Objetivos de la auditoría.....	32
3.1.1.2.5. Conocimiento de la entidad .....	33
3.1.1.2.6. Estructura orgánica.....	34
3.1.1.2.7. Misión, visión y objetivos institucionales .....	35
3.1.1.2.8. Principales actividades .....	36
3.1.1.2.9. Principales políticas contables.....	37
3.1.1.2.10. Funcionarios del consejo de administración.....	39
3.1.1.2.11. Sistema de información computarizada .....	42
3.1.1.2.12. Puntos de interés de examen .....	43
3.1.1.2.13. Matriz de evaluación de riesgo preliminar .....	46

3.1.1.2.14. Componentes de evaluación.....	50
3.1.1.2.15. Trabajo de ejecución durante la auditoría .....	54
3.1.1.2.16. Firma de responsabilidad en la planificación .....	54
3.1.2 Planificación específica.....	55
3.2. Ejecución de la auditoría.....	58
3.3 Informe de control interno .....	79
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>84</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>84</b>
4.1. Conclusiones .....	84
4.2. Recomendaciones.....	85
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>86</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1.</b> Productos y servicios ofertados por la entidad financiera.....	3
<b>Tabla 2.</b> Clasificación de las auditorías.....	12
<b>Tabla 3.-</b> Conceptualización del componente COSO.....	13
<b>Tabla 4.</b> Fases del control interno .....	15
<b>Tabla 5.</b> Funcionarios del departamento de crédito y cobranza del COAC “Unión Popular” .....	17
<b>Tabla 6.</b> Preguntas en la ejecución de la entrevista.....	18
<b>Tabla 7.</b> Compendio de cuestionario de control interno .....	19
<b>Tabla 8.</b> Alcance en la auditoría de control interno por objetivo.....	22
<b>Tabla 9.</b> Archivo permanente cuestionario .....	28
<b>Tabla 10.</b> Manuales y reglamentos COAC” Unión Popular” .....	31
<b>Tabla 11.</b> Consejo de administración 2019-2024.....	39
<b>Tabla 12.</b> Presupuesto de seguridad de la información.....	42
<b>Tabla 13.</b> Portafolio de procesos .....	43
<b>Tabla 14.</b> Matriz global del nivel de confianza y riesgo .....	46
<b>Tabla 15.</b> Matriz de riesgo COAC” Unión Popular” .....	50
<b>Tabla 16.</b> Método gráfico y control procedimiento en el programa de auditoría.....	55
<b>Tabla 17.</b> Metodología COSO y ejecución del cuestionario de control interno .....	56
<b>Tabla 18.-</b> Verificación de documentación física en la entidad financiera .....	62
<b>Tabla 19.</b> Hoja de hallazgos- departamento de crédito y cobranza.....	63
<b>Tabla 20.</b> Cuestionario de control interno COSO departamento de crédito y cobranza. 66	
<b>Tabla 21.</b> Matriz de nivel de riesgo departamento de verificación y cobranza.....	69
<b>Tabla 22.</b> Hoja de hallazgo evaluación de control interno en el departamento de crédito y cobranza .....	74

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Ilustración 1.</b> Organigrama funcional.....	2
<b>Ilustración 2.</b> Logo cooperativa de ahorro y crédito unión popular LTDA.....	5
<b>Ilustración 3.</b> COAC "Unión Popular" .....	5
<b>Ilustración 4.</b> Flujograma de auditoría de control interno .....	21
<b>Ilustración 5.</b> Procedimientos de crédito .....	53
<b>Ilustración 9.</b> Método gráfico de crédito .....	61

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Introducción**

#### **1.1.1 Antecedentes**

##### **1.1.1.1 Historia de la entidad financiera**

La cooperativa de ahorro y crédito “Unión Popular” Ltda., según (2021) inició con una reunión de amigos, la idea era organizar una cooperativa debido a la necesidad de apoyarse y con un afán solidario, cabe indicar que la mayoría de las personas asistentes eran de San Bartolomé de Pinllo, que posteriormente serían los socios fundadores de la misma, este acto tuvo lugar en la parroquia La Merced el día 30 de agosto de 1971.

Según consta en el acta de constitución de la institución, esta asamblea tuvo la dirección y el orden pertinente, en la cual resolvieron el nombre por unanimidad de votos, el que rige hasta la actualidad, eligieron a la directiva y pulieron detalles de gran trascendencia, conocieron los beneficios que tendrían al pertenecer a una entidad cooperativa, por lo que buscaron y tuvieron la presencia y ayuda de un señor instructor de cooperativas el cual les asesoro en la elaboración de los estatutos que fue la estructura principal de la flamante institución.

##### **1.1.1.2 Detalles estratégicos establecido por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.” (2021)**

#### **Misión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias, y servicios no financieros destinados a microempresarios brindando confianza.



## Visión

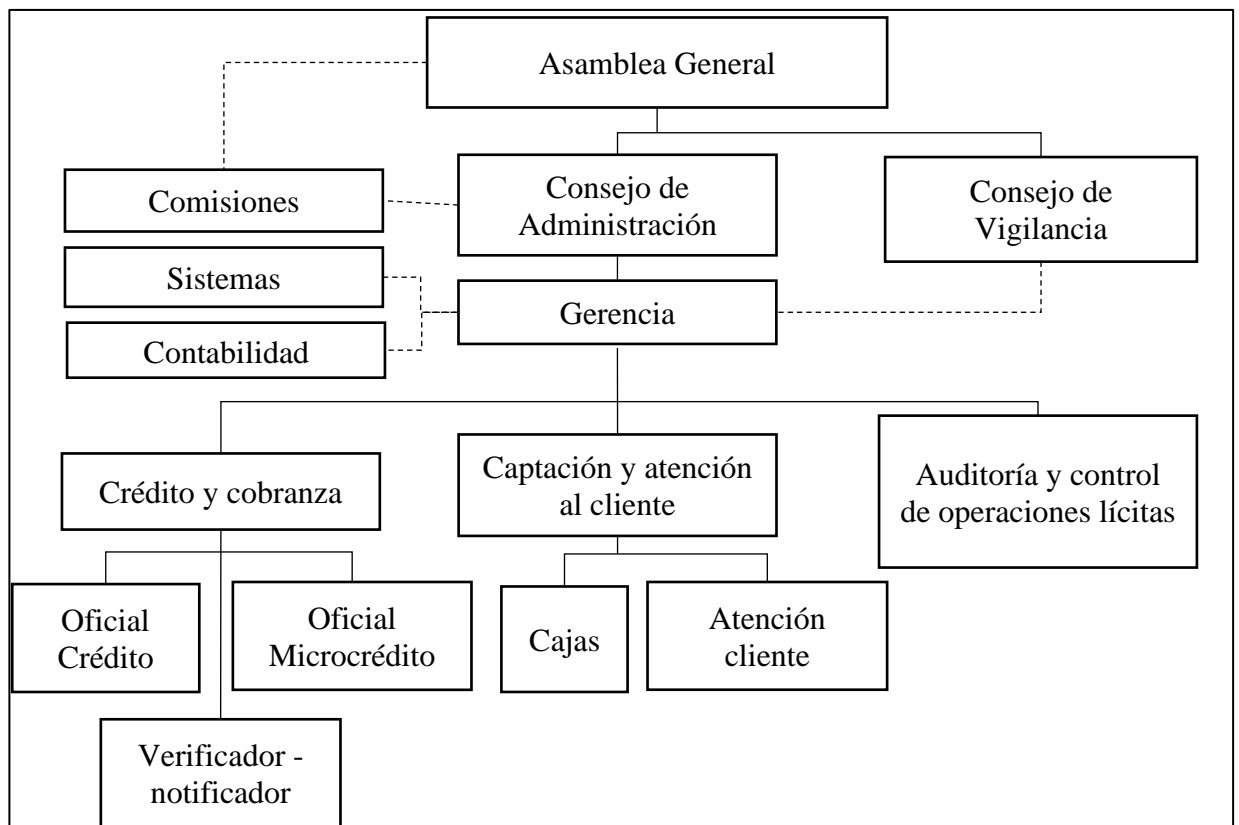
Ser una institución financiera sólida que trabaje con estrategias definidas y procesos bien establecidos, incrementando nuestro mercado, satisfaciendo las necesidades de nuestros socios, clientes y la comunidad.

## Valores

- Respeto
- Honradez
- Seguridad
- Solidaridad
- Compromiso
- Responsabilidad

### 1.1.1.3 Estructura organizacional

Ilustración 1. Organigrama funcional



Fuente: COAC “Unión Popular” (2021)




### 1.1.1.4 Detalles de operación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular (2021) ofrece la facilidad al cliente y personas en general la adquisición de financiamiento de créditos, el pago automático sus servicios como luz, agua teléfonos, recargas telefónicas, RUC, Matriculas, plan telefónico. La COAC “Unión Popular” cuenta con una sucursal y una ventanilla para la recaudación o retiro efectivo.

#### 1.1.1.4.1 Servicios ofertados

**Tabla 1.** *Productos y servicios ofertados por la entidad financiera*

Tipo de servicio		
<b>Ahorro</b>	Ahorro a la vista	
	Ahorro programado	
	ArdiAhorro	
<b>Crédito</b>	Crédito de consumo	
	Crédito de la vivienda	
	Microcrédito	
	Crédito Estudiantil	
<b>Inversiones</b>	Inversión a la vista	
	Inversión programada	

<b>Servicio al alcance de todas las personas</b>	Pago de luz, agua, Teléfono.	
	Pago de plan telefónico	
	Pago de tarjeta MasterCard	

**Fuente:** COAC “Unión Popular” (2021)

**Elaborado por:** Salazar (2022)

### 1.1.1.5 Detalles legales

#### 1.1.1.5.1 Normativas para el desenvolvimiento de los servicios que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito son:

- Código Orgánico Monetario Financiero (COMYF)
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (RLOEPS).
- Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento Ley de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos

#### 1.1.1.5.2 Entidades que controlan y supervisan el cumplimiento de normas y leyes expedidas para la cooperativa de ahorro y crédito.

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).
- Corporación de Seguro de depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE).

### 1.1.1.6 Marcas y logos

**Ilustración 2.** Logo cooperativa de ahorro y crédito unión popular LTDA.

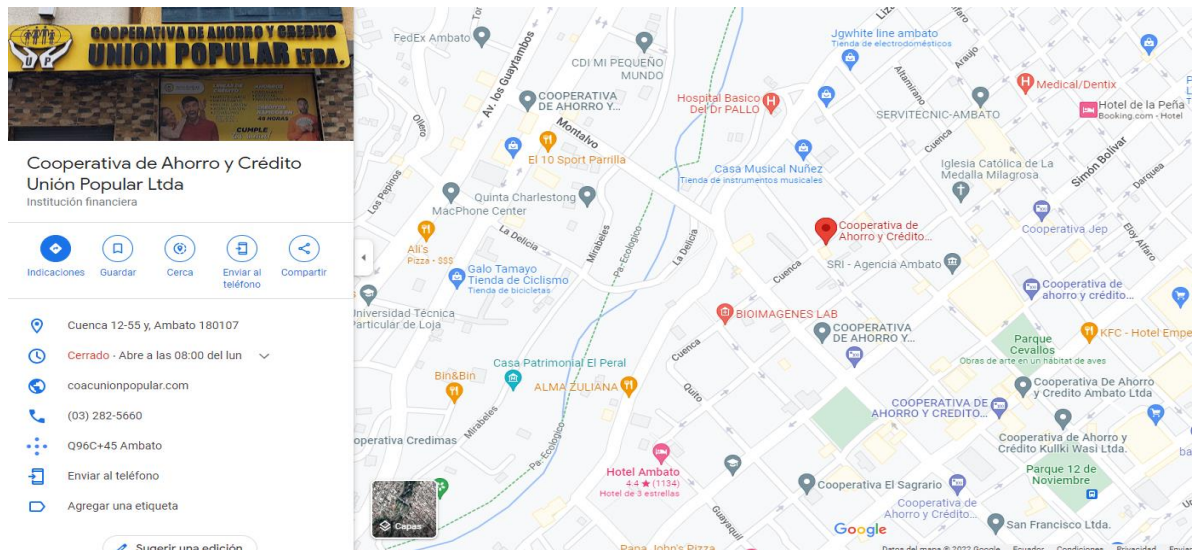


**Fuente:** COAC “Unión Popular” (2021)

### 1.1.1.7 Ubicación

La oficina principal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular está ubicada en el centro del cantón Ambato en las calles Cuenca 12-55 y Mera, Ambato 180107.

**Ilustración 3.** COAC “Unión Popular”



**Fuente:** COAC “Unión Popular” (2021)

## **1.1.2 Descripción del entorno**

### **1.1.2.1.- Factores externos en la cartera de crédito y cobranza en las cooperativas a nivel mundial**

Las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial son un factor económico potencial expresa The World Cooperative Monitor (2022) manifiesta que involucra a más del 12% de la población con dichas entidades. La cartera de crédito genera un desarrollo potencia en las cooperativas al realizar la acreditación de créditos. Las entidades financieras involucran al socio en función de un bien común que es generar redito enfatiza (Gonzalez & Salas, 2010).

Los negocios que tienen los socios muchas de las veces generan sustentabilidad a corto plazo según Guallpa & Urbina (2021), también considera que los pequeños negocios son la sustentabilidad de las cooperativas. Las cooperativas en principio fueron creadas para conseguir la igualdad social por medio de asociaciones en cambio Aldas (2019) deduce que el paradigma de las cooperativas es la búsqueda del desarrollo económico de los sectores desentendidos por el gobierno.

Los bancos notaban un alcance improductivo al proporcionar créditos a las empresas pequeñas o de creación media, manifiesta Bonbón & Pacheco (2021),sin embargo, generar servicios financieros a los sectores desentendidos por el gobierno era muy rentable. Los créditos generan productividad y actividad económica en estos sectores a largo plazo generando una facilidad de pago para los gestores de cobranza (Navarro, Palomo, Sanchis, & Soler, 2006).

De acuerdo con investigaciones a nivel internacional Armijos (2022) describe el factor cobranza como riesgo de morosidad y una limitante para el desarrollo de la actividad económica de las cooperativas. Sin embargo, la recuperación de cartera y morosidad en el área de crédito y cobranza se debe a factores externos y políticas internas no ejecutadas como afirma (Cooperativa de Ahorro y Credito Ltda "Union Popular", 2021).

### **1.1.2.2.- Situación económica y financiera en la contribución de las cooperativas con el estado ecuatoriano**

Los estudios realizados a las cooperativas de ahorro y crédito en el sistema financiero del Ecuador según el Banco Central del Ecuador (2018) en el año 2006 se ha obtenido el 10.4% de las captaciones en la cartera de clientes y aprobación de créditos. Por lo tanto, las cooperativas generaron un valor adquisitivo y rentabilidad del 8.2%. Del mismo modo, las cooperativas de ahorro y crédito en el año (2017) incrementaron al 26.2% en la captación de clientes, equivalente al 23.1% de rentabilidad en el sistema financiero.

Nos indica Rodríguez (2022) que las cooperativas incrementaron y refinanciaron los créditos en mora por acontecimiento suscitados por el COVID 2019. Los informes estadísticos (2020) y estudios según Alarcón & Olives (2022) destaca que la cartera de crédito y cobranza en el año 2020 fueron los peores en la economía ecuatoriana. Las Cooperativas de Ahorro Créditos agrupan el 75% de los clientes según (Roder Jaime & Borja, 2018).

Los socios de las cooperativas a nivel nacional se agrupan con mayor demanda en las comunidades señala Hernández (2021) que el sistema financiero creció de 6.5 millones a 7.1 millones en el número de usuarios. El sistema financiero popular y solidarios deberá construir provisiones en base a su cartera de crédito y cobranza para mitigar una desconfianza en los depositantes describe ( Ortíz, Ruiz, & Molina, 2017).

Por efecto en las áreas o departamentos de crédito y cobranza a partir del año 2017 ha tenido una decadencia a nivel mundial argumenta Pardo (2019). Además, las cooperativas podrían generar políticas y supervisión continúa ajustadas a las leyes, para mejorar la cobranza de los créditos manifiesta Cedeño & Zambrano (2022) que es necesario fomentar la auditoría de control interno.

### **1.1.2.3.- Factores que influyen en el crecimiento ordinario anual de las cooperativas de ahorro y crédito**

En la provincia Tungurahua existen 116 cooperativas que ayudan al desenvolvimiento económico de las pymes. además, en el canto Ambato existen 20 cooperativas de ahorro y crédito que son fundamentales para el desarrollo de las actividades. La mayoría de las cooperativas cuentan con tasas de interés activa referencial según el Banco Central del Ecuador (2022). Los créditos de consumo fueron otorgados en su mayoría a empresas del sector agrícola manifiesta (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2022)

El Ecuador sufrió un impacto económico durante la pandemia COVID-19 trascendental en la historia del Ecuador. La caída del PBI en el año 2020 fue del -7.8% siendo el más bajo desde el año 2000, según establecido por el Banco Central del Ecuador (2020). Mientras el año 2021 el crecimiento del Producto Interno bruto (PIB) fue de 2.8% manifiesta (Banco Central del Ecuador, 2021).

La inversión financiera privada es un capital representativo para el país. también los créditos involucran al nivel medio de la población tale como pequeñas y medianas empresas, sobre todo dentro de los servicios financieros y de economía popular y solidario. Las cooperativas generan operaciones de crédito de 2.4 millones representando 4.7% de inversión financiera según Banco Central del Ecuador (2020), mientras que la inversión en el año 2021 se registró un aumento de 12.4 millones de operaciones de créditos. Estos créditos contribuyeron con un aumento de la tasa de créditos de 5.0% expansión.

### **1.1.3 Justificación**

La ejecución de la auditoría de control interno se basa en las normas, estatutos, políticas y controles establecidos en la cooperativa. Vera (2021) expresa que el correcto servicio y desempeño de las actividades en el período económico genera confianza en los socios y personal administrativo. El nivel de confianza se debe diagnosticar de forma eficaz y eficiente con el cumplimiento de los objetivos (Quinaluisa, Muños , Ponce, & Pérez, 2018).

El control en áreas de la entidad financiera se ejecuta en base a las autoridades y subordinados que toma las decisiones, en concordancia con el departamento de crédito y cobranza según establece IMPS (2022). Los procesos pactados dentro de la entidad se miden en base a las normas de control, políticas y estatutos de la cooperativa, del mismo modo (Rea, 2012) manifiesta que la cartera vencida influye en la otorgación de crédito.

La entidad financiera tiene el objetivo de generar confianza del servicio prestado, Formero (2020) destaca que el historial crediticio es fundamental en el departamento de crédito y cobranza en la rentabilidad de la cooperativa “Unión popular”. manifiesta López (2016) que la gerencia establece una toma de decisiones con los representantes de las diferentes áreas, mediante análisis sustentables de recursos, auditoría y control de operaciones lícitas, inversiones, cartera de crédito y cobranza.

Mediante la información recolectada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” se realizará un diagnóstico mediante método COSO con preguntas dicotómicas para establecer el nivel de riesgo en la entidad financiera que contempla y direcciona a la planeación y controles internos que se realizan en la cooperativa. Se analizarán los posibles riesgos con el fin de generar estrategias para el control de las áreas establecidas en cuanto a la operación y aumento de la credibilidad de la información establecidas por el Banco Central del Ecuador (Banco Central del Ecuador, 2021).



El control interno se basa en las decisiones ejecutadas por la administración esta direccionada a planear, organizar y dirigir de forma razonable, según Mantilla (2013), esto conlleva a cumplir los objetivos propuestos por la organización en la operabilidad de los programas, adaptabilidad económica, sostenibilidad eficiente de los recursos, salvaguardar activos con razonabilidad en la información en base al cumplimiento de las políticas, procedimientos de leyes regulatorias establecidos por los entes reguladores.

Mediante el análisis de las diferentes varianzas cualitativas y acontecimientos descritos, dentro de la economía del Ecuador, el análisis de cartera de crédito y cobranza es un factor fundamental dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular porque se lleva un control integral para el avance en la solvencia mejoramiento del servicio que podrá ser corroborado por la información manifiesta (Salas Harms, 2003).

#### **1.1.4 Objetivos**

##### **Objetivo general**

Ejecutar la Auditoría de Control Interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., y realizar el diagnóstico eficiente y eficaz de los procesos u operaciones.

##### **Objetivos específicos**

- Elaborar la planificación de la auditoría de control interno para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría.
- Realizar la auditoría de control interno para la obtención de evidencia suficiente y competentes que sustenten los resultados.
- Comunicar los resultados de la auditoría de control interno a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia.

## **1.2. Revisión de la literatura**

### **1.2.1 Teoría de carteras y sustento de la información en el control interno las cooperativas de ahorro y crédito.**

El origen de la cartera es un rendimiento de medidas de dispersión y distribución con una covarianza entre los rendimientos esperados para un conjunto de carteras eficientes en la inversión manifiesta Salas Harms (2003) descritos en 1952 por Henry Markowitz manifiesta que se puede reducir el riesgo de la cartera a partir de la combinación de la inversión y activos financieros sin que afecte el rendimiento.

La inversión se mide en base a datos históricos mediante la desviación estándar, varianza o coeficiente de variación. El estimar probabilidades mediante la distribución de frecuencias genera un rendimiento a largo plazo, esto representa un riesgo bajo entorno a los períodos según Zubeldia, Miera, & Zubia (2002). El modelo del comportamiento del inversor rechaza el riesgo, genera mayor rentabilidad en la cartera y aumenta confianza del inversor para que invierta al máximo.

### **1.2.2 Conceptualización y componentes de la auditoría de control interno**

#### **1.2.2.1 Conceptualización auditoría**

Hoy en día es infalible que las entidades realicen Auditorías, esta permite indagar y verificar cumplimiento de las actividades en el proceso contable en palabras de Villardefrancos, del Carmen, & Rivera (2006) que mediante una Auditoría se detecta posibles fallas y errores con una cadena de procesos que se dará a conocer del movimiento actual si estas se están cumpliendo correctamente basadas a leyes, normativas y normativas que promoverán mejoras respecto con la rentabilidad y eficiencia de los diferentes departamentos.

### 1.2.2.2 Clase de auditoría

**Tabla 2.** *Clasificación de las auditorías*

<b>Auditoría</b>	
<b>Tipo de auditoría</b>	
<b>Interna</b>	La auditoría Interna permite verificar a través de un análisis y evaluación de la eficiencia de las operaciones de una entidad que estén correctamente aplicados con la normativa. Se concentra esta auditoría analizando los procedimientos de las diferentes áreas de la entidad.
<b>Externa</b>	Esta auditoría evalúa las operaciones de los estados financieros de una entidad basadas en normas y técnicas concretas con el fin de exponer la situación económica financiera de los resultados obtenidos.
<b>Departamento y áreas de auditoría</b>	
<b>Financiera</b>	Es la evaluación y análisis económico del proceso contable de una entidad, un auditor financiero debe realizar una auditoría con datos válidos y útiles que ayuden a la verificación de la transparencia de las operaciones económicas.
<b>Gestión</b>	Proporciona una evaluación sobre el desempeño de la entidad con la finalidad de mejorar la efectividad y eficiencia económica en el uso de los recursos.
<b>Cumplimiento</b>	Permite comprobar, examinar y evaluar las operaciones financieras, administrativas y económicas basados en las leyes, estatutos normativos vigentes.
<b>Control Interno</b>	Se aplica el control interno en las áreas determinadas de la entidad, se monitorean las operaciones diarias, con el plan organizacional y métodos adoptados con el fin de salvaguardar sus activos y se analiza la confiabilidad del proceso contable con relación a sus objetivos.
<b>Integral</b>	Permite corroborar el proceso administrativo, financiero, de cumplimiento y de gestión de una entidad con la adaptación de los recursos.
<b>Informática</b>	Engloba en los recursos tecnológicos e informáticos de la entidad financiera, permite evaluar el sistema informático aplicado dentro de la cooperativa, este sistema debe actuar de manera eficiente que ofrezca seguridad de información.
<b>Gubernamental</b>	La Auditoría gubernamental es un conjunto de actividades ejercidas por la contraloría general, esto implica examinar el ámbito operacional, verifica que la entidad esté correctamente manejada basándose en las normas y leyes vigentes.

**Fuente:** Cuenca (2012)

**Elaborado por:** Salazar (2022)

### 1.2.2.3 Método COSO

Se entiende al COSO como Control Interno de procesos, generalmente se utiliza para canalizar que se esté cumpliendo con los objetivos planteados en la entidad. El COSO tiene como objetivo fundamental generar un control interno apegados a sus objetivos y mitigar el riesgo manifiesta Vera, Avilés, & Quiñónez (2016), que en conjunto con la información financiera permitirá obtener resultados óptimos para la toma de decisiones, cumpliendo las normativas, leyes u obligaciones que salvaguarden los activos financieros.

La metodología COSO está compuesto por cinco componentes que son: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo estos componentes son importantes aplicar para asegurar el cumplimiento planteado de los objetivos de la entidad (págs. 106-111).

### 1.2.2.4 Componente COSO

*Tabla 3.-Conceptualización del componente COSO*

<b>Ambiente de control</b>	<b>Evaluación de riesgos</b>
El ambiente de control es uno de los cinco componentes del COSO nos da a conocer Gonzáles (2013), que el ambiente de control es un proceso que establece y mantiene una jerarquía en los funcionarios en la organización. Dicho control permite obtener resultados eficientes, para la toma de decisiones y mejoras en la entidad	El componente de evaluación de riesgo debe ser continuo e importante para la entidad financiera, este permite anticiparse a los riesgos y una toma de decisiones correcta Albanese (2012), menciona que se realiza para evaluar la efectividad del sistema contable y de la metodología COSO. Los riesgos pueden ser internos o externos.
<b>Actividades de control</b>	<b>Información y comunicación</b>
En las actividades de control se evalúa el riesgo, se aplica estas actividades para encontrar riesgos que estos amenacen los objetivos de la entidad. El control bajo	Nos menciona Bertani, Polesello, Sánchez, & Troila (2014) la función de este elemento garantiza la oportuna divulgación exacta, efectiva y eficiente de

<p>supervisión es importante para enfrentar las consecuencias futuras nos informa Santa Cruz (2014). La actividad se realiza en funcione de un manual para el desempeño eficiente que permita obtener resultados importantes para la entidad.</p>	<p>las actividades que realiza la entidad para la toma de decisiones y esta permite que los funcionarios obtengan información verídica, exacta de las entidades. La información y comunicación permite realizar correctamente el sistema de Control interno.</p>
<b>Monitoreo</b>	
<p>El componente de Monitoreo del control interno sirve para supervisar los procesos de administración. Los controles y funciones deberán ser efectivos y operativos para el desempeño laboral óptimo. según Fierro &amp; Sotomayor (2013) este componente se debe aplicar continuamente para obtener el desempeño de calidad del control interno.</p>	

**Elaborado por:** Salazar (2022)

#### **1.2.2.5 Auditoría de control interno**

El control interno en una entidad se fundamenta con la capacidad de cumplir los objetivos y sus actividades operativas en función del giro del negocio manifiesta Díaz (2021). Las personas en la organización deben saber sus actividades, responsabilidades y límites de autoridad para el funcionamiento de cada área o departamento financiero, además Robalino & Sanandr  (2018) expresa que las cooperativas de ahorro y crédito generan capacidad adquisitiva y redito por el servicio en función de la administración partiendo de sus objetivos.

Las operaciones que se realizan en la entidad financiera se basan a las normas y leyes que regulan a las cooperativas de ahorro y crédito tales como la SEPS (2022), Código Orgánico Monetario y financiero y Banco Central del Ecuador, y su Tasa efectiva referencial vigente sector financiero privado, publico, popular y solidario (2022).

### 1.2.2.6 Fases de la auditoría empleadas para el control interno

**Tabla 4.** *Fases del control interno*

<b>Fase preliminar</b>	La planificación preliminar es un proceso importante para realizar un programa general de auditoría nos menciona Lucin (2012) que se toma en cuenta algunos procedimientos con el fin de cumplir los objetivos. La firma de auditoría realiza un estudio general de los aspectos indispensables y relevantes para la auditoría de control en la entidad financiera.
<b>Fase de planificación</b>	Nos expresa Núñez (2017) la planificación es una fase en la cual el auditor adquiere información importante de fuentes primarias. La planificación consiste en la revisión de normativas, para el cumplimiento de los objetivos institucionales. La calidad de la auditoría se define por el trabajo realizado por la firma de auditoría.
<b>Fase de ejecución</b>	En la fase de ejecución se realiza la observación de inconsistencia en el departamento auditado. La detección de errores genera hallazgo y riesgos para la entidad financiera. Nos describe Erazo, Robles, Cifuentes, & Saquisari (2021), que existen cinco elementos de la fase de ejecución que son: las pruebas de auditoría, Técnicas de muestreo, evidencia de auditoría, papeles de trabajo y hallazgos de auditoría.
<b>Fase de informe y comunicación.</b>	En esta fase es importa la opinión del auditor cuando se redacté el informe final manifiesta Morales (2018). Los hallazgos y acontecimientos encontrados en la auditoría control interno son presentados a las autoridades de la entidad financiera para la toma de decisiones.

**Elaborado por:** Salazar (2022)

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Descripción de la metodología**

##### **2.1.1 Unidad de análisis**

El proyecto integrador se ejecutó en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" matriz de la ciudad de Ambato, el cual está conformado por personal administrativo, personal de cartera de crédito y la unidad de análisis de operaciones ilícitas. Cabe resaltar que no se aplican métodos o muestreos debido a que la población es reducida el cual cuenta con 6 funcionarios en el departamento respectiva. Por último, en el presente proyecto integrador se ejecutará una auditoría de control interno de acuerdo con los procesos y funciones que realizan en el departamento.

Se empleó la evaluación de control interno en el departamento de crédito y cobranza por la refinanciación de crédito al socio y nuevas reformas al sector popular y solidario. La auditoría de control interno ayudara al cumplimiento de los objetivos institucionales, mitigar riesgos y controlar errores administrativos en función de sus actividades. Con la elaboración del proyecto integrador se habría ayudado a cumplir con mayor rigurosidad las normas, políticas y actividades en el departamento de crédito y cobranza.

##### **2.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información**

###### **2.1.2.1 Fuentes de información primaria**

En el presente proyecto integrador se realizó una entrevista con el fin de obtener datos de la entidad financiera. La entrevista se realizó a los 6 funcionarios del departamento de crédito y cobranza de la COAC "Unión Popular", mediante la observación e información verbal. Por último, se detalló los nombres de los funcionarios del departamento de crédito y cobranza.

**Tabla 5.** *Funcionarios del departamento de crédito y cobranza del COAC “Unión Popular”*

<b>Nombres</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento</b>
Núñez Marcelo	Contador General	Departamento financiero
Barreros Sonia	Secretaria	Departamento administración
Becerra Mónica	Analista de créditos	Departamento de crédito
Urvina Gustavo	Jefe de cartera	Departamento de crédito
Moyolema Christian	Asesor e credito	Departamento de crédito
Garces Bernaldo	Gestor cobranza	Departamento de crédito

**Elaborado por:** Salazar (2022)

- **Entrevista**

La entrevista se define como una interacción entre varios individuos para definir resultados en una investigación nos menciona Díaz, Torruco, Martínez, & Valera (2013) que la entrevista es una técnica que se emplea para recaudar información. La entrevista ayudara a tomar decisiones adecuadas para solucionar los problemas y definir la situación actual de la COAC Unión popular.

La entrevista desarrollada en el presente proyecto integrador fue realizada el 17 de noviembre del 2022 a las 10:00 am, a través de una llamada. Nos atendió muy comedidamente la secretaria cooperativa de ahorro y crédito COAC “Unión popular”, posteriormente me comunico con el contador general Marcelo Núñez, con el fin de conocer información de primera mano de la COAC “Unión popular”

- **Guía de entrevista**

Para la ejecución de la entrevista fue realizada 10 preguntas basadas en los documentos de administración de procesos, normas para la administración de riesgos operativos y antecedentes de la entidad financiera. La entrevista duró unos 30 minutos aproximante con el fin de conocer como es el funcionamiento del departamento de crédito y cobranza. Para fines pertinentes a continuación se presentó las preguntas aplicadas para la entrevista.



- **Ejecución de la entrevista**

**Tabla 6.** Preguntas en la ejecución de la entrevista

No	Preguntas	Si	No
1	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con reseña histórica?	X	
2	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con un plan estratégico para la otorgación de crédito?	X	
3	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con misión y visión?	X	
4	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con un manual de funciones por departamento?	X	
5	¿Existe supervisores para el área de crédito y cobranza en la COAC “Unión Popular”?		X
6	¿Cuáles son los valores corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”?	X	
7	¿Se genera informes del estado de cuenta de morosidad de los clientes y se estriega informes a contabilidad?		X
8	¿Cuenta con el organigrama estructural el departamento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”?	X	
9	¿El departamento de crédito verifica la información del cliente antes de otorgar un crédito de acuerdo con las políticas?	X	
10	¿Se realiza capacitaciones continuas al personal de la COAC “Unión Popular”?	X	
11	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con un software contable?	X	
13	¿Realiza una evaluación para establecer el nivel de eficacia operacional en el personal?	X	
14	¿Los bienes tangibles cuentan con un seguro en caso de siniestros?		X
15	¿Existe documentos fuentes que respalden físicamente y virtual las transacciones en torno al giro del negocio?	X	

**Elaborado por:** Salazar (2022)

- **Cuestionario de control interno.**

En el presente proyecto integrador se utilizó la metodología (COSO), en la fase preliminar tendremos un acercamiento minucioso para el levantamiento de información de manera formal. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” se generará preguntas cerradas con respuestas de Si y No, de acuerdo con las actividades que realiza los trabajadores en departamentos de crédito y cobranza.

Una vez realizada la fase preliminar y la entrevista se analizará la información con la escala del Likert, porque permite tener respuestas concretas y medir el nivel de satisfacción. En el departamento de crédito y cobranza se procederá a realizar el cuestionario de control interno COSO (Comité de organizaciones Patrocinadoras del Treadwas) para medir el riesgo y nivel de confianza.

**Tabla 7.** *Compendio de cuestionario de control interno*

No	Preguntas	Respuestas		Total
		Si	No	
<b>Ambiente de Control</b>				
1	¿Se realiza reuniones frecuentes con el fin de actualizar prácticas de gestión de riesgos?			
2	¿Se realiza capacitaciones al personal de área de crédito y cobranza?			
<b>Evaluación de Riesgo</b>				
3	¿Existe normas, leyes y reglamentos que guíen los procesos dentro de la cooperativa?			
4	¿Se cumple con los plazos acordados para el cobro de los créditos otorgados a los socios?			

---

### **Actividades de control**

---

- 5 ¿Existe una asignación de responsabilidades para supervisión y control de actividades en el departamento de crédito y cobranza?
- 
- 6 ¿Se han cumplido con los objetivos planteados en la cooperativa?
- 

### **Información y comunicación**

---

- 7 ¿Cuándo se toma una decisión en la cooperativa existe un responsable que notifique los sucesos acontecidos?
- 
- 8 ¿Se realiza seguimiento a los avances tecnológicos con el fin de verificar si son necesarios la implementación de nuevos sistemas?
- 

### **Supervisión y monitoreo**

---

- 9 ¿La persona encargada de la supervisión y monitoreo es independiente al personal departamento de crédito y cobranza?
- 
- 10 ¿Se realizan actividades de supervisión continuas sobre el riesgo de cartera existente?
- 

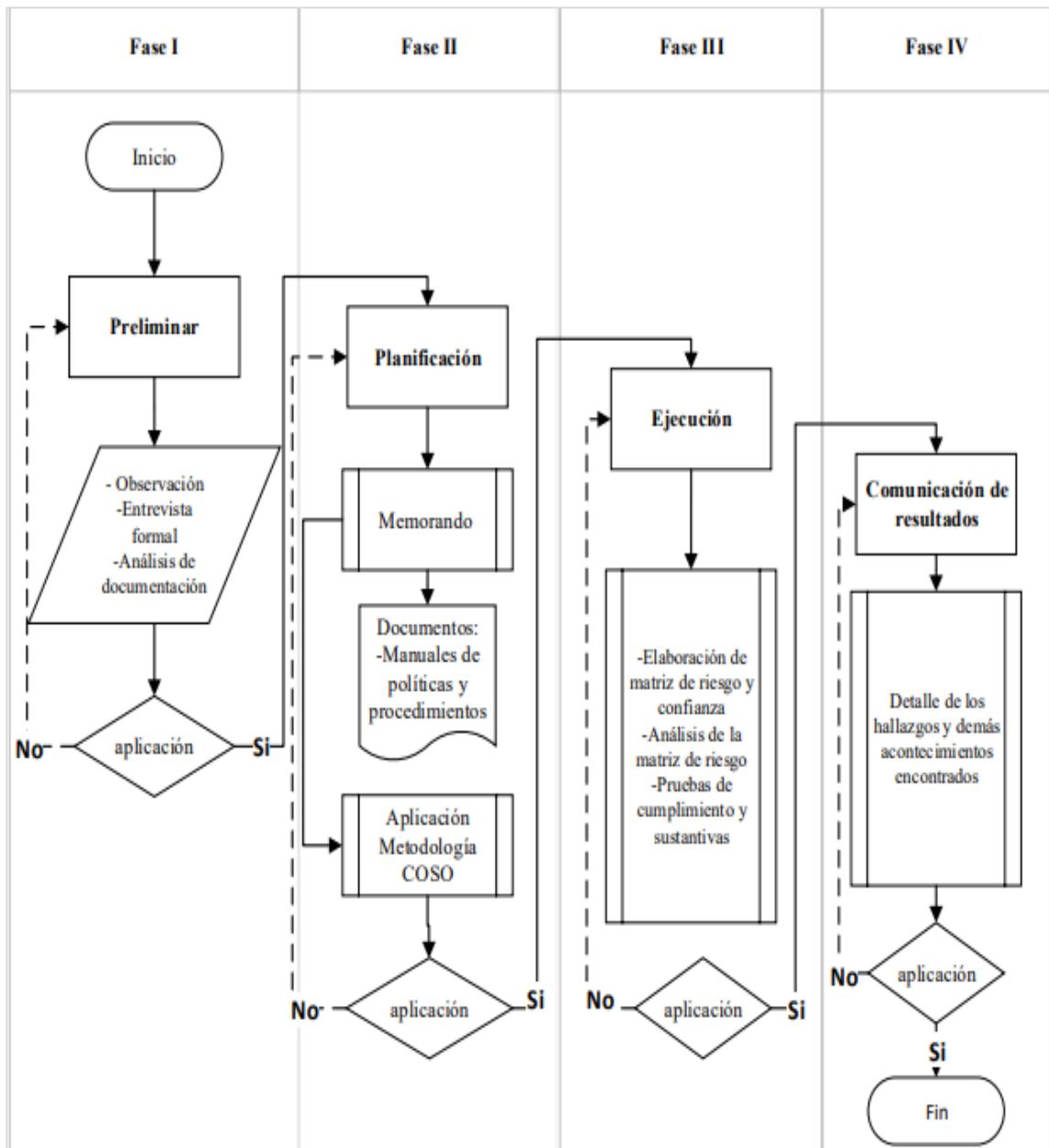
**Fuente:** AUDITOOL (2017)

**Elaborado por:** Salazar (2022)

### 2.1.3. Fases del desarrollo

Durante la ejecución de la auditoría de control interno fue necesario describir las etapas, para dar cumplimiento de los objetivos en el presente proyecto integrador:

**Ilustración 4.** *Flujograma de auditoría de control interno*



**Fuente:** Mantilla (2013)

**Elaborado por:** Salazar (2022)

**Tabla 8.** Alcance en la auditoría de control interno por objetivo

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Fases</b>	<b>Alcance</b>
<p>Elaborar la planificación de la auditoría de control interno para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría.</p>	<p>Planificación</p>	<p>Durante la planificación de la auditoría de control interno se identificó el área de evaluación.</p> <p>En la planificación se recolecto la información, en cuanto a las actividades operaciones en el departamento de crédito y cobranza.</p> <p>Se realizó una entrevista de manera formal a los miembros del departamento de crédito y cobranza, con el fin de medir el nivel de riesgo y visualizar de manera amplia los problemas que engloban al buen funcionamiento del departamento de crédito. Finalmente, con el proceso ejecutado de generó el memorando de planificación estratégica y de planificación específica.</p>
<p>Realizar la auditoría de control interno para la obtención de evidencia suficiente y competentes que sustenten los resultados.</p>	<p>Ejecución</p>	<p>En esta fase de ejecución se cumplió el segundo objetivo del programa de auditoría de control interno. Se elaboró los papeles de trabajo, identificando las áreas con mayor vulnerabilidad tales como el departamento crédito y cobranza. La información proporcionada por la COAC “Unión Popular” y el departamento de crédito ayudó a generar suficiente evidencia en la aplicación del cuestionario COSO. Se estableció la condición, criterio, causa, efecto y recomendaciones para mitigar los riesgos con la matriz de hallazgos de auditoría.</p>

<p>Comunicar los resultados de la auditoría de control interno a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia.</p>	<p>Comunicación</p>	<p>Finalmente, para dar cumplimiento al tercer objetivo de comunicación de resultados. Se elaboró el informe de auditoría con las recomendaciones expresadas por el auditor. Los informes de resultados se expresaron conforme a los hallazgos. Los informes fueron dirigidos a las máximas autoridades de la COAC “Unión Popular”.</p>
---	---------------------	---

**Elaborado por:** Salazar (2022)

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO**

#### **3.1 Resultados**

Como se indica en los capítulos anteriores del presente proyecto integrador mediante la auditoría de control interno en el departamento de Crédito y Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., busca tener mayor control en las actividades que se desempeña diariamente. La finalidad es generar un control colectivo, mitigar errores, fortalecer las políticas, procedimientos en función de la administración que genere eficiencia y eficacia para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se realiza la auditoría de control interno en el departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., con el fin de generar una evaluación integra en el cumplimiento de leyes, normativas y procedimientos que giran en torno a las normativas de la entidad financiera.

La auditoría de control interno realizada en el departamento de Crédito y Cobranza de la COAC “Unión Popular” Ltda., se desarrolló en función de las normas de control interno establecido por la Contraloría General del Estado. Los cinco componentes que permitió el desarrollo de la auditoría de control interno generaron información para el cumplimiento de normativas, las cuales son: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividad de control, Información y Comunicación.

**FASE I**

**PLANIFICACIÓN**

**ESTRATÉGICA Y**

**ESPECÍFICA**



### 3.1.1 Planificación preliminar o estratégica

<b>Información de la entidad financiera</b>	
Nombre de la entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" Ltda.
Tipo de auditoría	Control interno
Período auditado	2022

<b>Planificación preliminar</b>		
Planificación estratégica	A	Información general
	A.1.	Visita previa
	A.2.	Memorando de planificación estratégica
Planificación específica	A.3.	Programa de auditoría

<b>Equipo de auditoría</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>	<b>Cargo</b>	<b>Participación</b>
Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel	SVJR	Supervisor	50%
Oscar Patricio López Solís	LOS	Auditor	50%

### 3.1.1.1 Información general

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
Nombre de la entidad a Auditar	COAC “Unión Popular” Ltda.
Número de Ruc	1890063639001
Dirección	Calle: CUENCA Número: 12-55 Intersección: MERA referencia:
Correo electrónico	contacto@coacunionpopular.com
Período auditado	2022
Elaborado por:	Jefferson Salazar
Revisado por:	Oscar Patricio López Solís

- **Información ambiente interno**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”, es una entidad financiera que presta sus diferentes servicios financieros a la ciudadanía en general con el fin de consolidarse en el mercado financiero, La cooperativa de ahorro y crédito “Unión Popular”, según (2021) inició con una reunión de amigos, la idea era organizar una cooperativa debido a la necesidad de apoyarse y con un afán solidario, cabe indicar que la mayoría de las personas asistentes eran de San Bartolomé de Pinllo, que posteriormente serían los socios fundadores de la misma, este acto tuvo lugar en la parroquia La Merced el día 30 de agosto de 1971.

La cooperativa “Unión Popular”, cuenta con diferentes departamentos que van direccionados al funcionamiento de la entidad financiera de acuerdo con su organigrama estructural. La institución financiera dispone de un departamento de crédito cobranza, departamento de capacitación y atención al cliente y su departamento de actos ilícitos. El departamento de crédito y cobranza auditado contiene oficina de crédito, oficina de microcrédito, verificador y notificador.

• **Guía de visita previa**

**Tabla 9.** *Archivo permanente cuestionario*

No	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con reseña histórica?	X		A.1. 1/4
2	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con un plan estratégico para la otorgación de crédito?	X		A.2. 1/23
3	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con misión y visión?	X		A.2. 5/23
4	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con un manual de funciones por departamento?	X		A.2. 1/23
5	¿Existe supervisores para el área de crédito y cobranza en la COAC “Unión Popular”?		X	No existe el personal
6	¿Cuáles son los valores corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”?	X		A.2. 1/23
7	¿Se genera informes del estado de cuenta de morosidad de los clientes y se estriega informes a contabilidad?		X	
8	¿Cuenta con el organigrama estructural el departamento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”?	X		A.2. 4/23
9	¿El departamento de crédito verifica la información del cliente antes de otorgar un crédito de acuerdo con las políticas?	X		A.2. 7/23
10	¿Se realiza capacitaciones continuas al personal de la COAC “Unión Popular”?	X		Anual
11	¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” con un software contable?	X		Financial 2.0
13	¿Realiza una evaluación para establecer el nivel de eficacia operacional en el personal?	X		A.2. 11/23
14	¿Los bienes tangibles cuentan con un seguro en caso de siniestros?		X	No
15	¿Existe documentos fuentes que respalden físicamente y virtual las transacciones en torno al giro del negocio?	X		A.2. 10/23

**Elaborado por:** Salazar (2022)

## Información ambiente externo

- **Aspectos económicos externos**

Las entidades financieras en el sector económico social fueron acogidas desde la perspectiva de potencializar la economía personal, empresarial que satisfagan las necesidades de las diferentes compañías, empresas de cada sector del Ecuador. La COAC “Unión Popular” es una Cooperativa de ahorro y crédito direccionada a generar sustento económico a sus socios para generar rédito a cambio de prestaciones de dinero, bajo la supervisión de sus autoridades y entidades reguladoras. Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador tuvieron una acogida desde el año 1999 durante la crisis económica en Ecuador. Los bancos del Ecuador congelaron cuentas de muchos usuarios, siendo perspectiva económica para el avance y sostenibilidad de las Cooperativas.

El departamento de crédito y cobranza que maneja la COAC” Unión Popular” es la encargada de genera sostenibilidad, desenvolvimiento económico cotidiano y una confianza económica a socios. La calidad de servicio, la eficiencia de sus colaboradores en el departamento de crédito y cobranza se vinculan a los objetivos trazados por la entidad financiera tanto dentro de su matriz como las sucursales con el fin de una sostenibilidad a largo plazo.

- **Aspectos legales**

Las cooperativas de ahorro y crédito en el marco normativo ecuatoriano están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La COAC “Unión Popular” tiene su organismo que regula su actividad. Los servicios prestados por la COAC “Unión Popular” están regulados por los registros y actualizaciones que regula el Banco Central del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero y su asamblea general que tiene por presidenta Ing. Gordon Paz Angelica María para la prestación de servicios financieros.

- **Aspectos tecnológicos**

La COAC “Unión Popular” procura ver por el servicio prestado a sus socios. Los administradores en el departamento de crédito y cobranza cuentan con un manual y reglamento de crédito, para generar mayor confianza en su liquidez a corto y largo plazo entorno a la entidad. La tecnología implementada en su matriz y demás sucursales han sido de suma importancia para el sustento económico. La cooperativa cuenta con un servidor que solventa su actividad diaria, sus computadores cuentan con un software y hardware apegados a su vida útil, con su presupuesto anual para el desarrollo de las actividades.

- **Aspectos de competencia**

En torno a las actividades que desarrolla la COAC “Unión Popular” tiene como aspectos potenciales un manual de línea de productos que ofrece a sus socios, manual de administración de procesos y gestión de créditos, reglamento de crédito, reglamento interno, el manual de continuidad del negocio y su inventario de procesos V1.0. figura 3

---

Ing. Marcelo Núñez

Departamento de crédito y cobranza

**COAC “Unión Popular”**

**CONTADOR GENERAL**

---

Jefferson Salazar

Senior

**AUDITORES**

**INDEPENDIENTES “JS”**

### 3.1.1.2 Memorando de planificación

#### 3.1.1.2.1. Información general

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
Nombre de la entidad a Auditar	COAC “Unión Popular” LTDA.
Número de Ruc	1890063639001
Representante legal	Gordon Paz Angelica María
Correo electrónico	contacto@coacunionpopular.com
Fecha de la visita	17 de noviembre de 2022
Responsable de contestar la entrevista:	Ing. Marcelo Núñez – Gerente
Entrevistador:	Jefferson Salazar Senior

#### 3.1.1.2.2 Requerimiento de auditoría

Se ejecuta la auditoría de control interno en el departamento de crédito y cobranza de la COAC “Unión Popular”, en conformidad a los requerimientos establecidos por la Universidad Técnica de Ambato previo a la obtención del título de tercer nivel como Licenciado en Contabilidad y Auditoría. La correspondiente auditoría de control interno se tomó en consideración los objetivos establecidos por la entidad financiera.

**Tabla 10.** *Manuales y reglamentos COAC” Unión Popular”*

MANUALES Y REGLAMENTOS			
2017			
No.	NOMBRE	ACTA	FECHA DE APROBACION
1	REGLAMENTO DE CREDITO	001-2017	12/1/2017
2	MANUAL DE LINEAS DE PRODUCTOS DE CREDITO	001-2017	12/1/2017
3	MANUAL DE COBRANZAS	025-2017	21/9/2017
4	MANUAL DE ADMINISTRACION Y GESTION CREDITICIA	035-2015	15/12/2015
2018			
No.	NOMBRE	ACTA	FECHA DE APROBACION
1	REGLAMENTO DE CREDITO	016-2018	31/5/2018
2	MANUAL DE LINEAS DE PRODUCTOS DE CREDITO	016-2018	31/5/2018

### **3.1.1.2.3. Motivo de la auditoría**

La auditoría de control interno se empleó con el fin que la administración contable y gestión administrativa sea en conjunto un pilar sólido en cuanto a eficiencia y eficacia con una buena toma de decisiones de acuerdo con los objetivos, políticas, reglamentos y con su respectivo funcionamiento económico. En cuanto al diagnóstico generado durante la auditoría se apreció que la COAC “Unión Popular” cuenta con manuales y reglamentos establecidos del año 2017, de acuerdo con datos proporcionados por la entidad financiera “Unión Popular” (2021).

### **3.1.1.2.4. Objetivos de la auditoría**

#### **Objetivo general**

Ejecutar la Auditoría de Control Interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” LTDA., para diagnosticar la eficiencia y eficacia de los procesos u operaciones.

#### **Objetivo específico**

- Elaborar la planificación de la auditoría de control interno para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría.
- Realizar la auditoría de control interno para la obtención de evidencia suficiente y competentes que sustenten los resultados.
- Comunicar los resultados de la auditoría de control interno a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia.

### **Alcance de la auditoría**

El alcance de la auditoría de control interno tiene como finalidad determinar el nivel de riesgo y verificar si se cumple los controles establecidos por la administración. Los controles establecidos por auditoría generarán la evidencia suficiente sustentadas en las políticas procedimientos que no van con los objetivos. EL informe de auditoría se realizará entorno a la eficiencia y eficacia del control de los procedimientos que se maneje el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”.

#### **3.1.1.2.5. Conocimiento de la entidad**

La cooperativa de ahorro y crédito (COAC) “Unión Popular “según (2021) inició con una reunión de amigos, la idea era organizar una cooperativa debido a la necesidad de apoyarse y con un afán solidario, cabe indicar que la mayoría de las personas asistentes eran de San Bartolomé de Pinllo, que posteriormente serían los socios fundadores de la misma, este acto tuvo lugar en la parroquia La Merced el día 30 de agosto de 1971.

Según consta en el acta de constitución de la institución, esta asamblea tuvo la dirección y el orden pertinente, en la cual resolvieron el nombre por unanimidad de votos, el que rige hasta la actualidad, eligieron a la directiva y pulieron detalles de gran trascendencia, tuvieron la ayuda de un señor instructor de cooperativas, el cual asesoró en la elaboración de los estatutos que fue la estructura principal de la flamante institución.

#### **Reglamentos y manuales “COAC. Unión Popular”**

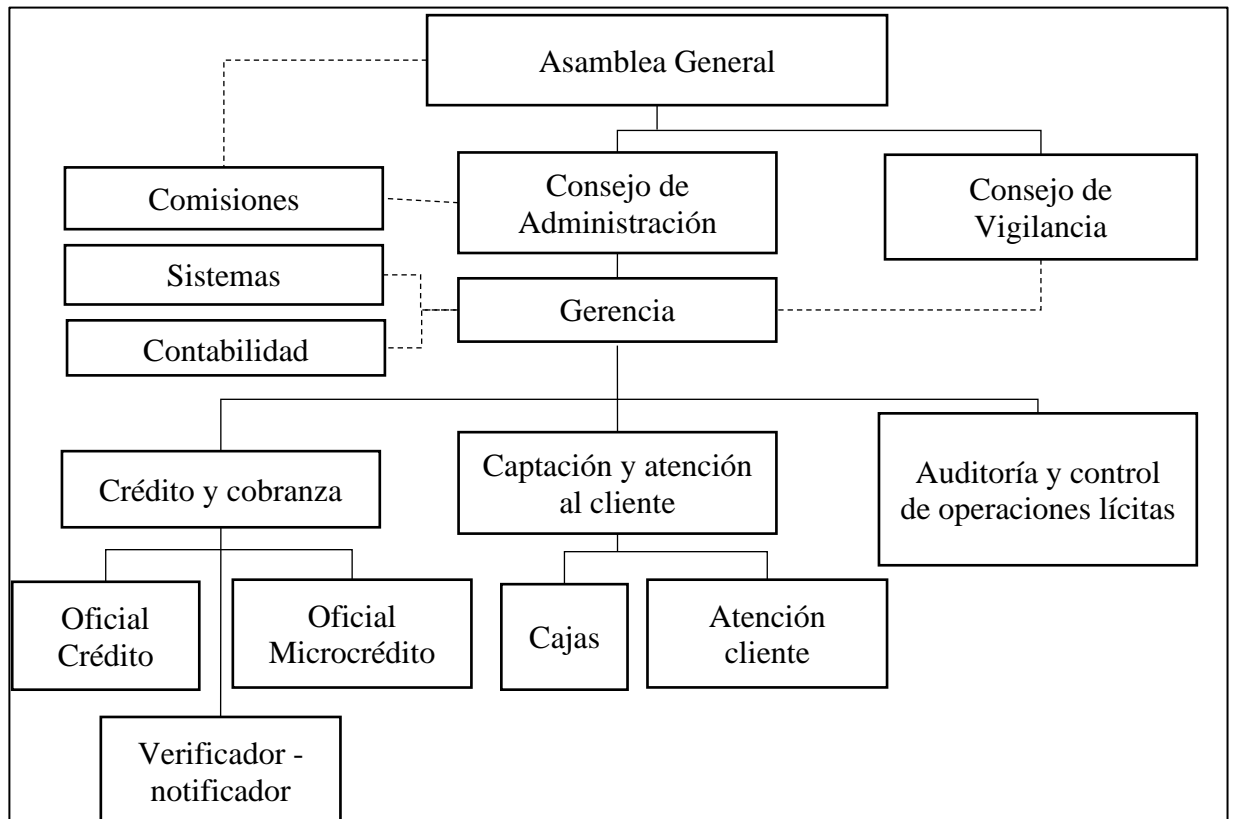
- Reglamento interno “COAC. Unión Popular” (2022).
- Reglamento de crédito “COAC. Unión Popular” (2022).
- Manual de administración y gestión crediticia “COAC. Unión Popular” (2022).
- Manual de continuidad del negocio “COAC. Unión Popular” (2022).
- Manual de línea de crédito “COAC. Unión Popular” (2022).
- Manual de crédito y cobranza “COAC. Unión Popular” (2022).



### Base legal

- Código Orgánico Monetario Financiero (COMYF)
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (RLOEPS).
- Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento Ley de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos

### 3.1.1.2.6. Estructura orgánica



Fuente: COAC “Unión Popular” (2021)

### **3.1.1.2.7. Misión, visión y objetivos institucionales**

#### **Misión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular", es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias, y servicios no financieros destinados a microempresarios brindando confianza.

#### **Visión**

Ser una institución financiera sólida que trabaje con estrategias definidas y procesos bien establecidos, incrementando nuestro mercado, satisfaciendo las necesidades de nuestros socios, clientes y la comunidad.

#### **Objetivo general institucional**

Proporcionar a la Cooperativa, un "Plan de Acción de Tecnología" que le permita garantizar el funcionamiento de la Plataforma Tecnológica y los Sistemas de Información; así como, la recuperación en el menor tiempo posible de la información, originada por fallas que interrumpan el servicio, así como establecer pautas que generen la mayor garantía en la seguridad de las herramientas tecnológicas y para los empleados que las operan.

#### **Objetivos específicos institucionales**

- A. Definir los procedimientos preventivos y correctivos, que permitan prevenir las eventualidades en las operaciones de los bienes informáticos y corregir en forma oportuna cualquier anomalía que afecte su correcto funcionamiento.
- B. Determinar mediante un análisis de riesgos de una manera precisa cuáles son los riesgos a los que se encuentran más expuestos la información, equipos y redes de la Cooperativa.

- C. Revaluar los controles existentes que sean considerados poco efectivos o no sean aplicables.
- D. Presentar recomendaciones que permitan disminuir la probabilidad de ocurrencia de una eventualidad y definir los procedimientos preventivos resultantes de estas recomendaciones.
- E. Listar las posibles fallas que se pueden presentar en el funcionamiento del hardware y software que conforman la plataforma tecnológica.
- F. Reconocer el Funcionamiento y la Infraestructura de la Cooperativa, identificando los Servicios, Riesgos y Activos Críticos del Servidor, definiendo estrategias para tomar acciones preventivas, que reduzcan el grado de vulnerabilidad de la información y del Sistema.

### **3.1.1.2.8. Principales actividades**

#### **Actividades financieras**

1. El Comité de Administración Integral de Riesgos, velará por la creación y mantenimiento de un plan de Continuidad del Negocio y de acuerdo con las necesidades de la organización y a las exigencias de los entes reguladores en esta materia.
2. El Comité de Administración Integral de Riesgos a través del Proveedor Externo de Tecnología, deberá implementar las medidas necesarias para determinar los recursos humanos, materiales y financieros para la implementación del Plan de Continuidad del Negocio.
3. En la medida de las necesidades de la Cooperativa se deberá apoyar la implementación de mecanismos de almacenamiento o procesamiento alternos, para el levantamiento de servicios de procesamiento o respaldos de la Plataforma Tecnológica como complemento al presente Plan de Continuidad del Negocio.

4. La Gerencia General con el proveedor externo deben velar por el resguardo de la información Financiera de los socios y clientes; así como, la información crítica que se maneja en las áreas comerciales, operativas, administrativas y de control de la Cooperativa.
5. La Gerencia General mediante el Proveedor Externo velará por mantener esquemas efectivos y continuos de mantenimiento, aseguramiento y actualización de los equipos y sistemas de la Cooperativa, realizando continuamente la revisión, prueba y mejoras necesarias para enfrentar cambios en servicios y/o normativas de los Entes de Control.
6. La Gerencia General mediante el Proveedor Externo deben garantizar que todo el personal de las distintas áreas comerciales, operativas, administrativas y de control de la Cooperativa, estén informados de las responsabilidades que le competen en el marco de la Continuidad del Negocio establecida, mediante labores periódicas de formación, divulgación y actualización del presente Plan de Continuidad del Negocio.

#### **3.1.1.2.9. Principales políticas contables**

##### **Políticas contables**

- Previo a la aprobación de los manuales de políticas, procesos y procedimientos, estos deben ser dados a conocer al responsable de Administración de Riesgo, al responsable de Cumplimiento y a los demás funcionarios involucrados en el mismo, para el registro de sus observaciones y/o recomendaciones, de ser caso.

- Los manuales de políticas, procesos y procedimientos deben contar con indicadores de gestión, siempre y cuando su fuente de captura sea confiable; los resultados de estos deben ser puestos a conocimiento del Consejo de Administración, según la periodicidad definida para los mismos;
- Los manuales de políticas, procesos y procedimientos deben ser puestos a conocimiento y aprobación del Consejo de Administración;
- Todos los manuales de políticas, procesos y procedimientos nuevos y/o actualizados, deben ser codificados y versionados, con la finalidad de mantener un orden y registro de los cambios realizados en los mismos;
- Todos los documentos de soporte generados en este proceso deben ser versionados, ordenados y almacenados de manera segura, por el tiempo definido por el responsable del Proceso; y,
- Toda la documentación interna de la COAC" Unión POPULAR" es de uso interno y confidencial, la misma no puede ser dada a conocer a socios o personal externo, excepto auditores externos u organismos de control, previa autorización del Gerente General.



### 3.1.1.2.10. Funcionarios del consejo de administración

#### Consejo administrativo COAC “Unión Popular”

**Tabla 11. Consejo de administración 2019-2024**

COOPERATIVA UNION POPULAR LTDA.					
GERENTE GENERAL					
1	ING. GORDON PAZ ANGELICA MARIA	06/09/2013 hasta la presente fecha	984733467	<a href="mailto:ange19841@hotmail.com">ange19841@hotmail.com</a>	Calle Carihuyrazo 133 y Antisana
SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION					
1	SRTA. BARREROS HUALPA SONNIA MARITZA	27-10-2017 2 AÑOS	983763138	<a href="mailto:rrab1212@hotmail.com">rrab1212@hotmail.com</a>	Pinlio calle Jose Milanesio y El Ideal
CONSEJO DE ADMINISTRACION 2016					
Nro.	PRINCIPALES	FECHA APROBACION	TELEFONO	CORREO	DOMICILIO
1	LOPEZ BENALCAZAR JEANETH PAULINA	09-03-2016 2AÑOS	999018143	<a href="mailto:pauly_lobe@hotmail.com">pauly_lobe@hotmail.com</a>	Calle 24 de mayo 01-20 y tungurahua
2	SANCHEZ LOPEZ ASAELE ELETURIO	09-03-2016 2 AÑOS	998124843	<a href="mailto:asael2051@yahoo.es">asael2051@yahoo.es</a>	Urb. El dorado calle rio arajuno
3	MELENDEZ CHICO MARIO ABEL	09-03-2016 2 AÑOS	998118485		La Merced, Psje. Nicaragua 01-38 y Av. Las Américas - Ingahurco
4	MIRANDA FREIRE CARMITA BEATRIZ	09-11-2016 1AÑO 9MESES	987726726		Miraflores alto Floreana 1 No. 02-183
5	JARAMILLO VALLADARES ANITA ESTELA	09-03-2016 2 AÑOS	998541722	<a href="mailto:anita.aramillo24@hotmail.com">anita.aramillo24@hotmail.com</a>	Cuenca 12-53 entre Martinez y Mera
6	FREIRE BARRENO ALEX GEOVANY	09-11-2016 9MESES			
7	HIDALGO ARANDA MARIA INES	09-11-2016 9MESES	2848856		Huachi La Magdalena, Barrio La Victoria
8	DIAZ CASANAÑAS ELSA JEANNETTE	09-03-2016 1AÑO	983110291		Huachi Loreto, Av el Rey y 12 de Noviembre
9	PINTO MASAQUISA OLMEDO GUSTAVO	09-03-2016 1AÑO	2445284		La Peninsula Calle Rio de Janeiro y Caracas
SUPLENTES					
1	MAYORGA GONZALEZ MARIA LUISA	09-03-2016 2AÑOS	995072168		Huachi Loreto, Razo Razo 04-48 y Calicurhima Cdl. San Antonio
2	VILCACUNDO PACHECO MARIO GONZALO	09-03-2016 2AÑOS	983934646		Huachi Loreto - Av. Manuela Saenz 09-27 y Gomez de la Serna
3	DALGO LUIS FERNANDO	09-03-2016 2AÑOS	995714732		Huachi Loreto - Calle Mul Mul y Av. El Rey
4	LEMA MARIA NATIVIDAD	09-11-2016 1AÑO 9MESES			
5	PALATE GUAMAN CARMEN	09-03-2016 2AÑOS	992937107		Picaihua, Caserio Simon Bolivar
6	ORELLANA CASTAÑEDA LUIS VINICIO	09-11-2016 9MESES	997417082	<a href="mailto:viniorellana@hotmail.com">viniorellana@hotmail.com</a>	Matriz, Calle Barcelona No. 249 y Murcia Cdl. España
7	AVILES MENA ROSA AMERICA	09-11-2016 9MESES	995584895		Huachi Loreto, Av. Bolivariana e Isidro Viteri
8	ZAMORA ACOSTA SILVIA ELIZABETH	09-03-2016 1AÑO	999369249		Picaihua, Barrio San Cayetano
9	MOPOSITA CURIPALLO CARLOS FERNANDO	09-03-2016 1AÑO	984403601		Huachi La Magdalena, Barrio Los Angeles Av. José Peralta
CONSEJO DE VIGILANCIA 2016					
Nro.	PRINCIPALES	FECHA APROBACION	TELEFONO	CORREO	DOMICILIO
1	VILLACIS CARVAJAL CARMEN DEL ROCIO	09/03/2016 2AÑOS	992738463		Augusto N. Martinez, Calle Bambu y Ceiba
2	GUERRERO SANCHEZ DAYSI GUADALUPE	09-03-2016 2AÑOS	991562214		Huachi Chico, Pasaje Segundo Granja y Panamericana Sur
3	LOPEZ REYES ELIANA DE LAS MERCEDES	09-03-2016 2AÑOS	2460444		Al final de Miraflores N. 02-51
4	MEJIA VALLE XIMENA DEL ROCIO	09-11-2016 8MESES	984117430		
5	LALALEO CAISA SEGUNDO TOMAS	09-03-2016 1AÑO	939690610		Ficoa Las Palmas, AV. Los Guaytambos
SUPLENTES					
1	MUJOS TIBAN MARIA LUISA	09-03-2016 2AÑOS	982647382		Ficoa Los Palmas, Calle Nisperos N. 2-28
2	PALACIOS MARIA GUILLERMINA	09-03-2016 2AÑOS	989089332		Atahualpa, Calle 22 de Enero y Valdivia
3	PILAY PONCE ELSA MARIANA	09-03-2016 2AÑOS	982143771		Barrio Central, Huachi Totoras
4	GUAMANQUISPE ACOSTA WILMA DEL ROCIO	09-11-2016 8MESES	983971231		La universal calle hipocrates
5	VALENCIA MORALES CESAR WILFRIDO	09-03-2016 1AÑO	939508037		Huachi Loreto, Sheymur y Camino el Rey
CONSEJO DE ADMINISTRACION 2018					
Nro.	PRINCIPALES	FECHA APROBACION	TELEFONO	CORREO	DOMICILIO
1	LOPEZ MEDINA SEBASTIAN XAVIER	08/05/2018 2AÑOS	984969035		Imbabura15-17 y Cañar
2	LOPEZ BENALCAZAR MARITZA IVONNE	08/05/2018 2AÑOS	984951983		Calle 24 de mayo 01-20 y tungurahua
3	JARAMILLO VALLADARES ANITA ESTELA	09-03-2016 2 AÑOS	998541722	<a href="mailto:anitajaramillo24@hotmail.com">anitajaramillo24@hotmail.com</a>	Cuenca 12-53 entre Martinez y Mera
4	SALAZAR PICO MARCO ANTONIO	08/05/2018 1AÑO	987475230	<a href="mailto:salapico69@gmail.com">salapico69@gmail.com</a>	Cdl. San Antonio, Quimbalumbo 05-75 e Incas



5	CALDERON DAVALOS LUIS EDUARDO	08/05/2018 1AÑO	984728391		Julio Cesar Cañar y Vinicio Bedoya
<b>SUPLENTES</b>					
1	ESCUDERO SALAZAR RUTH ELIZABETH	08/05/2018 2AÑOS	987422473	familianavas77@gmail.com	Arturo Borja y Acosta Solis esquina
2	RODRIGUEZ PAZMIÑO HILDA MARTHA	08/05/2018 2AÑOS	982909484		Sector la Catolica, esperanza Poli y Francisco Davila
3	GOMEZ WILSON HERNAN	08/05/2018 2AÑOS	998346595		Mera 0180 entre cuenca y Lizardo Ruiz
4	NUÑEZ SOLIS BYRON ROBERTO	08/05/2018 1AÑO	987276186		Huachi Chico, Av. Carlos rubio infante y Hernan Paredes
5	PROAÑO MIRANDA ANGEL LEONIDAS	08/05/2018 1AÑO	995721693		Ficoa las palmas Av. Los Guaytambos y taxos
<b>CONSEJO DE VIGILANCIA 2018</b>					
<b>Nro.</b>	<b>PRINCIPALES</b>				
1	CHAUCA MIRANDA PATRICIA JACQUELINE	08/05/2018 2AÑOS	32420926		Miraflores alto Floreana 1 No. 02-183
2	DE MORA ALDAS DELIA ANTONIETA	08/05/2018 2AÑOS	998548471		Ciudadela el recreo calle corazon
3	ECHVERRIA MIRANDA CARLOS ERNESTO	08/05/2018 1AÑO	984580111		Rio Machangara G07 y Cañar
<b>SUPLENTES</b>					
1	GUAMANQUISPE ACOSTA WILMA DEL ROCIO	08/05/2018 2AÑOS	983971231		La universal calle hipocrates
2	ROSERO VILLAGOMEZ LIDA CARMELA	08/05/2018 2AÑOS	984304319		Av. Julio Jaramillo Condominios las Flores
3	TUBON SISA LUIS FRANCISCO	08/05/2018 1AÑO	988224140		Martinez samanga Chaupi San Luis
<b>CONSEJO DE ADMINISTRACION 2018</b>					
<b>Nro.</b>	<b>PRINCIPALES</b>	<b>FECHA APROBACION</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO</b>	<b>DOMICILIO</b>
1	ESCUDERO SALAZAR RUTH ELIZABETH	26-09-2018 1año 8 meses	987422473	familianavas77@gmail.com	Arturo Borja y Acosta Solis esquina
2	LOPEZ MERA CIPRIANO RODOLFO	26-09-2018 1año 8 meses	998543491	cipri_lm@hotmail.com	Maugeri 04-147 y democracia
3	JARAMILLO VALLADARES ANITA ESTELA	08/05/2018 2AÑOS	998541722	anitaaramillo24@hotmail.com	Cuenca 12-53 entre Martinez y Mera
4	SALAZAR PICO MARCO ANTONIO	08/05/2018 1AÑO	987475230	salapico69@gmail.com	Cdla. San Antonio, Quimbalumbo 05-75 e Incas
5	SANCHEZ LOPEZ ASael ELEUTERIO	26-09-2018 1año 8 meses	998124843	asael2051@yahoo.es	Urb. El dorado calle rio arajuno
<b>SUPLENTES</b>					
1	CARRILLO LOPEZ CECILIA FRANCISCA	26-09-2018 1año 8 meses	995869632		Calle oriente 01-58 y esmeraldas
2	ACOSTA FIALLOS TERESA DE JESUS	26-09-2018 1año 8 meses	998019386		Urb. Colinas de ficoa
3	GOMEZ WILSON HERNAN	08/05/2018 2AÑOS	998346595		Mera 0180 entre cuenca y Lizardo Ruiz
4	NUÑEZ SOLIS BYRON ROBERTO	08/05/2018 1AÑO	987276186		Huachi Chico, Av. Carlos rubio infante y Hernan Paredes
5	GANCINO ANDRADE EDISSON OSWALDO	26-09-2018 1año 8 meses	984011646	edigan26@hotmail.com	Calle cajamarca y Av. Real audiencia
<b>CONSEJO DE VIGILANCIA 2018</b>					
<b>Nro.</b>	<b>PRINCIPALES</b>				
1	CHAUCA MIRANDA PATRICIA JACQUELINE	08/05/2018 2AÑOS	32420926		Miraflores alto Floreana 1 No. 02-183
2	DE MORA ALDAS DELIA ANTONIETA	08/05/2018 2AÑOS	998548471		Ciudadela el recreo calle corazon
3	ECHVERRIA MIRANDA CARLOS ERNESTO	08/05/2018 1AÑO	984580111		Rio Machangara G07 y Cañar
<b>SUPLENTES</b>					
1	GUAMANQUISPE ACOSTA WILMA DEL ROCIO	08/05/2018 2AÑOS	983971231		La universal calle hipocrates
2	DIAZ CASAÑAS ELSA JEANETTE	26-09-2018 1año 8 meses	992602138		Av. El Rey y 12 de noviembre gradas
3	TUBON SISA LUIS FRANCISCO	08/05/2018 1AÑO	988224140		Martinez samanga Chaupi San Luis
<b>CONSEJO DE ADMINISTRACION 2019 actualmente</b>					
<b>Nro.</b>	<b>PRINCIPALES</b>	<b>FECHA APROBACION</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO</b>	<b>DOMICILIO</b>
1	ESCUDERO SALAZAR RUTH ELIZABETH	26-09-2018 1año 8 meses	987422473	familianavas77@gmail.com	Arturo Borja y Acosta Solis esquina
2	LOPEZ MERA CIPRIANO RODOLFO	26-09-2018 1año 8 meses	998543491	cipri_lm@hotmail.com	Maugeri 04-147 y democracia
3	JARAMILLO VALLADARES ANITA ESTELA	08/05/2018 2AÑOS	998541722	anitaaramillo24@hotmail.com	Cuenca 12-53 entre Martinez y Mera
4	SALAZAR PICO MARCO ANTONIO	08/05/2018 1AÑO	987475230	salapico69@gmail.com	Cdla. San Antonio, Quimbalumbo 05-75 e Incas

5	GANCINO ANDRADE EDISSON OSWALDO	26-09-2018 1año 8 meses	984011646	<a href="mailto:edigan26@hotmail.com">edigan26@hotmail.com</a>	Calle cajamarca y Av. Real audiencia
<b>SUPLENTES</b>					
1	CARRILLO LOPEZ CECILIA FRANCISCA	26-09-2018 1año 8 meses	995869632		Calle oriente 01-58 y esmeraldas
2	ACOSTA FIALLOS TERESA DE JESUS	26-09-2018 1año 8 meses	998019386		Urb. Colinas de ficoa
3	GOMEZ WILSON HERNAN	08/05/2018 2AÑOS	998346595		Mera 0180 entre cuenca y Lizardo Ruiz
4	NUÑEZ SOLIS BYRON ROBERTO	08/05/2018 1AÑO	987276186		Huachi Chico, Av. Carlos rubio infante y Hernan Paredes
5	PADILLA MARTINEZ CESAR GONZALO	17/01/2019 2años	998591808		Calle Republica Dominicana y Canada
<b>CONSEJO DE VIGILANCIA 2019 actualmente</b>					
<b>Nro.</b>	<b>PRINCIPALES</b>				
1	CHAUCA MIRANDA PATRICIA JACQUELINE	08/05/2018 2AÑOS	32420926		Miraflores alto Floreana 1 No. 02-183
2	FALCONI DELGADO MONICA PAULINA	17-01-2019 2años	987660185	<a href="mailto:monapauli@hotmail.com">monapauli@hotmail.com</a>	Cda. Simon Bolivar calle Jose Garcia e Isidro Viteri
3	ECHVERRIA MIRANDA CARLOS ERNESTO	08/05/2018 1AÑO	984580111		Rio Machangara G07 y Cañar
<b>SUPLENTES</b>					
1	GUAMANQUISPE ACOSTA WILMA DEL ROCIO	08/05/2018 2AÑOS	983971231		La universal calle hipocrates
2	NUÑEZ JEREZ EDISSON JAVIER	17-01-2019 2años	995819533		Montes del cajas y quispicacha
3	TUBON SISA LUIS FRANCISCO	08/05/2018 1AÑO	988224140		Martinez samanga Chaupi San Luis

**Elaborado por:** COAC “Unión Popular” (2021)



### 3.1.1.2.11. Sistema de informa computarizada

**Tabla 12.** *Presupuesto de seguridad de la información*

**COAC "Unión Popular"**  
Presupuesto de seguridad de la información  
2022

ORD	DETALLE	VALOR USD
1	Pago de sistema operativo y financiero externo	6.360,00
2	Contratación de Ing. sistemas (mantenimiento preventivo)	1.200,00
4	Colocación de antivirus y programas en computadores	2.400,00
5	Mantenimiento correctivo de elementos tecnológicos	250
6	Colocación de control de acceso para rack en la cooperativa y cámara para la verificación	250
7	Compra de computadora o disco externo	3.777,84
8	Pago de internet	2.940,00

**Elaborado por:** COAC "Unión Popular" (2021)

### 3.1.1.2.12. Puntos de interés de examen

**Tabla 13. Portafolio de procesos**

**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNION POPULAR LTDA"**

**PORTAFOLIO DE PROCESOS**

2022

Versión 1.0

Nº	Tipo de Proceso	Código	MACROPROCESO Nivel 0	PROCESO Nivel 1	SUBPROCESO Nivel 2	Responsable	Productos y servicios	Descripción cliente interno	Descripción cliente externo	Línea de Negocio	Proceso Crítico
1	Gobernante	G01	<b>G01. PLANIFICACIÓN</b>	G01.01 Plan Estratégico		Gerencia General	Plan Estratégico Institucional	Consejo de Administración	N/A	Microcrédito	NO
2	Gobernante	G02	<b>G02. GOBIERNO CORPORATIVO</b>	G02.01 Comités Normativos Internos y Externos	G2.01.01 Comité de Crédito	Jefe de Crédito	Acta de sesión	Cooperativa	NA	Microcrédito	No
3					G2.01.02 Comité Crisis	Gerencia General				Microcrédito	
4					G2.01.03 Comité Ética	Gerencia General				Microcrédito	
5					G2.01.04 Comité de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento				Microcrédito	
6					G2.01.05 Comité de Gobernabilidad	Gerencia General				Microcrédito	
7					G2.01.06 Comisión de Educación	Gerencia General				Microcrédito	
8					G03.02 Reglamento Interno del Trabajo	Gerencia General				Reglamento aprobado	
	G03.03 Código de Ética	Gerencia General	Código aprobado	Microcrédito							
9	Gobernante	G04	<b>G04. ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS</b>	G4.01 Administración Integral de Riesgo	G04.01.01 Administración Integral de Riesgos	Responsable de Administración de Riesgo	Identificación y control de riesgo	Cooperativa	NA	Microcrédito	No
10					G04.01.02 Manual de administración de Riesgo de Liquidez		Administración de Riesgo de Liquidez	Cooperativa	NA	Microcrédito	
11					G04.01.03 Plan de Contingencia de la Liquidez		Plan de Liquidez	Cooperativa	NA	Microcrédito	
12					G04.01.04 Límites de Liquidez Estructural		Liquidez Estructural	Cooperativa	NA	Microcrédito	

13	Gobernante	G05	<b>G05. GESTIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS</b>	G05.01 Gestión para la Prevención de Lavado de Activos		Oficial de Cumplimiento	Plan de prevención e informe de monitoreo	Cooperativa	NA	Microcrédito	No	
14	Productivo	P01	<b>P01. CAPTACIONES</b>	P01.01 Gestión de Captaciones	N01.01.01 Manual de Captaciones	Asesor de Crédito	nuevas cuentas CDP's nuevos emprendedores	Cooperativa	Socios	Microcrédito	Si	
15	Productivo	P02	<b>P02. CREDITO</b>	P02.01 Gestión de Crédito	P02.01.01 Micro Pijal	Asesor de Crédito	Crédito otorgado y desembolsado	Cooperativa	Socios	Microcrédito	Si	
16					P02.01.02 Micro - Agrícola Ganadero			Cooperativa	Socios	Microcrédito		
17					P02.01.03 Micro - Agrícola Ganadero con A			Cooperativa	Socios	Microcrédito		
18					P02.01.02 Micro - Warmi			Cooperativa	Socios	Microcrédito		
19					P02.01.02 Micro - Garantía de Plazo Fijo			Cooperativa	Socios	Microcrédito		
20	Productivo	P03	<b>P03. COBRANZA</b>	P03.01 Gestión de Cobranzas		Asesor de Crédito	Cartera recuperada	Cooperativa	Socios	Microcrédito	Si	
21	Productivo	P04	<b>P04. GESTIÓN OPERATIVA</b>	N04.01 Gestión de Transacciones en Ventanillas			Transacciones procesadas en ventanillas	Cooperativa	Socios	Microcrédito	Si	
22	Sporte / Apoyo	S01	<b>S01. GESTIÓN FINANCIERA</b>	S01.01 Administración de la Contabilidad		Contador	Balace General	Asamblea General de Representantes	NA	Contabilidad Tradicional	No	
23				S01.02 Pago de Impuestos al SRI y Entes de Control			Pago de Impuestos	Cooperativa	SRI - Entes de control			
24				A01.03 Generación de Estructuras		Jefe Administrativo	Emisión de estructuras normativas	NA	Organismo de Control	Microcrédito	No	
25	Sporte / Apoyo	S02	<b>S02. TALENTO HUMANO</b>	S02.01 Gestión del Talento Humano	S02.01.01 Manual de Funciones	Jefe Administrativo	Desgloce de actividades por cargo	Cooperativa	NA	Microcrédito	No	
26					S02.01.01 Incorporación, Permanencia y Desvinculación del talento humano		Contratación, Control, Monitoreo y Liquidación de personal	Cooperativa	NA	Microcrédito		
27	Sporte / Apoyo	S03	<b>S03. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	S03.01 Administración de Caja Chica		Contador	Desembolso de caja chica	Cooperativa	NA	Microcrédito	No	
28				S03.02 Pago a Proveedores			Compras / Contratos ejecutados	Cooperativa	Proveedores	Microcrédito		
29				S03.03 Administración de Activos Fijos e Inventarios			Activo fijo codificado	Cooperativa	NA	Microcrédito		
30				S03.04 Administración de Servicios Varios	S03.05.01 Seguridad Física			Seguridad en instalaciones	Cooperativa	NA	Microcrédito	
31				S03.05 Apertura, traslado o cierre de oficinas				Nueva oficina / Cierre de oficina	Cooperativa	SEPS	Microcrédito	

32	Sporte / Apoyo	S04	<b>S04. GESTION POR PROCESOS</b>	S04.01 Diseño y Documentación de Procesos		Gerencia General	Procesos levantados / actualizados	Cooperativa	NA	Microcrédito	No
33	Sporte / Apoyo	S05	<b>S05. CONTROL INTERNO</b>	S05.01 Gestión de Control Interno		Consejo de Vigilancia	Informes de control	Cooperativa	SEPS	Microcrédito	No
34	Sporte / Apoyo	S06	<b>S06. MARKETING</b>	S06.01 Creación y Mercadeo de Productos y Servicios		Gerente General	Nuevos productos y/o servicios	Cooperativa	NA	Microcrédito	No
35				S06.02 Costeo de Productos y Servicios			Costeo de productos y/o servicios	Cooperativa	NA	Microcrédito	No
36	Sporte / Apoyo	S07	<b>S07. GESTION TECNOLOGICA</b>	S07.01 Tecnología de la Información		Gerente General	Sistema Institucional	Cooperativa	NA	Microcrédito	No
37				S07.02 Seguridad Tecnológica		Seguridad tecnológica	Cooperativa	NA	Microcrédito	No	

**Elaborado por:** COAC “Unión Popular” (2021)

### 3.1.1.2.13. Matriz de evaluación de riesgo preliminar

#### Resumen de la matriz de riesgo

**“Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”**

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO DE INHERENTE

#### EVALUACIÓN GLOBAL DE LA “COAC Unión Popular”


**AÑO 2022**

**Tabla 14.** *Matriz global del nivel de confianza y riesgo*

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
<b>1</b>	¿Se realiza reuniones frecuentes con el fin de actualizar prácticas de gestión de riesgos?	1	1		1
<b>2</b>	¿Se realiza capacitaciones al personal en la entidad financiera?	1	1		1
<b>3</b>	¿La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos?	1	1		1
<b>4</b>	¿La gerencia de la entidad financiera demuestra independencia del consejo de vigilancia?	1	1		1
<b>5</b>	¿Cada departamento de la entidad financiera apoya los niveles de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos?	1	1		1
<b>6</b>	¿El consejo de administración demuestra compromiso para atraer, gestionar y retener a profesionales competentes para la organización?	1	1		1

7	¿Los miembros del consejo de administración define las actividades del personal para cumplir con los objetivos?	1		0	0
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>					
8	¿Existe normas, leyes y reglamentos que guíen los procesos dentro de la cooperativa?	1	1		1
9	¿Se cumple con los plazos acordados para el cobro de los créditos otorgados a los socios morosos?	1		0	0
10	¿Las políticas y procedimientos administrativos son difundidos al personal?	1	1		1
11	¿La institución financiera promueve una cultura administrativa a través de acciones de capacitación al personal de crédito y cobranza?	1	1		1
12	¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?	1	1		1
13	¿Identifica y evalúa cambios que pueden afectar significativa el control interno?	1	1		1
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
14	¿Existe una asignación de responsabilidades para supervisión y control de actividades en la entidad financiera?	1		0	0
15	¿Se han cumplido con los objetivos planteados en la cooperativa?	1	1		1
16	¿El departamento de crédito y cobranza define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgo de cartera	1	1		1
17	¿El sistema de TIC's implementado en la entidad financiera cuentan con planes de contingencia y recuperación de información?	1	1		1
18	¿La organización despliega las actividades de control a través de políticas y líneas de mando para generar informes?	1	1		1
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
19	¿Cuándo se toma una decisión en la cooperativa existe un responsable que notifique los sucesos acontecidos?	1	1		1
20	¿Se realiza seguimiento a los avances tecnológicos para verificar si es necesario la implementación de nuevos sistemas?	1	1		1
21	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información sea de calidad, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	1	1		1
22	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?	1		0	0

23	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la comunicación con usuarios externos?	1	1		1
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>					
24	¿La persona encargada de la supervisión y monitoreo es independiente a la persona administrativa?	1	1		1
25	¿Se realizan actividades de supervisión continuas sobre el riesgo de cartera existente?	1		0	0
26	¿Existe una persona encargada de supervisar y evaluar el control interno en el área administrativa?	1	1		1
27	¿Se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna para aplicar medidas correctivas?	1	1		1
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>					<b>27</b>
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>					<b>22</b>

<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>	<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE</b>	<b>SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA</b>
27	22	81,48%	18,52%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT \times 100)}{PT}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$$




$$\text{Nivel de Confianza} = (22 \times 100) / 27$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 81,48\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 81,48\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 18,52\%$$

**TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE**

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por	SVJR	29/11/2022
Revisado por	LSOP	29/11/2022

**Enfoque de la auditoría**

**EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA**







**Enfoque de auditoría**

**AÑO 2022**

Una vez analizado el cuestionario de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular”, podemos deducir que el **18,52%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **81,48%** en nivel de confianza, con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **Bajo**, por lo que se debe aplicar pruebas **cumplimiento**.



**TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO**

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por	SVJR	29/11/2022
Revisado por	LSOP	29/11/2022



**Calificación de los factores de riesgo de auditoría y controles clave**

**Tabla 15. Matriz de riesgo COAC” Unión Popular”**

**ENFOQUE DE AUDITORÍA**  
**MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR**  
**AÑO 2022**

Componente	Factor y nivel de riesgo	Control clave	Enfoque de cumplimiento
<b>R. INHERENTE= 18,52% BAJO</b>			
<b>Ambiente de control</b>	Los miembros del consejo de administración no definen las actividades del personal para cumplir con los objetivos.	La dirección debe informar mediante un instructivo al personal administrativo sobre sus actividades.	Identificar las funciones asignadas acorde a su formación académica y habilidades de los postulantes en los distintos departamentos.
<b>Evaluación de riesgo</b>	No se cumple con los plazos acordados para el cobro de los créditos otorgados a los socios morosos.	Planificar llamadas predeterminadas a la fecha de caducidad del crédito.	Controlar que se cumpla con el manual de parámetros, políticas y procedimientos para la otorgación de crédito.
<b>Actividades de control</b>	No existe una asignación de responsabilidades para supervisión y control de actividades en el departamento de crédito y cobranza.	Asignar a una persona con su respectivo manual en el control de actividades.	Supervisar que se cumpla las actividades acordes al manual de instrucción de actividades y reportar al supervisor con su respectivo respaldo.
<b>Información y comunicación</b>	No Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal de acuerdo con las metas y objetivos de la unidad administrativa.	Determinar líneas de comunicación e información.	Mantener una línea de comunicación e información continua que permite al personal tener conocimiento de las disposiciones emitidas por la cooperativa.
<b>Actividades de supervisión</b>	No se realizan actividades de supervisión continuas sobre el riesgo de cartera de crédito existente.	Determinar y evaluar de manera continua la cartera de crédito y cobranza.	Evaluar de manera frecuente la evolución de la cartera de crédito y la superación de cobros.

**3.1.1.2.14. Componentes de evaluación**

Se realizó la auditoría de control interno en la Cooperativa de Ahorro y crédito “Unión Popular” con la aplicación de la metodología COSO. La auditoría de control interno se enfoca en el departamento de crédito y cobranza mediante el enfoque de la matriz preliminar.

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” LTDA.**

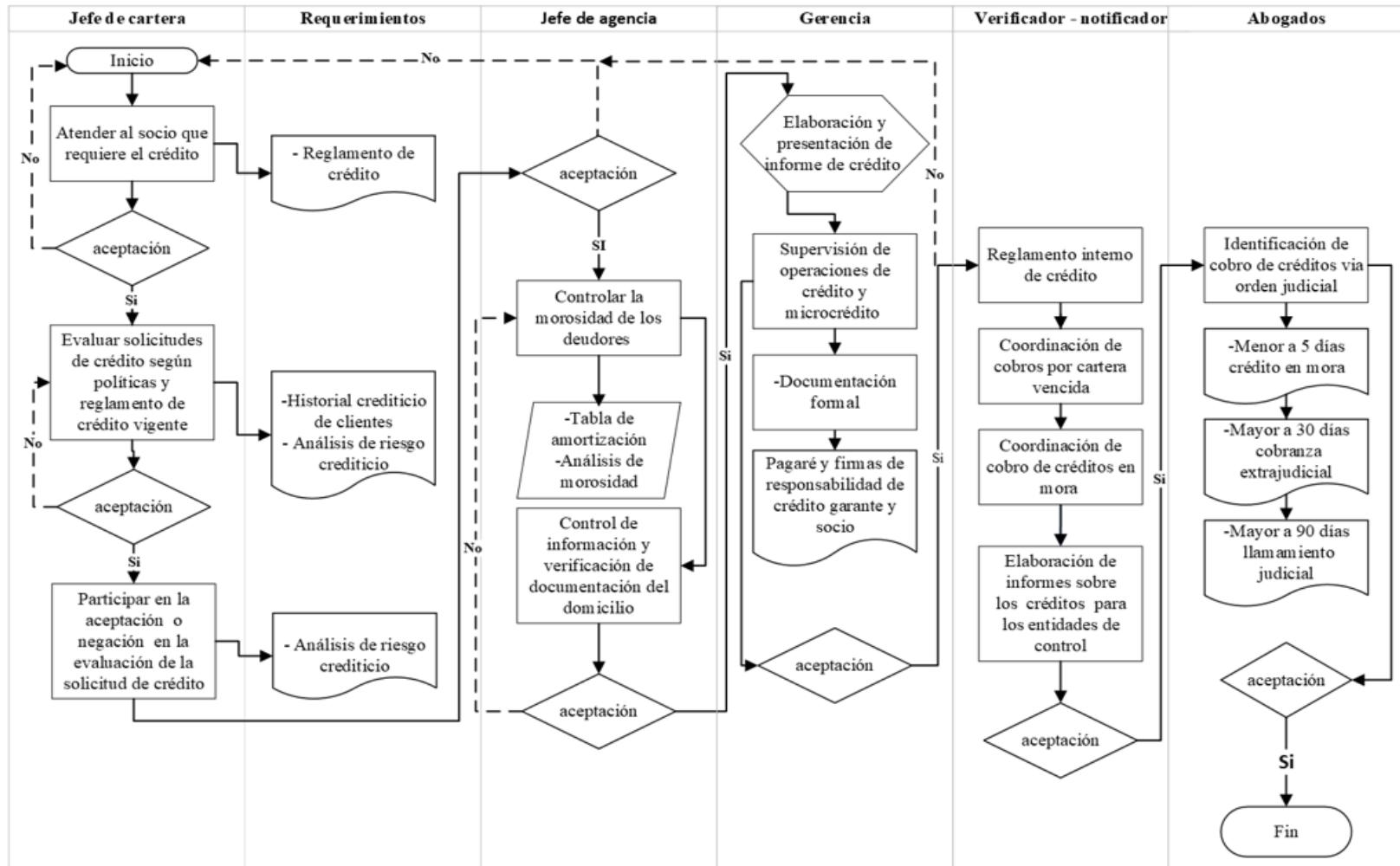
**Departamento de Crédito y cobranza**

**Período 2022**

<b>Datos Generales</b>	
<b>Área:</b>	Crédito y cobranza
<b>Procedimiento:</b>	Verifica, analiza, evalúa y recomienda las solicitudes de crédito, de acuerdo con las políticas internas de las cooperativas. Conformar el comité de crédito y coordinar cobranzas judiciales.
<b>Inicio en:</b> Verificación de ser socio de la cooperativa.	<b>Termina en:</b> Acreditación del crédito.
<b>Objetivo del procedimiento:</b>	Cotejar información y analizar la capacidad de pago del socio
<b>Tipo de procedimiento:</b>	Gestión administrativa, eficiencia y eficacia para el cumplimiento de los objetivos.
<b>Personal involucrado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de cartera</li> <li>• Jefe de agencia</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Oficial de crédito</li> <li>• Oficial de microcrédito</li> <li>• Verificador – Notificador</li> <li>• Abogados de la entidad financiera</li> </ul>

<b>No</b>	<b>Personal</b>	<b>Actividad</b>
<b>1</b>	Jefe de cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acepta la documentación y aprobación de la solicitud de crédito.</li> </ul>
<b>2</b>	Jefe de agencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar y corroborar la documentación en medios digitales.</li> </ul>
<b>3</b>	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisor de crédito y microcréditos.</li> <li>• Firmas de responsabilidad del socio y garante en el pagaré.</li> </ul>
<b>4</b>	Oficial de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora estudios e informe de crédito.</li> </ul>
<b>5</b>	Oficial de microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora estudios e informe de microcrédito.</li> </ul>
<b>6</b>	Verificador - Notificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotejo de información del socio, aprobación de la documentación y visto bueno de crédito.</li> <li>• Estudio del reglamento interno para cobros.</li> </ul>
<b>7</b>	Abogados de la entidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos legales y judiciales.</li> </ul>

**Ilustración 5.** Procedimientos de crédito



Elaborado por: Salazar (2022)

### 3.1.1.2.15. Trabajo de ejecución durante la auditoría

En la fase de ejecución se desarrolla el programa de auditoría y papeles de trabajo de acuerdo con los procesos que se realiza en los diferentes departamentos de crédito y cobranza, las cuales se encuentra subdivididas en la oficina de crédito, microcrédito, departamento de verificación y notificación. Para la cual es necesario generar evidencia suficiente con el fin de realizar la auditoría y obtener pruebas de la auditoría de control interno. Finalmente se generar la hoja de hallazgos donde se establece los títulos, condición, causas, criterio y efecto para posteriormente dejar establecido el informe con criterio propio de lo acontecido.

### 3.1.1.2.16. Firma de responsabilidad en la planificación



Ing. Oscar López

Supervisor

**AUDITORES**

**INDEPENDIENTES "JS"**



Jefferson Salazar

Senior

**AUDITORES**

**INDEPENDIENTES "JS"**

### 3.1.2 Planificación específica

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” LTDA.**

**Programa de auditoría**

**Componente: Departamento de crédito y cobranza**

**Evaluación de control interno - procedimiento**

**AÑO 2022**

#### **OBJETIVO**

- 1.- Verificar el cumplimiento de la políticas y procedimientos en el departamento de crédito
- 2.- Obtener evidencia de los hallazgos de la auditoría de control interno.

**Tabla 16.** *Método gráfico y control procedimiento en el programa de auditoría*

No	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	TÉCNICA DE AUDITORÍA
<b>Procedimiento de cumplimiento</b>			
1	Verificación del cumplimiento mediante el método gráfico de los procesos de control interno.	<b>B.1.</b>	Inspección
2	Elaborar la matriz de control para la aprobación de crédito	<b>B1.1</b>	Investigación
3	Identificación del hallazgo	<b>H.H.</b>	Análisis
<b>Procedimiento Generales</b>			
1	Elaboración de cédula analítica		
2	Elaboración de cédula sub analítica		
3	Elaboración de la hoja de hallazgo		

Elaborado por	JRSV	16/12/2022
Revisado por	LSOP	17/12/2022

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” LTDA.**

**Programa de auditoría**

**Componente: Departamento de crédito y cobranza**

**Evaluación de control interno - procedimiento**

**AÑO 2022**

**OBJETIVO**

- 1.- Realizar el cálculo del cuestionario de control interno para medir el nivel de confianza
- 2.- Obtener evidencia de los hallazgos de la auditoría de control interno.

**Tabla 17.** *Metodología COSO y ejecución del cuestionario de control interno*

No	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	TÉCNICA DE AUDITORÍA
<b>Procedimiento de cumplimiento</b>			
1	Aplicar el cuestionario de control interno	<b>B.2.</b>	Investigación Observación
2	Elaborar la matriz de nivel de riesgo	<b>B.3.</b>	Cálculo
3	Identificación de los hallazgos	<b>H.H.</b>	Descripción
<b>Procedimiento Generales</b>			
1	Elaboración de cédula analítica		
2	Elaboración de la hoja de hallazgo		

<b>Elaborado por</b>	JRSV	16/12/2022
<b>Revisado por</b>	LSOP	17/12/2022



"JS"  
AUDITORES INDEPENDIENTES

# FASE II

# EJECUCIÓN DE LA

# AUDITORÍA



### 3.2. Ejecución de la auditoría

<b>Información de la entidad financiera</b>	
Nombre de la entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" Ltda.
Tipo de auditoría	Control interno
Período auditado	2022

<b>Índice</b>		
<b>Ejecución de auditoría</b>	B	Departamento de crédito y cobranza
	B.1.	Cédula analítica: evaluación de control interno método gráfico
	B.1 1	Análisis de matriz de crédito
	H.H.	Hoja de hallazgo
	B.2.	Cédula analítica: Cuestionario de control interno
	B.3.	Cálculo del nivel de confianza y nivel de riesgo
	H.H	Hoja de hallazgo

<b>Equipo de auditoría</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>	<b>Cargo</b>	<b>Participación</b>
Jefferson Rodrigo Salazar Villarroel	SVJR	Supervisor	50%
Oscar Patricio López Solís	LSOP	Auditor	50%

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” LTDA.**

**Programa de auditoría**

**Componente: Departamento de crédito y cobranza**

**Evaluación de control interno - procedimiento**

**AÑO 2022**

**OBJETIVO**

- 1.- Verificar el cumplimiento de la políticas y procedimientos en el departamento de crédito
- 2.- Obtener evidencia de los hallazgos de la auditoría de control interno.

No	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	TÉCNICA DE AUDITORÍA
<b>Procedimiento de cumplimiento</b>			
1	Verificación del cumplimiento mediante el método gráfico de los procesos de control interno.	<b>B.1. 1/2</b>	Inspección
2	Elaborar la matriz de control para la aprobación de crédito	<b>B1.1</b>	Investigación
3	Identificación del hallazgo	<b>H.H. 1/2</b>	Análisis
<b>Procedimiento Generales</b>			
1	Elaboración de cédula analítica		
2	Elaboración de cédula sub analítica		
3	Elaboración de la hoja de hallazgo		

Elaborado por	JRSV	16/12/2022
Revisado por	LSOP	17/12/2022

**Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" LTDA.**

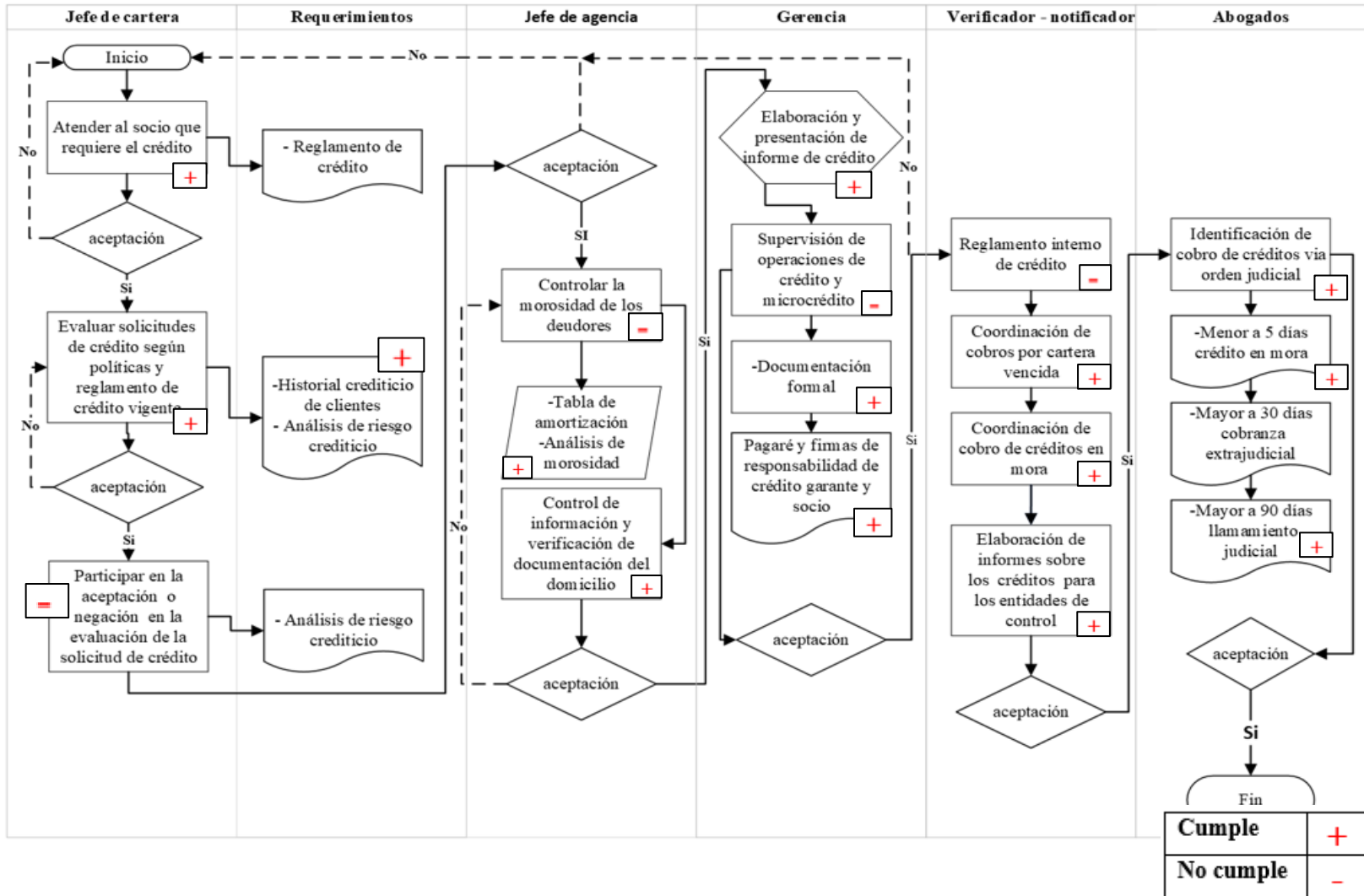
**Departamento de Crédito**

**Cédula Analítica: Evaluación de Control Interno**

**Proceso: Crédito y cobranza**

<b>Datos Generales</b>	
<b>Información de la entidad financiera</b>	
Nombre de la entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" Ltda.
Tipo de auditoría	Control interno
Período auditado	2022
<b>Área:</b>	Crédito y cobranza
<b>Procedimiento:</b>	Verificación de documentación y análisis de estado crediticio del socio para la otorgación del crédito.
<b>Tipo de procedimiento:</b>	Control interno

Ilustración 6. Método gráfico de crédito





**“Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA. “**  
**Departamento de Crédito**  
**Cédula Subanalítica: Evaluación de Control Interno**  
**Proceso: Crédito y cobranza**

*Tabla 18.-Verificación de documentación física en la entidad financiera*

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FISICOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA Y VERIFICACIÓN DE CONTROLES																				
Ponderación		NO	0																	
		SI	1																	
Socios													Garantes							
Nombres apellidos	Ser socio	Solicitud de crédito	C.C	Buro crediticio	Rol de pago/Declaración de impuestos	RUC	Planilla de servicio básico	Morosidad	Pago predial	Activos fijos del socio	Análisis de reglamento interno de crédito	Visto bueno de verificador	Garante	Planilla de servicio básico	Pago predial	Buro crediticio	Firmas y pagaré	Otorgación de crédito 13/17	Aprobación	
Iván Carrasco	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	13	SI	
José Ramírez	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	13	SI	
María Loor	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	13	SI	
Diego Grandes	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	13	SI	
Carlos Sevilla	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	12	NO	
Juan López	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	13	SI	
Maribel Vera	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	13	SI	
Tañia Robles	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	14	SI	
Melany Aklaz	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	9	NO	
Roberto García	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	10	NO	
Elisabeth Rodríguez	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	14	SI	
Dario Jiménez	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	11	NO	
Dayana Ortega	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	13	SI	
Gustavo Andrade	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	14	SI	
Dayanara Acosta	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13	SI	
Jhony Cruz	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	9	NO	
Manuel Sánchez	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	11	NO	
Karen Núñez	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	13	SI	
Migel Carvajal	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13	SI	
Aleandra Sandoval	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	13	SI	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>20</b>				

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por	SVJR	29/12/2022
Revisado por	LSOP	7/12/2023

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" LTDA.

Hoja de hallazgo

Componente: Departamento de crédito y cobranza

Evaluación de control interno - procedimiento

AÑO 2022

Tabla 19. Hoja de hallazgos- departamento de crédito y cobranza

REFERENCIA	No H.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
B.1. 2/2	1	No se realiza la verificación de morosidad en socios antiguos.	Verificar las actividades en el manual de crédito para la aceptación de la solicitud de crédito." <b>Artículo 8.-</b> de la integración del comité de crédito.	Incumplimiento de las políticas establecidas para salvaguardar los activos. Financieros de la "COAC Unión Popular	Riesgo y acumulación de cartera vencida en la "COAC Unión Popular".	<b>Dirigido al jefe financiero y Oficial de crédito:</b> cumplir con el manual de crédito y cobranza generado con la asamblea general. evaluarlas políticas y controles a corto plazo.
	2	No se genera la supervisión de los créditos y microcréditos por el personal responsable.	El jefe de agencia por ética profesional debe obligatoriamente indagar y conocer los créditos generados por sus subordinados, y verificar la información otorgado por el socio. <b>Artículo 13.- de las garantías.</b> - Las garantías podrán ser líquidas, personales, reales de prenda o reales hipotecarias de acuerdo con el crédito	Falta de informes físicos del control de bienes tangible de uso de garantía para la otorgación de crédito. .	Generación de información errónea títulos prendarios obsoletos perdida de cartera de crédito	<b>Dirigido al jefe de agencia y asesor de crédito:</b> contrastar documentación física y soporte en la ubicación del domicilio para disminuir perdida de cartera

B.1. 2/2	3	No se designa un responsable para estudiar a detalle la documentación y la verificación de la durabilidad de bienes tangibles.	Los elementos de propiedad, planta y equipo tienen diferente valor adquisitivo para la entidad financiera distribuida en el costo. <b>Artículo 18.- de los avalúos.</b> -La Cooperativa designará a los peritos evaluadores profesionales encargados de la valoración de los bienes inmuebles.	No existe un profesional calificado para el cargo o especialista en valoración de bienes inmuebles.	Riesgo de pérdida preñaria de activos o bienes inmuebles sin valor para la "COAC Unión Popular".	<b>Dirigido al oficial de crédito y microcrédito:</b> evaluar de manera física los bienes inmuebles del socio antes de otorgar el visto bueno al crédito:
	6	No se efectúa de manera continua los procedimientos los manuales de crédito.	Las políticas y normas establecidas por el código orgánico monetario y financiero del Ecuador son de uso cotidiano y de análisis recurrente e indispensable entidad financiera	No existe reformas continuas de las políticas acorde al mercado actual financiero, descuido en la implementación de nuevas políticas y procedimiento para el crédito	Descoordinación para el desarrollo continuo de los objetivos de la COAC "Unión Popular"	<b>Dirigido a administración y gerencia:</b> generar supervisión y diagnóstico recurrente en las políticas de la "COAC Unión Popular"

<b>Elaborado por</b>	JRSV	16/12/2022
<b>Revisado por</b>	LSOP	17/12/2022



**“Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA.”**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**Componente: Departamento de crédito y cobranza**

**Evaluación de control interno - procedimiento**

**AÑO 2022**

**OBJETIVO**

- 1.- Realizar el cálculo del cuestionario de control interno para medir el nivel de confianza
- 2.- Obtener evidencia de los hallazgos de la auditoría de control interno.

No	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	TÉCNICA DE AUDITORÍA
<b>Procedimiento de cumplimiento</b>			
1	Aplicar el cuestionario de control interno	<b>B.2. 1/3</b>	Investigación Observación
2	Elaborar la matriz de nivel de riesgo nivel de madurez	<b>B.3. 1/5</b>	Cálculo
3	Identificación de los hallazgos	<b>H.H. 1/2</b>	Descripción
<b>Procedimiento Generales</b>			
1	Elaboración de cédula analítica		
2	Elaboración de la hoja de hallazgo		

Elaborado por	JRSV	16/12/2022
Revisado por	LSOP	17/12/2022



**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” LTDA.**

**Departamento de crédito y cobranza**

**Evaluación de control interno – procedimiento**

**Cédula analítica: Cuestionario de control interno Coso**

**AÑO 2022**

**Tabla 20.** Cuestionario de control interno COSO departamento de crédito y cobranza.

Componente	Principios	#	Práctica	Respuestas		
				SI	NO	Observación
Ambiente de Control	1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1	Las decisiones de la Asamblea general constituyen un apoyo para la supervisión de actividades en el departamento de crédito.	X		
		2	Se ha establecido la divulgación del manual de crédito para regular la otorgación de crédito.	X		
		3	Se implementó acciones disciplinarias para el personal que no utiliza los manuales y procedimientos para la otorgación de crédito.		X	No utilizan el manual de crédito
	2. Ejerce Responsabilidad de Supervisión	4	Se genera supervisión continua de las solicitudes de crédito.	X		
		5	El jefe de agencia realiza la supervisión cotidiana de la documentación física de los créditos.		X	La supervisión de la información de créditos es archivada y expuestas en caso judicial
	3. La Gerencia Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	6	El consejo administrativo y demás departamentos genera líneas de comunicación acorde al organigrama estructural.	X		
		7	Se tiene definido al personal para la segregación de funciones, en cada uno de los niveles de la organización.	X		
	4. La organización demuestra compromiso por reclutar y mantener	8	Se cuenta con el personal requerido en el departamento de crédito y cobranza de acuerdo con su perfil profesional.	X		
		9	Se cuenta con un plan de negocio para la continuidad normal de la entidad financiera	X		

	colaboradores competentes.				
	5. Hace cumplir con la responsabilidad	10	Se genera responsabilidad al oficial de crédito.	X	
		11	La gerencia estable responsabilidad para mitigar riesgo de cartera.	X	
	6. La organización define objetivos claros que permiten evaluar a la entidad financiera	12	Cada departamento tiene definidos sus objetivos, partiendo de los objetivos estratégicos.	X	
		13	Los objetivos establecidos en cada nivel son medibles y cuantificables	X	Valoración de cartera vencida indicadores de gestión.
	7. Se identifican y analizan los riesgos para el logro de los objetivos.	14	Se considera los factores internos y externos como riesgo de cumplimiento de objetivos	X	
		15	AL desempleo se lo identifica como riesgo para la cooperativa.	X	
	8. Se evalúa el riesgo de Fraude	16	El riesgo de fraude y corrupción por lavado de activos se considera como desprestigio en la entidad financiera.	X	
		17	Se investiga a los miembros de consejo de administración o socios en lo que pueden estar involucrado acciones de fraude	X	Nunca se ha suscitado
	9. Se identifican y analizan cambios importantes que puedan impactar el Sistema de Control Interno	18	Se consideran los aspectos ambientales como parte de la integridad de la entidad financiera.	X	
		19	Se evalúa el impacto que tiene el control interno cuando no se utiliza el manual de crédito y su reglamento.		X No se utiliza continuamente el manual ni el reglamento interno de crédito.
Actividades de Control	10. Seleccionar y Desarrollar Actividades de Control	20	Se ha definido y formalizado las actividades de control con las políticas y contables de la entidad financiera.	X	
		21	Las actividades de control son tanto preventivos como correctivas.	X	
	11. La organización selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	22	Se han diseñado y ejecutado actividades de control orientadas a la infraestructura de TIC's.	X	
		23	Se han implementado actividades de control que protejan a la organización de un posible ataque externo.	X	

	12. Implementación de las actividades de control, por medio de políticas y procedimientos.	24	Se realiza el análisis del plan de negocio en el departamento de crédito y cobranza		X	
		25	Se cuenta con un plan de acciones correctivas disciplinarias frente al incumplimiento de las políticas y procedimientos.	X		
Información y Comunicación	13. Generar y utilizar información relevante y de calidad.	26	Se cuenta con un procedimiento para la identificación de las necesidades de los socios.	X		
		27	Se trabaja en mantener la calidad y disponibilidad de la información.	X		
	14. Información Interna.	28	La organización ha definido los métodos de comunicación, tales como correos electrónicos, memorandos internos, mensajes de texto, entre otros.	X		
		29	La organización cuenta con canales o líneas internas para denuncias anónimas, de incumplimiento ley.	X		
	15. Comunicación Externa o a terceros	30	Para cada reporte externo se tienen un control para asegurar que la información entregada es real y completa.	X		
		31	Se ha definido los responsables de recibir información externa para la gestión o conocimiento al interior de la entidad financiera.	X		
Monitoreo	16. Evaluaciones Continuas o Independientes	32	Los procesos han tenido cambios en su diseño o estructura en los últimos años.	X		
		33	Las evaluaciones al personal de crédito y cobranza se lo ejecutan con previo aviso.	X		
	17. Evaluación y comunicación de las deficiencias encontradas.	34	Los resultados de las actividades ya sean realizadas independientes o grupal son revisadas por la Gerencia.	X		
		35	Se realiza un seguimiento de la morosidad de crédito mediante, aviso previo, extrajudicial o judicial en la entidad financiera.	X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por	SVJR	29/11/2022
Revisado por	LSOP	29/11/2022

**“Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA.”**

**Cuestionario de control interno**

**Evaluación de control interno - procedimiento**

**Cédula analítica: Cuestionario de control interno**

**AÑO 2022**

**Tabla 21.** *Matriz de nivel de riesgo departamento de verificación y cobranza*

Componente	Principios	#	Práctica	Valor Total	Respuestas		
					SI	NO	Calificación total
Ambiente de Control	1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1	Las decisiones de la Asamblea general constituyen un apoyo para la supervisión de actividades en el departamento de crédito.	1	1		1
		2	Se ha establecido la divulgación del manual de crédito para regular la otorgación de crédito.	1	1		1
		3	Se implementó acciones disciplinarias para el personal que no utiliza los manuales y procedimientos para la otorgación de crédito.	1		0	1
	2. Ejerce Responsabilidad de Supervisión	4	Se genera supervisión continua de las solicitudes de crédito.	1	1		1
		5	El jefe de agencia realiza la supervisión cotidiana de la documentación física de los créditos.	1		0	1
	3. La Gerencia Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	6	El consejo administrativo y demás departamentos genera líneas de comunicación acorde al organigrama estructural.	1	1		1
		7	Se tiene definido al personal para la segregación de funciones, en cada uno de los niveles de la organización.	1	1		1

	4. La organización demuestra compromiso por reclutar y mantener colaboradores competentes.	8	Se cuenta con el personal requerido en el departamento de crédito y cobranza de acuerdo con su perfil profesional.	1	1		1	
		9	Se cuenta con un plan de negocio para la continuidad normal de la entidad financiera	1	1		1	
	5. Hace cumplir con la responsabilidad	10	Se genera responsabilidad al oficial de crédito.	1	1		1	
		11	La gerencia establece responsabilidad para mitigar riesgo de cartera.	1	1		1	
	6. La organización define objetivos claros que permiten evaluar a la entidad financiera	12	Cada departamento tiene definidos sus objetivos, partiendo de los objetivos estratégicos.	1	1		1	
		13	Los objetivos establecidos en cada nivel son medibles y cuantificables	1	1		1	
	7. Se identifican y analizan los riesgos para el logro de los objetivos.	14	Se considera los factores internos y externos como riesgo de cumplimiento de objetivos	1	1		1	
		15	Al desempleo se lo identifica como riesgo para la cooperativa.	1	1		1	
	8. Se evalúa el riesgo de Fraude	16	El riesgo de fraude y corrupción por lavado de activos se considera como desprestigio en la entidad financiera.	1	1		1	
		17	Se investiga a los miembros de consejo de administración o socios en lo que pueden estar involucrado acciones de fraude	1	1		1	
	9. Se identifican y analizan cambios importantes que puedan impactar el Sistema de Control Interno	18	Se consideran los aspectos ambientales como parte de la integridad de la entidad financiera.	1	1		1	
		19	Se evalúa el impacto que tiene el control interno cuando no se utiliza el manual de crédito y su reglamento.	1		0	-1	
	Actividades de Control	10. Seleccionar y Desarrollar Actividades de Control	20	Se ha definido y formalizado las actividades de control con las políticas y contables de la entidad financiera.	1	1		1

	11. La organización selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	21	Las actividades de control son tanto preventivos como correctivas.	1	1		1
		22	Se han diseñado y ejecutado actividades de control orientadas a la infraestructura de TIC's.	1	1		1
		23	Se han implementado actividades de control que protejan a la organización de un posible ataque externo.	1	1		1
	12. Implementación de las actividades de control, por medio de políticas y procedimientos.	24	Se realiza el análisis del plan de negocio en el departamento de crédito y cobranza	1		0	0
		25	Se cuenta con un plan de acciones correctivas disciplinarias frente al incumplimiento de las políticas y procedimientos.	1	1		1
Información y Comunicación	13. Generar y utilizar información relevante y de calidad.	26	Se cuenta con un procedimiento para la identificación de las necesidades de los socios.	1	1		1
		27	Se trabaja en mantener la calidad y disponibilidad de la información.	1	1		1
	14. Información Interna.	28	La organización ha definido los métodos de comunicación, tales como correos electrónicos, memorandos internos, mensajes de texto, entre otros.	1	1		1
		29	La organización cuenta con canales o líneas internas para denuncias anónimas, de incumplimiento ley.	1	1		1
	15. Comunicación Externa o a terceros	30	Para cada reporte externo se tienen un control para asegurar que la información entregada es real y completa.	1	1		1
		31	Se ha definido los responsables de recibir información externa para la gestión o conocimiento al interior de la entidad financiera.	1	1		1

Monitoreo	16. Evaluaciones Continuas o Independientes	32	Los procesos han tenido cambios en su diseño o estructura en los últimos años.	1	1		1
		33	Las evaluaciones al personal de crédito y cobranza se lo ejecutan con previo aviso.	1	1		1
	17. Evaluación y comunicación de las deficiencias encontradas.	34	Los resultados de las actividades ya sean realizadas independientes o grupal son revisadas por la Gerencia.	1	1		1
		35	Se realiza un seguimiento de la morosidad de crédito mediante, aviso previo, extrajudicial o judicial en la entidad financiera.	1	1		1
	<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>						
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>							<b>28</b>

PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
35	28	80,00%	20,00%	

Nivel de Confianza : ( CT x 100 )  
PT




Nivel de Confianza : (28\*100)/35

Nivel de Confianza= 80,00%

Nivel de Riesgo = 100% - NC

Nivel de Riesgo = 100%-80%

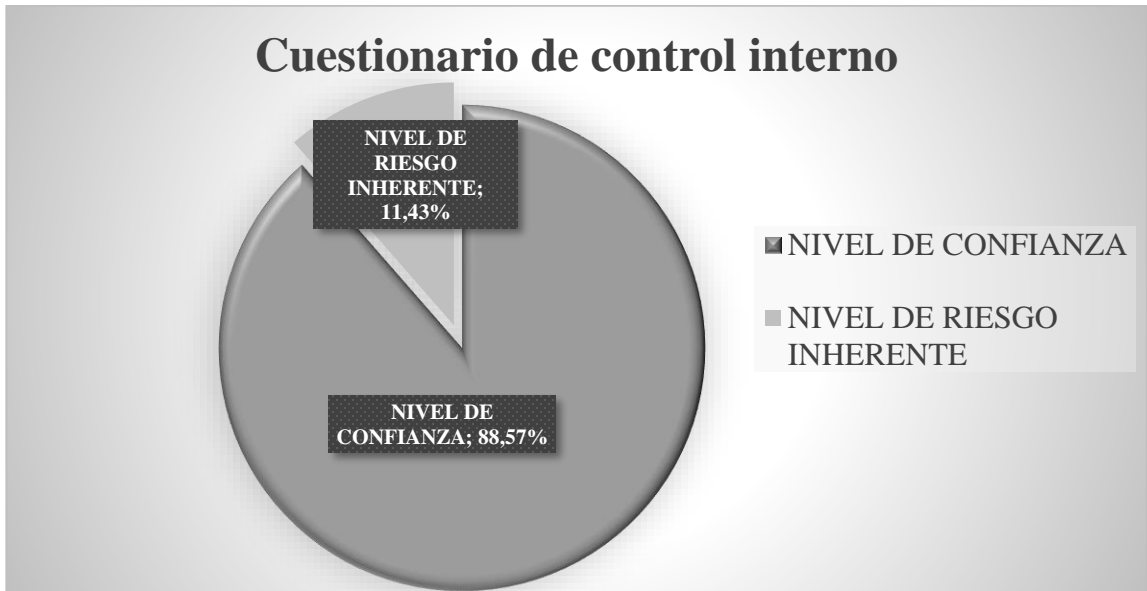
Nivel de Riesgo = 20,00%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		







	INICIALES	FECHA
Elaborado por	SVJR	16/12/2022
Revisado por	LSOP	17/12/2022

**Enfoque de la auditoría**

Una vez analizado el cuestionario de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito LTDA. “Unión Popular” podemos deducir que el **20%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **80%** en nivel de confianza, con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo Bajo.



**TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO**

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por	SVJR	16/12/2022
Revisado por	LSOP	17/12/2022



**“Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”**

**HOJA DE HALLAZGO**

**AÑO 2022**

**Tabla 22.** Hoja de hallazgo evaluación de control interno en el departamento de crédito y cobranza

REF. P/T	No	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
NC Y NR Buenas P- COSO	1	No se implementó acciones disciplinarias para el personal que no utiliza los manuales y procedimientos de crédito para la otorgación de crédito.	<b>NIA 315 Identificación de riesgos y control:</b> Apartado 22 Elementos de Control Interno. Actividades de Control. Es importante que existan políticas y procedimientos que permitan salvaguardar los recursos de la entidad financiera	No existe el cumplimiento de los valores institucionales como compromiso y responsabilidad de uso del manual y procedimiento de crédito.	Incumplimiento ético del personal y gestión deficiente en el alcance de los objetivos.	<b>Dirigido a la gerencia:</b> aplicar acciones disciplinarias e implementación de multas al personal que no cumpla con la revisión de los manuales y procedimiento en la otorgación de crédito
	2	El jefe de agencia no realiza la supervisión cotidiana de la documentación física de los créditos.	<b>NIA 315. Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno:</b> Apartado 62. La entidad financiera debe disponer de políticas y procedimientos para la integridad y exactitud de la información.	El encargado de intervenir en la supervisión no realiza continuamente un estudio de documentación física.	Acumulación de cartera vencida y otorgación de créditos sin completar la documentación requerida.	<b>Dirigido a contador jefe de agencia:</b> mantener la estabilidad e integridad de los documentos y asegurarse que la documentación sea confiable.

	3	No se evalúa el impacto que tiene el control interno cuando no se utiliza el manual de crédito y su reglamento.	<b>Art. 44.- Gerente. - (RLOEPS).</b> Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.	Falta de documentación al momento de otorgar un crédito.	Genera pérdidas significativas, inseguridad, mala reputación y desconfianza para la cooperativa.	<b>Dirigido a gerencia y consejo administrativo:</b> capacitar continuamente al personal de crédito y cobranza del buen uso de los manuales y reglamento.
	4	No se realiza el análisis del plan de negocio en el departamento de crédito y cobranza	<b>Art. 34.- Consejo de Administración (RLOEPS)</b> • 2) Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa • 3) Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.	No tener conocimiento de los recursos y operaciones necesarias para alcanzar los objetivos de la entidad financiera.	Riesgo de insolvencia e inadecuado funcionamiento de la entidad financiera.	<b>Dirigido al personal de crédito y cobranza:</b> aplicar el plan de negocio de manera continua, para alcanzar los objetivos con eficiente y eficacia de los recursos.


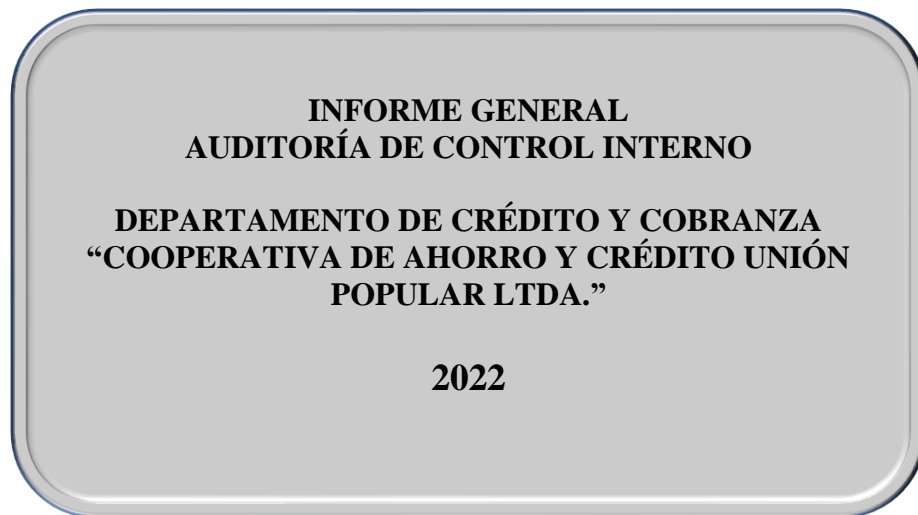
	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por</b>	SVJR	16/12/2022
<b>Revisado por</b>	LSOP	17/12/2022

# FASE III

# INFORME FINAL



**“Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA.”**



---

Jefferson Salazar

Senior

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**“JS”**

### SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

<b>Siglas</b>	<b>Significado</b>
COAC	Cooperativa de ahorro y crédito
COMYF	Código Orgánico Monetario Financiero.
LOEPS	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
RLOEPS	Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
BCE	Banco Central del Ecuador.

## **Informe de Control Interno**

Ambato, 7 de enero de 2023

**ING**

Luis Marcelo Núñez COCA

**CONTADOR GENERAL DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
UNIÓN POPULAR LTDA.”**

Presente. -

De mi consideración:

Se ha realizado la auditoría del control interno sobre la información administrativa - financiera de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”, para el año finalizado el 31/dic/2022. La administración es responsable por mantener una estructura adecuada del control interno, la información administrativa, financiera y controles establecidos por la cooperativa permite lograr el cumplimiento de los objetivos. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión independiente sobre los acontecimientos hallados en la ejecución de la auditoría.

La auditoría se efectuó de acuerdo con las normas internacionales de auditoría (NIA), incluyó la obtención de un entendimiento del control interno sobre la información administrativa - financiera, permitiendo observar, analizar y valorar el riesgo de debilidades en la efectividad del diseño de operación del control interno. Consideramos que nuestra auditoría provee una base razonable para nuestra opinión.

Se realizó la revisión de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas y Norma Internacionales de auditoría (NIA), de acuerdo con las disposiciones emitidas por el Banco Central del Ecuador (BCE), Código Orgánico Monetario Financiero (COMYF) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante, sobre los aspectos importantes de

la estructura que se mantuvo durante la auditoría de control interno en el manejo de la información administrativa - financiera para el año 2022 que implica nuestra firma de auditoría.

En mi opinión la “Cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular Ltda.”, en la auditoría ejecutada de control interno, se estableció una opinión con salvedad por inconsistencias e incumplimiento de normas internas y procedimientos ya establecidos. En la aplicación de la auditoría mediante sus controles evaluados se analizó que el manual de crédito y cobranza no es utilizado por el personal, existe incumplimiento de verificación de documentación y supervisión al momento de aprobar los créditos.

Con base en el desarrollo de las labores durante la auditoría, con revisión física y documentada, de acuerdo con el plan de negocio de la COAC “Unión Popular” se estableció que:

- Mediante las operaciones registradas en “COAC Unión Popular” se halló que no se implementó acciones disciplinarias para el personal que no utiliza los manuales y procedimientos para la otorgación de crédito.
- El sistema de control interno debe ser objeto de revisión y mejoramiento continuo, el jefe de agencia no realiza la supervisión cotidiana de la documentación física de los créditos.
- No se evalúa el impacto que tiene el control interno cuando no se utiliza el manual de crédito y su reglamento en la otorgación de crédito.
- No se realiza el análisis del plan de negocio en el departamento de crédito y cobranza.



---

Jefferson Salazar

Senior

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**“JS”**

---

**RESULTADOS DEL EXAMEN  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**1. No se implementó acciones disciplinarias para el personal que no utiliza los manuales y procedimientos para la otorgación de crédito.**

Mediante las operaciones registradas en “COAC Unión Popular” se halló que no se implementó acciones disciplinarias para el personal que no utiliza los manuales y procedimientos de crédito para la otorgación de crédito, esto causa que no exista el cumplimiento de los valores institucional tales como compromiso y responsabilidad de uso del manual y procedimiento de crédito. **La NIA 315 Identificación de riesgos y control:** Apartado 22: Elementos de Control Interno. - Actividades de Control. Es importante que existan políticas y procedimientos que permitan salvaguardar los recursos de la entidad financiera, su efecto se generar incumplimiento ético en el personal y gestión deficiente en el alcance de los objetivos.

**Conclusión:** La aplicación de las políticas y procedimientos de los diferentes manuales de crédito ayudan a alcanzar un nivel de eficiencia para el alcance de los objetivos

**Recomendaciones a la gerencia:** aplicar acciones disciplinarias e implementación de multas al personal que no cumpla con la revisión de los manuales y procedimiento en la otorgación de crédito”

**2. El jefe de agencia no realiza la supervisión cotidiana de la documentación física de los créditos.**

El sistema de control interno debe ser objeto de revisión y mejoramiento continuo, el jefe de agencia no realiza la supervisión cotidiana de la documentación física de los créditos, esto causa que el encargado de intervenir en la supervisión no realicé continuamente el estudio de documentación física. **Según establece la NIA 315. Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno:** Apartado 62.- La entidad financiera debe disponer de políticas y procedimientos para la integridad y exactitud de la información, su efecto es la



acumulación de cartera vencida y otorgación de créditos sin completar la documentación requerida.

**Conclusión:** La supervisión como parte de la auditoría de control interno redirecciona las políticas, controles y normas que no se están ejecutando en el proceso de crédito financiero.

**Recomendaciones dirigido a contador jefe de agencia:** mantener la estabilidad e integridad de los documentos y asegurarse que la documentación sea confiable.

**3. No se evalúa el impacto que tiene el control interno cuando no se utiliza el manual de crédito y su reglamento en la otorgación de crédito.**

La administración es responsable de la preparación y presentación del manual de políticas y procedimientos para todo el personal durante el control interno, esto causa falta de documentación al momento de otorgar un crédito. EL **Art. 44.- Gerente. -(RLOEPS)**. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa. Su efecto es generar pérdidas significativas, inseguridad, mala reputación y desconfianza para la cooperativa.

**Conclusión:** La cartera de socios debe ser manejada minuciosamente para mitigar riesgo o atraer socios sin capacidad de pago.


**Recomendaciones dirigido a gerencia y consejo administrativo:** capacitar continuamente al personal de crédito y cobranza del buen uso de los manuales y reglamento para generar un visto bueno en el crédito la causa es genera pérdidas significativas, inseguridad, mala reputación y desconfianza para la cooperativa.

**4. No se realiza el análisis del plan de negocio en el departamento de crédito y cobranza**

La organización establece el plan de negocio cada 5 años, para la cual en torno a las actividades y objetivos no son analizados periódicamente, se le considerará al plan de negocio como fuente primaria para el alcance de los objetivos a largo plazo, dando como efecto olvidar controles y políticas continuas.

**Conclusión:** De el plan de negocio es un apoyo físico y digital para el cumplimiento de metas a largo plazo.

**Recomendaciones dirigido al personal de crédito y cobranza:** aplicar el plan de negocio de manera continua, para alcanzar los objetivos con eficiente y eficacia de los recursos la de "Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda."



---

Jefferson Salazar

Senior

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**"JS"**

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

- Se desarrolló la Auditoría de Control Interno en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”, en base a la entrevista preliminar se obtuvo como resultado un conocimiento global de la entidad financiera, se conoció el giro del negocio y fundamentos concretos del alcance de los objetivos en base al dialogo con su delegado. El nivel de confianza es del 81.48 % que establece un nivel de confianza alto, en las actividades generadas en la cooperativa a nivel general. También se pudo evidenciar que existe un nivel de riesgo del 18.52 % que prevalece en el departamento de crédito y cobranza, al no establecer técnicas coherentes y significativas para el direccionamiento del trabajo en equipo. La mayoría del personal realizan acciones individuales, por lo cual se consideró aplicar pruebas de cumplimiento.
- En la ejecución de la presente auditoría de control interno, mediante métodos gráficos se evidencio que manejan un manual de política y un reglamento interno para el otorgamiento de crédito que no son utilizados, tampoco existe una capacitación constante para el desarrollo de las actividades y no se realiza la supervisión al personal en el cumplimiento de sus tareas. Existe el plan de continuidad de negocio, que no son estudiadas a profundidad en el departamento de crédito y cobranzas. En la aplicación los 17 principios del método COSO “buenas prácticas” se evidencio que existe el 20.00% que corresponde al nivel de riesgo inherente, debido a que los procedimientos están siendo ejecutados sin previa revisión. Se deduce que no existe el personal calificado para la revisión o direccionamiento de los procedimientos oportunos. Mientras que el 80.00% corresponde a un nivel de confianza alto. Por ello el enfoque de la auditoría corresponde a un nivel de riesgo Bajo.
- Como resultado de la auditoría de control interno se concluye que los procedimientos no son utilizados por el departamento de crédito. Estos procedimientos generan

incorrecciones materiales como lo estipulas el RLOEPS. Art. 44.- Gerente. -13). - Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa. Finalmente se entregó los informes dirigidos a las autoridades de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”, con la finalidad de establecer mayor coordinación y sustentabilidad de los controles y políticas para el alcance de los objetivos.

#### **4.2. Recomendaciones**

- Se recomienda al consejo de administración tener mayor comunicación con los distintos departamentos de la entidad financiera y generar capacitación continua de la aplicación de nuevas políticas y procedimiento con el fin de llegar a todos los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., para satisfacer las necesidades de los socios externos.
- Se propone al gestor de cobranza generar información razonable del socio y verificar los bienes con documentos originales antes de la otorgación del crédito o microcrédito, con el fin de optimizar tiempo y recursos por parte de la entidad financiera.
- Se recomienda establecer informes periódicos del seguimiento de las políticas y procedimientos que realiza el personal de crédito y cobranza, con el fin de salvaguardar información de los socios y aumentar la capacidad y control en la cartera de crédito en función de los objetivos a corto y largo plazo. Se proponer generar una rotación de actividades en el personal de crédito con el de cobranza para generar sustento de información al momento de presidir de algún elemento administrativo.
- Se recomienda al consejo administrativo dar seguimiento a la opinión del auditor entorno al informe e información obtenida en la auditoría, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos continuamente para prevenir errores futuros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ortíz, H., Ruiz, M., & Molina, A. (23 de Diciembre de 2017). Las estrategias financieras y el patrimonio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en un contexto de Economía Popular y Solidaria. *Eniac*. Recuperado el 22 de Octubre de 2022, de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LasEstrategiasFinancierasYElPatrimonioDeLasCoopera-6230910%20(1).pdf
- Alarcón, G., & Olives, J. (Septiembre de Julio de 2022). Impacto financiero del COVID 19 en las instituciones de economía popular y solidaria del Ecuador. *Visinario Digital*, 6(3), 97-122. Obtenido de file:///C:/Users/rodri/Downloads/2197-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9895-1-10-20220718.pdf
- Albanese, D. E. (Julio - Septiembre de 2012). Análisis y Evaluación de Riesgos: Aplicación de una Matriz de Riesgo en el Marco de un Plan de Prevención contra el Lavado de Activos. *Base Administração e Contabilidade da Unisinos*, 9(3), 207-214. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/3372/337228651001.pdf
- Aldaz, A. (2019). *Cooperativismo: desarrollo y organización histórica*. Quito. Recuperado el 29 de Octubre de 2022, de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/vinculos/article/view/1552/1131>
- Armijos, j. (01 de Mayo de 2022). Impacto de laCovid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Científica Sociedad& Tecnología*, 179. Recuperado el 14 de Octubre de 2022, de <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/205/490>
- AUDITOOL. (2017). *COSO ERM 2017*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de file:///C:/Users/rodri/Downloads/Guia\_COSO\_ERM\_2017.pdf
- Banco Central del Ecuador. (2018). Evolución de Crédito y Tasas de Interés Diciembre 2006. Recuperado el 22 de Octubre de 2022, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect200612.pdf

- Banco Central del Ecuador. (30 de Noviembre de 2021). *La economía ecuatoriana inicia la recuperación económica*. Obtenido de La economía ecuatoriana inicia la recuperación económica: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1431-la-economia-ecuadoriana-inicia-la-recuperacion-economica-con-una-expansion-del-2-8-en-2021>
- Bertani, E. A., Polesello, M. F., Sanchez Mendoza, M. M., & Troila, J. A. (2014). *COSO I y COSO II una propuesta Integrada*. Contador Público Nacional y Perito Partidor. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de Contador Público Nacional y Perito Partidor: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf)
- Bonbón, D., & Pacheco, F. (2021). *Impacto económico de las cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerrada en los empleados de instituciones y empresas públicas y privadas*. Ambato. Recuperado el 16 de Marzo de 2021
- Cacao, D. (2022). *Sistematización de la Planificación Específica en la Auditoría Gubernamental de Contraloría General del Estado, para el año 2022*. Santa Elena. Recuperado el 2 de Noviembre de 2022, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8200/1/UPSE-MCA-2022-0018.pdf>
- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La Recuperación de Cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 1953. Recuperado el 3 de Noviembre de 2022, de file:///C:/Users/USER/Downloads/4174-22037-2-PB.pdf
- Chabusa Vargas , J. L., Delgado Estrada , S. M., & Mackay Castro, C. R. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXV, núm. 4, 2019, 15. Recuperado el 27 de Junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322010/html/>
- Cooperativa de Ahorro y Credito Ltda "Union Popular". (2021). *Union Popular*. Obtenido de Union Popular: [https://coacunionpopular.com/?page\\_id=2579](https://coacunionpopular.com/?page_id=2579)

- Cuenca Fontbona, J. (2012). *Las Auditorías de relaciones públicas*. Barcelona: UOC.  
Recuperado el 29 de Octubre de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/uta/56603>
- Díaz Torrez, H. (03 de Septiembre de 2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 48-55. Recuperado el 29 de Octubre de 2022, de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://portal.amelica.org/ameli/journal/389/3892824004/3892824004.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Valera, M. (Julio-Septiembre de 2013). La entrevista, recursos flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 163-164. Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Ecuador. (28 de Abril de 2011). *Lexis*. Recuperado el 26 de Octubre de 2022, de [Lexis: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_econ.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf)
- Ecuador. (27 de Febrero de 2022). *Lexis*. Recuperado el 27 de Octubre de 2022, de [Lexis: https://www.lamerced.fin.ec/wp-content/uploads/2022/01/1.-REGLAMENTO-A-LEY-ORGANICA-ECONOMIA-POPULAR-Y-SOLIDARIA.pdf](https://www.lamerced.fin.ec/wp-content/uploads/2022/01/1.-REGLAMENTO-A-LEY-ORGANICA-ECONOMIA-POPULAR-Y-SOLIDARIA.pdf)
- Ecuador, B. C. (2017). *Rendición de cuentas*. Quito. Obtenido de [https://www.bce.fin.ec/images/rendicion\\_cuentas/2017/InformeRendicionCuentas2017.pdf](https://www.bce.fin.ec/images/rendicion_cuentas/2017/InformeRendicionCuentas2017.pdf)
- Ecuador, B. C. (2020). *Datos estadísticos*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8>
- Ecuador, B. C. (30 de Noviembre de 2020). *La pandemia Inició en el Crecimiento 2020*. Recuperado el 27 de Julio de 2022, de [La pandemia Inició en el Crecimiento 2020: https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8](https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8)

- Ecuador, B. C. (30 de noviembre de 2020). *Servicios financieros*. Obtenido de Servicios financieros: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1206-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-creci%C3%B3-03-en-el-segundo-trimestre-de-2019>
- Ecuador, B. C. (2022). *Tasa efectiva referencial vigente sector financiero privado, publico, popular y solidario*. Quito. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Ecuador, B. C. (2022). *Tasas de Interés*. Quito. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Erazo Portilla, C. M., Robles Quiñonez, D. G., Cifuentes Quiñonez, L. M., & Saquisari Armijos, D. L. (2021). Auditoría integral en inventarios y costos de ventas en negocios del cacao Ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, 395. Recuperado el 2 de Noviembre de 2022, de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-AuditoriaIntegralEnInventariosYCostosDeVentasEnNeg-8081779.pdf>
- Fierro Pérez, K., & Sotomayor Romero, K. (2013). *Análisis Integra de los Elementos de Control Interno - COSO II*. Guayaquil. Recuperado el 29 de Octubre de 2022, de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8504/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-310.pdf>
- Fornero, R. (17 de Mayo de 2020). *Financial Analisis: Substantial Factor For Decision Making in a Business Sector Company*. Recuperado el 12 de Julio de 2022, de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>



- Giuseppina, D. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica situación actual y perspectivas. *Economía Pública, Social y Cooperativa*, 284. Recuperado el 24 de Octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>
- González Martínez, R. (2013). Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III. *QC Qualpro Consulting S.G.*, 2-38. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Gonzalez, J., & Salas, M. (2010). La acreditación como garantía de calidad. Importancia de las auditorías internas de control. *Salud en Tabasco*, 16(2-3), 905-920. Obtenido de <file:///C:/Users/rodri/Downloads/48720965002.pdf>
- Gualpa , A., & Urbina, M. (2021). Determinantes del Desempeño Financiero de Las Cooperativas de Ahorro Y Crédito del Ecuador. *Economía y Política*, 120. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/571167877010.pdf>
- Hernandez. (20 de Abril de 2021). Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito. *El sector se acopla a los nuevos retos que marca la reactivación*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/sector-financiero-popular-retos-reactivacion.html>
- IEPS. (27 de Junio de 2022). *Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria: <https://www.gob.ec/ieps/tramites/acreditacion-cumplimiento-principios-economia-popular-solidaria>
- Jácome Estrella, H. (09 de Diciembre de 2021). *LEXTN*. Recuperado el 29 de Octubre de 2022, de [LEXTN: file:///D:/LEXTN-Jacome-152075-PUBCOM.pdf](file:///D:/LEXTN-Jacome-152075-PUBCOM.pdf)
- Jimbo, C., Erazo , J., & Narvárez, C. (06 de Julio de 2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *Digital publisher*, 101. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-AnalisisDeEficienciaDeLaCarteraDeCreditoEnLaCooper-7144052.pdf>

- López, J. (Enero de 2016). *El riesgo de cartera de crédito de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*. Obtenido de El riesgo de cartera de crédito de consumo y su relación con el sobreendeudamiento:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9670/1/Tesis%20Riesgo%20de%20Credito%20en%20cartera%20de%20consumo%20y%20su%20relaci%3%b3n%20con%20sobreendeudamiento.pdf>
- Lucin Sornoza, C. (2012). *Sistematización de los procedimientos en la Planificación Preliminar y Específica para los exámenes de Auditorías Internas en una Entidad Pública y base para la toma de decisiones*. Guayaquil. Recuperado el 2 de Noviembre de 2022, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://201.159.223.180/bitstream/3317/223/1/T-UCSG-POS-MAE-13.pdf>
- Mantilla B, S. A. (2013). *Auditoría de Control Interno*. Colombia: ECO EDICIÓN. Recuperado el 14 de Agosto de 2022, de <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/114316>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (Tercera ed.). Bogotá, Bogotá, Colombia: Buena semilla. Recuperado el 13 de Agosto de 2022, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=QUE+ES+EL+CONTROL+INTERNO&ots=PiP9I5tjhF&sig=SJ9ubo48xe9WiQ7Vaevo1k3O-xg#v=onepage&q&f=true>
- Monitor, T. W. (2022). *The Word cooperative Monitor Project intends to pursue goals*. Brussels: Alianza Coopertiva internacional. Recuperado el 30 de Octubre de 2022, de <https://monitor.coop/en/what-world-cooperative-monitor>
- Morales Herrera, O. A. (2018). *Importancia de la Redacción de los Informes de Auditoría como herramienta clave para la toma de decisiones*. Bogotá. Recuperado el 3 de Noviembre de 2022, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17929/MoralesHerreraOskarAugusto2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=El%20informe%20de%20auditor%C3%ADa%20%E2%80%9CEs,gesti%C3%B3n%20y%20el%20>

- Navarro, M., Palomo, R., Sanchis, J., & Soler, F. (Noviembre de 2006). La investigación en materia de cooperativas de crédito y de grupos cooperativos. *CIRIEC*(56), 25-64. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405603>
- Núñez Guerrero, N. (2017). *Planificación de una Auditoría Financiera de una empresa de producción*. España. Recuperado el 3 de Noviembre de 2022, de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion\\_de\\_una\\_auditoria\\_financiera\\_de\\_una\\_empresa\\_de\\_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion_de_una_auditoria_financiera_de_una_empresa_de_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pardo, O. (2019). Perfil de riesgo de crédito para una cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo logit. *Urosario*, 256. Recuperado el 16 de Octubre de 15, de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/8266/7688>
- Popular, C. d. (2021). *COAC'' Union Popular''*. Obtenido de COAC'' Union Popular'': [https://coacunionpopular.com/?page\\_id=86](https://coacunionpopular.com/?page_id=86)
- Quinaluisa, N., Muños , S., Ponce, V., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*(1), 268-283. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Rea, S. (Abril de 2012). El influjo de la cartera vencida como medidas de riesgo de crédito. *Analisis Económico*, 27(1), 27-54. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/rae/v27n1/art02.pdf>
- Robalino, A., & Sanandrés, L. (Abril de 2018). Control interno como herramienta para la gestión administrativa caso de estudio cooperativa SUMAC LLACTA. *Eumedriel*, 1696. Obtenido de Control interno como herramienta para la gestión administrativa caso de estudio cooperativa SUMAC LLACTA: [file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/Temp1\\_control-interno-sumacllacta.zip/control-interno-sumacllacta.pdf](file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/Temp1_control-interno-sumacllacta.zip/control-interno-sumacllacta.pdf)
- Roder Jaime, & Borja, M. (14 de Enero de 2018). *Academia Premium*. Recuperado el 22 de Octubre de 2022, de Academia Premium: [https://www.academia.edu/57229673/Sistema\\_Financiero\\_Popular\\_y\\_Solidario\\_y\\_su\\_evolu%C3%B3n\\_desde\\_la\\_implementaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_nueva\\_Ley\\_Org%C3%A1nica\\_de\\_Econom%C3%ADa\\_Popular\\_y\\_Solidaria\\_en\\_el\\_Ecuador](https://www.academia.edu/57229673/Sistema_Financiero_Popular_y_Solidario_y_su_evolu%C3%B3n_desde_la_implementaci%C3%B3n_de_la_nueva_Ley_Org%C3%A1nica_de_Econom%C3%ADa_Popular_y_Solidaria_en_el_Ecuador)

- Rodriguez, M. (2022). *Evaluación de las cooperativas financieras ecuatorianas*. Quito. Recuperado el 12 de Octubre de 2022, de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/02/Evolucion-de-las-Cooperativas-enero-2022.pdf>
- Salas Harms, H. (2003). La teoría de cartera y algunas consideraciones epistemológicas acerca de la teorización en las áreas económico-administrativas. *cya@fca*, 2. Recuperado el 5 de Julio de 2022, de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/395/39520803.pdf>
- Santa Cruz Marín, M. (28 de Octubre de 2014). El Control Interno basado en el modelo COSOS. *Investigación de Contabilidad*, 36-40. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de <file:///C:/Users/USER/Downloads/832-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1080-1-10-20180524.pdf>
- Solidarías, S. d. (2022). *La Información de la economía popular y solidaria mas completa del país a tu disposición*. DATA SEPS. Recuperado el 29 de Octubre de 2022, de [estadisticas.seps.gob.ec](http://estadisticas.seps.gob.ec)
- Sulca Córdova, G., Becerra Paguay, E., & Espinoza Beltrán, V. (25 de Enero de 2016). *ANALISIS FINANCIERO*. Obtenido de ANALISIS FINANCIERO: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21004/1/Analisis%20financiero.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2022). *La información de Economía Popular y Solidaria*. Estadísticas SEPS. Recuperado el 22 de Octubre de 2022, de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-ago2022.pdf>
- Vera Gutiérrez, S., Avilés Flor, T., & Quiñónez Alvarado , E. (Diciembre de 2016). La Auditoría y el Control como base para Minimizar los Riesgos en Ambiente Empresarial Moderno. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, III(3), 106-111. Recuperado el 27 de Octubre de 2022, de <file:///C:/Users/USER/Downloads/203-Texto%20del%20art%C3%ADculo-487-1-10-20161227.pdf>
- Vera, J. (Marzo de 2021). *La influencia del control interno en la auditoría externa*. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de [La influencia del control interno en la](#)

auditoría externa: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5847/1/UPSE-TCA-2021-0056.pdf>

Villardefrancos Álvarez , María del Carmen, & Rivera Zoja. (Agosto - Diciembre de 2006). La Auditoría como Proceso de Control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 54-58. Recuperado el 26 de Octubre de 2022, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>

Zubeldia, A., Miera, L., & Zubia, M. (2002). El modelo de Markowitz en la gestión de carteras. *Research Papers in Economics*. Recuperado el 5 de Julio de 2022, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://core.ac.uk/download/pdf/6565186.pdf>