



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

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

Tema:

**“Auditoría de gestión al departamento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito de la Pequeña Empresa de Biblián CB Cooperativa”**

Autora: Ruiz Morquecho, Stefanny Adriana

Tutora: Dra. Toscano Morales, Cecilia Catalina

Ambato – Ecuador

2023

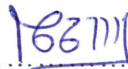
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Cecilia Catalina Toscano Morales con cédula de ciudadanía No. 180262479-9, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE BIBLIAN CB COOPERATIVA”**, desarrollado por Stefanny Adriana Ruiz Morquecho, 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 del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Agosto 2023

TUTORA



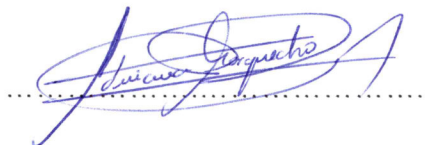
Dra. Cecilia Catalina Toscano Morales
CC.: 180262479-9

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Stefanny Adriana Ruiz Morquecho con cédula de ciudadanía No. 1805277736, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE BIBLIAN CB COOPERATIVA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este proyecto integrador.

Ambato, Agosto 2023

AUTORA



Stefanny Adriana Ruiz Morquecho
CC. 1805277736

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 autora.

Ambato, Agosto 2023

AUTORA

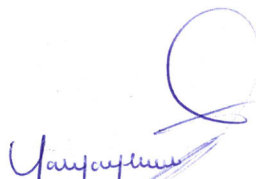


Stefanny Adriana Ruiz Morquecho
CC. 1805277736

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

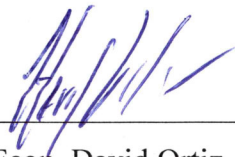
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE BIBLIÁN CB COOPERATIVA”**, elaborado por Stefanny Adriana Ruiz Morquecho, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2023



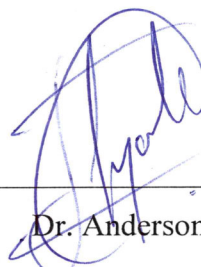
Dra. Tatiana Valle PhD

PRESIDENTE



Econ. David Ortiz

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Anderson Argothy

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a:

A mi madre Mónica Morquecho quien ha sido mi motor para seguir adelante, quien me da fuerza para conseguir mis sueños. Por ser mi impulso a ser alguien independiente, capaz y decidida ante la vida. A mi padre Esteban Ruiz quien me enseñó que la vida es imprescindible y que nos merecemos una segunda oportunidad. Por demostrarme que día tras día aprendemos más de los que queremos. A mi hermana Alejandra quien me demostró la perseverancia y la pasión hacia un deporte, por enseñarme que nuestro vínculo será eterno ante cualquier adversidad.

A mi hermana Valentina por su franqueza e incondicional apoyo, por estar presente en cada momento. A ellas; por ser hermanas, amigas y confidentes al mismo tiempo, por eso y más.

A mi abuelita Blanca por ser mi “mami Blanqui” por su mirada llena de orgullo que estremece mi corazón. A mi abuelo Fernando Morquecho quien ahora brilla en el cielo, quien se ha convertido en mi guía y amuleto de buenas decisiones, siendo un gran ejemplo por las grandes enseñanzas que dejó a sus hijos. A mi mejor amiga Roxana Villacrés quien ha formado parte de mi vida desde hace 10 años, llenos de aventuras, consejos, risas y lágrimas compartidas.

Stefanny Adriana Ruiz Morquecho

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia y amigos por el apoyo, la fe y la confianza que depositaron en mi camino por la universidad

A mi profesor que me apoyo desde un inicio, Ing. Claudio Hidalgo. Reconozco con gratitud su labor.

A mi tutora Ing. Cecilia Toscano por brindar su tiempo y apoyo durante el proceso del proyecto.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Biblián “CB Cooperativa”, por abrirme sus puertas y mostrar predisposición para la ejecución de mi proyecto.

Y finalmente, extendo mi más sincero agradecimiento a todos quienes conforman la prestigiosa Universidad Técnica de Ambato, institución que me ha visto crecer y convertirme en la profesional de calidad y calidez que soy hoy por hoy.

Desde mi corazón nace un gran GRACIAS hacia todos.

Stefanny Adriana Ruiz Morquecho

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

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE BIBLIAN CB COOPERATIVA”

AUTORA: Stefanny Adriana Ruiz Morquecho

TUTORA: Dra. Cecilia Catalina Toscano Morales

FECHA: Agosto 2023

RESUMEN EJECUTIVO

Se desarrolló un proyecto integrador aplicando una auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Biblián Limitada que posee una nueva sucursal en la ciudad de Ambato, fue primordial evaluar el control interno tanto específico como preliminar al departamento de crédito, con la elaboración de un cuestionario modelo COSO III para evaluar los diferentes campos del departamento como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, en la que se obtuvo como resultado un riesgo bajo, en la ejecución se aplicó distintos indicadores para medir la eficiencia, calidad, eficacia y rentabilidad en los distintos procesos del área de crédito, como resultado de este examen se identificó que pueden cumplir en varios aspectos los objetivos propuestos como un bajo índice de morosidad, bajos gastos para las operaciones de la institución, un índice satisfactorio de entrenamiento de los trabajadores. Finalmente, se elaboró un informe de auditoría de gestión para indicar las novedades encontradas estableciendo recomendaciones como aporte a la cooperativa para mejorar el desempeño de sus procesos en el área.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA, GESTIÓN, CRÉDITO, COOPERATIVA, INDICADORES.

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

TOPIC: “MANAGEMENT AUDIT OF THE CREDIT DEPARTMENT IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OF THE SMALL BUSINESS OF BIBLIAN CB COOPERATIVA”.

AUTHOR: Stefanny Adriana Ruiz Morquecho

TUTOR: Dra. Cecilia Catalina Toscano Morales

DATE: August, 2023

ABSTRACT

An integrating project was developed applying a management audit to the Cooperative of savings and credit of the small company of Biblian Limitada that has a new branch in the city of Ambato, it was essential to evaluate the internal control, both specific and preliminary to the credit department, with the elaboration of a COSO III model questionnaire to evaluate the different fields of the department such as control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision and monitoring, in which a low risk was obtained as a result, in the execution, different indicators were applied to measure efficiency, quality, effectiveness and profitability in the different processes of the credit area, as a result of this examination it was identified that the proposed objectives can be met in various aspects such as a low delinquency rate, low expenses for the operations of the institution, a satisfactory rate of worker training. Finally, a management audit report was prepared to indicate the novelties found, establishing recommendations as a contribution to the cooperative to improve the performance of its processes in the area.

KEYWORDS: AUDIT, MANAGEMENT, CREDIT, COOPERATIVE, INDICATORS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
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 FIGURAS.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Introducción	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.1.1. Historia de la empresa.....	1
1.1.1.2. Detalles estratégicos.....	1
1.1.1.3. Estructura organizacional.....	3
1.1.1.4. Detalles de la operación	4
1.1.1.5. Detalles legales.....	8
1.1.1.6. Marcas y logos	8
1.1.1.7. Ubicación	8

1.1.2. Descripción del entorno	10
1.1.2.1. El sector cooperativo y su desarrollo en el mundo	10
1.1.2.2. El desempeño financiero y el impacto de los principios cooperativos en el sector financiero ecuatoriano	10
1.1.2.3. Auditoría de gestión y su incidencia en el sector cooperativista	11
1.1.2.4. Auditoría de gestión y el riesgo de crédito en CB Cooperativa.....	11
1.1.3. Justificación.....	12
1.1.4. Objetivos	13
1.1.4.1. Objetivo general.....	13
1.1.4.2. Objetivos específicos	13
1.2. Revisión de la literatura	14
1.2.1. Teoría de la administración y su intervención en las cooperativas de ahorro y crédito	14
CAPÍTULO II	24
METODOLOGÍA	24
2.1. Descripción de metodología.....	24
2.1.1. Unidad de análisis	24
2.1.2. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información	24
2.1.3. Fases del desarrollo.....	28
CAPÍTULO III.....	30
DESARROLLO.....	30
3.1. Auditoría de gestión	30
3.1.1. Planificación preliminar y específica de la auditoría	30
3.1.2. Fase III. Ejecución de la auditoría.....	85
3.1.3. Fase IV. Comunicación de resultados	134
CAPÍTULO IV	148
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	148

4.1	Conclusiones	148
4.2	Recomendaciones.....	148
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	150

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Diferencias entre auditoría financiera y de gestión	17
Tabla 2: Papeles de trabajo	20
Tabla 3: Descripción del modelo COSO	21
Tabla 4: Indicadores de gestión	22
Tabla 5: Lista de encuestados de CB Cooperativa.....	24
Tabla 6: Modelo COSO 2013 aplicado a la cooperativa	25
Tabla 7: Fases de la auditoría de gestión	28

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1: Valores institucionales	2
Figura 2: Estructura organizacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada.....	3
Figura 3: Productos financieros	4
Figura 4: Tipos de crédito de CB Cooperativa	4
Figura 5: Formas de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada.....	7
Figura 6: Formas de depósito.....	8
Figura 7: Logotipo de la CB Cooperativa.....	8
Figura 8: Sucursales de la cooperativa	9
Figura 9: Ubicación del establecimiento	9
Figura 10: Objetivos de la auditoría de gestión	16
Figura 11: Fases de auditoría de gestión.....	18
Figura 12: Herramientas de auditoría de gestión.....	19
Figura 13: Tipos de evidencia de una auditoría.....	19
Figura 14: Componentes del modelo COSO	21

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

1.1.1.1. Historia de la empresa

Consolidada entre las mejores cooperativas de su tipo a nivel nacional, atraviesa una gran trayectoria que inició en 1992, cuando un grupo de artesanos del cantón de Biblián tuvo la idea de crear una cooperativa que pretendiera brindar soluciones e iniciativas alternativas de progreso a todos sus integrantes. Después de mucho esfuerzo y con el apoyo y aliento de muchas organizaciones internacionales, fue adoptado el 21 de enero de 1999 con el acuerdo ministerial 000361, fue aprobada e inscrita en el Registro General de Cooperativas y abrió su oficina en el antiguo Monasterio Parroquial Bíblico el 23 de abril de 1993. Con trabajo profesional y el apoyo de sus socios, concretaron su ansiado sueño y en 1996 abrieron su casa matriz en la ciudad de Biblián. Este importante paso marcó el inicio del desarrollo de la cooperativa, que amplió su cobertura en las provincias de Azuay y Cañar para extender sus servicios a nuevos mercados adoptando el nombre de **Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada** (CB Cooperativa, 2019).

Durante el año 2019 se deciden implementar su nombre comercial a “CB Cooperativa” ofreciendo servicios financieros competitivos y oportunos a los ecuatorianos, cuenta con 14 agencias en el sur del país ubicadas, se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

1.1.1.2. Detalles estratégicos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada indica a continuación sus detalles estratégicos divididos en misión, visión y valores institucionales:

1.1.1.2.1. Misión

Apoyar el desarrollo socio económico y mejorar el nivel de vida de la comunidad brindando servicios financieros de calidad, con solvencia y responsabilidad social.

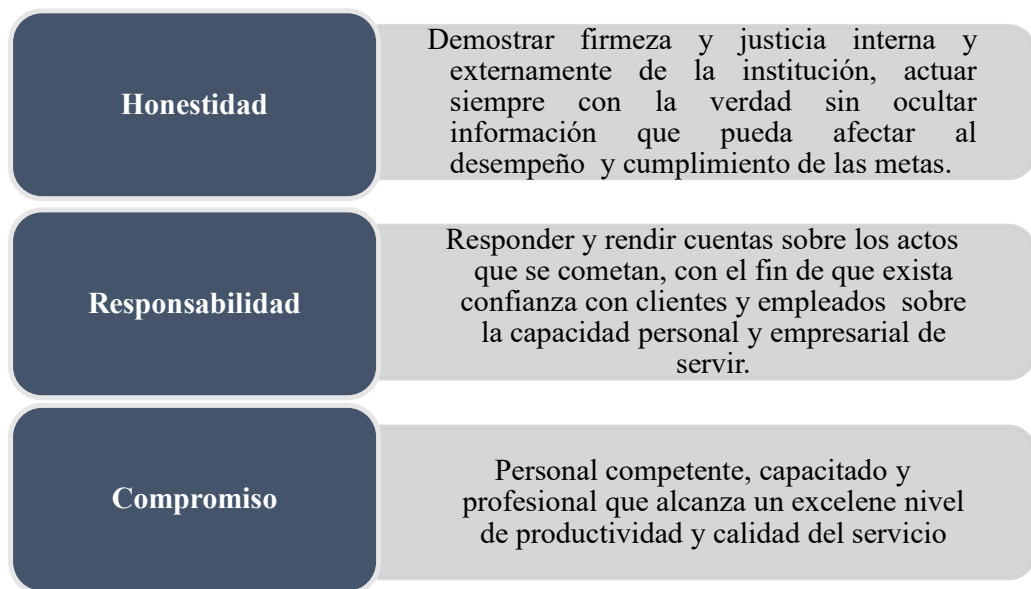
1.1.1.2.2. Visión

Ser la Cooperativa más solvente del Ecuador, ofreciendo productos y servicios financieros rápidos, seguros y confiables, con soluciones tecnológicas amigables, personal competente y comprometido con las necesidades de sus socios, para alcanzar una calificación de riesgo AA.

1.1.1.2.3. Valores institucionales

Los valores institucionales son:

Figura 1 Valores institucionales

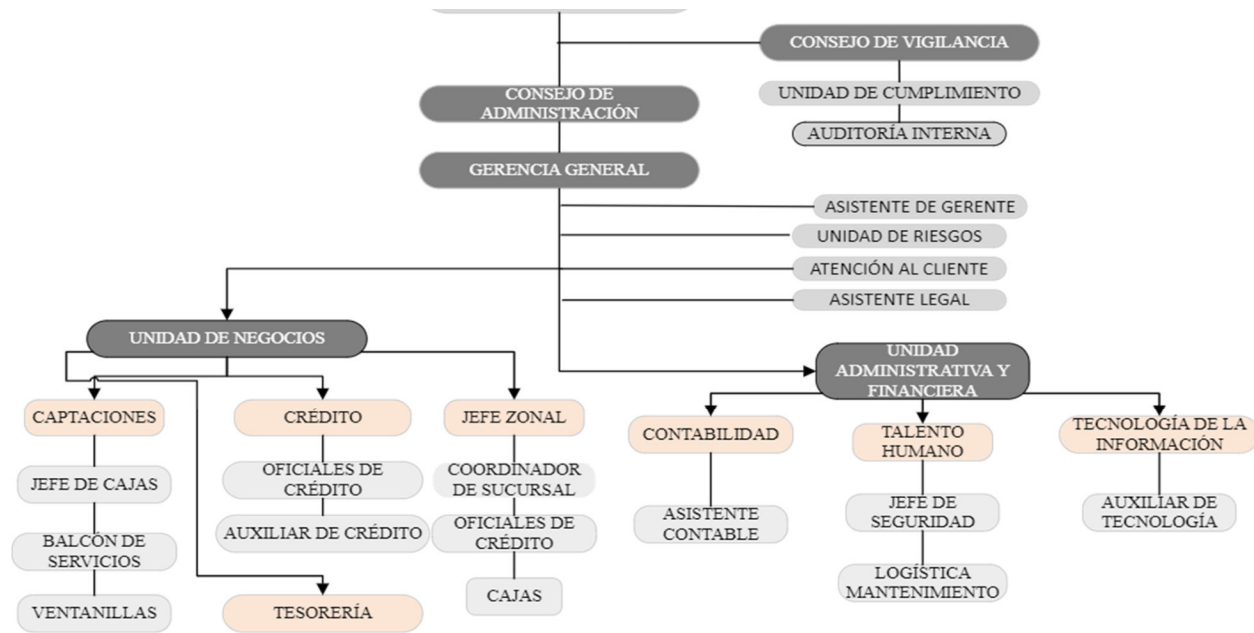


Fuente: CB Cooperativa (2019)

Elaborado por: Ruiz (2023)

1.1.1.3. Estructura Organizacional

Figura 2: Estructura organizacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada



Fuente: CB Cooperativa (2019)

Elaborado por: Ruiz (2023)

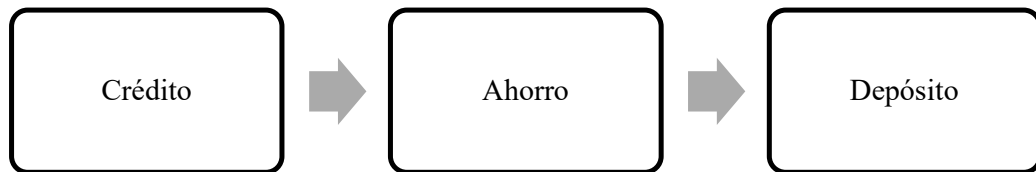
1.1.1.4. Detalles de la operación

CB Cooperativa tiene múltiples alternativas vinculadas a las actividades que se relacionan como entidad financiera, donde los productos y servicios son su fortaleza:

Productos financieros

La institución ofrece varios productos financieros para satisfacer exclusivamente a sus clientes en las cuales destacan:

Figura 3: Productos financieros



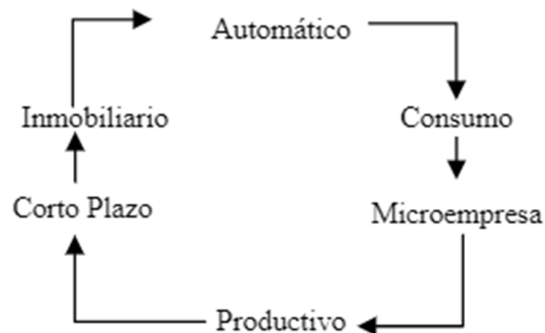
Fuente: CB Cooperativa (2019)

Elaborado por: Ruiz (2023)

Crédito

Dentro del área de crédito, es exclusivamente de acuerdo con la necesidad del cliente de adquirirlo, por lo tanto, la institución ofrece los siguientes créditos:

Figura 4: Tipos de crédito de CB Cooperativa



Fuente: CB Cooperativa (2019)

Elaborado por: Ruiz (2023)

Crédito Automático

La institución considera que pueden acceder a este crédito, la cual se considera como dinero que un afiliado solicita por un valor inferior a sus ahorros en su cuenta de aportaciones. De este modo, se lo puede adquirir al instante y hasta USD 5.000 financiados a 24 meses plazo (CB Cooperativa, 2019).

Los requisitos que se solicita son los siguientes:

- Copia de la cédula del socio solicitante y de los garantes.
- Copia de la planilla de un servicio básico del socio solicitante y de los garantes.
- Certificado de ingresos (rol de pagos, RUC, RISE, comprobantes de remesas) del socio solicitante y de los garantes.

Crédito de consumo

Está destinado a personas naturales para la adquisición de bienes, servicios o gastos y otras compras y gastos no relacionados con la actividad económica productiva, incluyendo hipotecas de joyería, y vehículos livianos y bienes comerciales que no pueden ser utilizados en negocios productivos. Además, el dinero se puede disponer hasta en 24 horas, con montos desde USD 20,00 hasta el USD 100.000,00, dentro de un plazo máximo para 7 años con una tasa de interés del 14,99% y aporte patrimonial del 3% del monto solicitado, contribución Solca 0.50% del monto solicitado.

Los requisitos que se solicita son los siguientes:

- Copia de la cédula del socio solicitante y de los garantes
- Copia de la planilla de un servicio básico del socio solicitante y de los garantes
- Certificado de ingresos (rol de pagos, RUC, RISE, comprobantes de remesas) del socio solicitante y de los garantes
- Destinado para personas que trabajen bajo relación de dependencia o que obtengan sus ingresos a través de la renta

Crédito de microempresa

Se otorga a personas naturales o jurídicas con facturación anual menor o igual a USD 100.000, así como a prestatarios con garantías solidarias con el fin de financiar actividades de pequeña producción y/o comercialización, donde la forma de pago será a través de las ventas o ingresos de la actividad.

Los montos de crédito son asignados a los siguiente:

Microcrédito minorista: Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales iguales o inferiores a USD 5.000

Microcrédito de acumulación simple: Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito Ventas anuales superiores a 5.000,01 y hasta \$20.000

Microfinanzas acumulativas ampliadas: proporciona negocios a solicitantes de préstamos con ventas anuales superiores a USD 20.000,01 y no superiores a USD 100.000

Los requisitos son:

- Copia de la cédula del socio solicitante y de los garantes
- Copia de la planilla de un servicio básico del socio solicitante y de los garantes
- RUC, RIMPE (régimen simplificado para emprendedores y negocios populares) o notas de vena, facturas de compras de mercadería o suministros para la actividad comercial que realiza
- Destinado a personas cuyos ingresos sean a través de su negocio (Utilidad) o para personas que no tengan ingresos fijos (Informales).

Crédito Productivo

Va destinado a personas naturales o personas jurídicas que posean ventas anuales superiores a USD 100.000 relacionado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.

Es importante determinar que, dentro de la productividad del crédito, esta se enlaza a PYMES, empresarial y Corporativo, descrito de la siguiente manera:

Productivo PYMES Operaciones de crédito productivo otorgadas Personas naturales o jurídicas con ventas anuales superiores a \$100.000 a \$1.000.000.

Productivo Empresarial: Provisión de un negocio de préstamos productivos para personas físicas o jurídicas con una facturación anual superior a USD 1,000,000 y no superior a USD 5,000,000 con obligaciones contables.

Productivo Corporativo: Proporcionar un negocio de préstamos productivos a personas físicas o jurídicas con una facturación anual superior a \$ 5,000,000 con obligaciones contables.

Los requisitos que se solicita son los siguientes:

- Copia de la cédula del socio solicitante y de los garantes.
- Copia de la planilla de un servicio básico del socio solicitante y de los garantes.
- Certificado de ingresos (rol de pagos, RUC, RISE, comprobantes de remesas) del socio solicitante y de los garantes.

Crédito corto plazo

Este préstamo es fácil de entender ya que cualquier cliente puede obtenerlo en función de su estado crediticio y su método de pago es a corto plazo y cumple con los siguientes requisitos:

- Copia de la cédula del socio solicitante y de los garantes
- Copia de la planilla de un servicio básico del socio solicitante y de los garantes
- Certificado de ingresos (rol de pagos, RUC, RIMPE, comprobantes de

remesas) del socio solicitante y de los garantes

Crédito inmobiliario

Esto incluye préstamos hipotecarios a personas para construir, reparar, rehabilitar y mejorar sus propiedades, comprar terrenos para construir casas y proporcionar paneles a los prestatarios y sus familias. Sin afiliación con asociaciones y la industria hipotecaria en general.

Los requisitos que se solicita son los siguientes:

- Copia de la cédula del socio solicitante
- Copia de la planilla de un servicio básico del socio solicitante
- Certificado de ingresos (rol de pagos, ruc, RYMPE facturas, etc. del socio solicitante
- Escritura original de la propiedad que se va a hipotecar
- Certificado de gravamen del registro de la propiedad
- Pago del impuesto predial

Ahorro

Mantiene cuatro formas de ahorro las cuales son:

Figura 5: Formas de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada

Ahorro Bienestar

- Permite planificar un ahorro mensual, el tiempo y el monto lo decide el cliente

Ahorro Gold

- Ahorro empresarial que brinda mayor rentabilidad en su liquidez con una tasa de interés hasta el 5 5%

Ahorro Futuro

- Plan ahorro programado donde el retiro de sus ahorros puede hacerlos solo en Febrero o Agosto

Crece Ahorro

- Fomenta la cultura de ahorros en niños apartir de 1 año de nacidos hasta los 15 años

Fuente: CB Cooperativa (2019)

Elaborado por: Ruiz (2023)

Depósito

Los depósitos se pueden dar de dos maneras:

Figura 6: Formas de depósito

Depósito a la vista

- Sus ahorros están disponibles cuando se lo requiera y el monto que se desee. Los retiros son a través de ventanilla o cajeros automáticos

Depósitos a plazo fijo

- Ahorros en una póliza con tasas de interés que brindan mayor rentabilidad de acuerdo al tiempo y monto que se desea ahorrar

Fuente: CB Cooperativa (2019)

Elaborado por: Ruiz (2023)

1.1.1.5. Detalles legales

CB Cooperativa está controlada por la Superintendencia de Economía popular y solidaria que se sustenta por :

- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento de Buen Gobierno

1.1.1.6. Marcas y logos

Figura 7: Logotipo de la CB Cooperativa

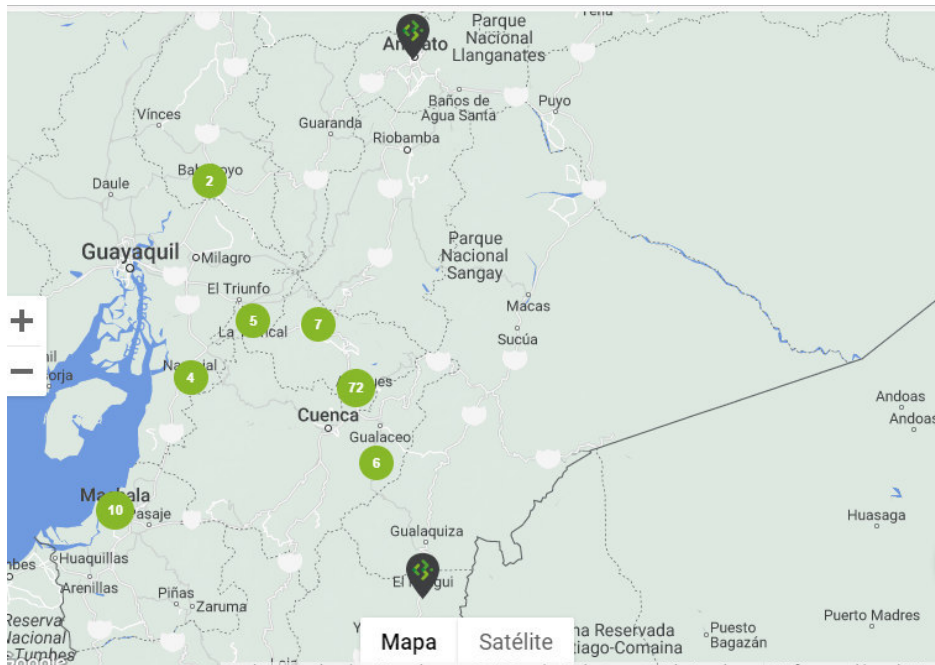


Fuente: CB Cooperativa (2019)

1.1.1.7. Ubicación

La Cooperativa tiene varias sucursales dentro del Ecuador en los cantones de Cuenca, Ambato, Gualaceo, Paute, Sigsig, Azogues, Biblián, Cañar, El Pangui, El Tambo, Suscal, La Troncal, Naranjal, Machala, Babahoyo y Santa Rosa como se puede observar en la siguiente figura:

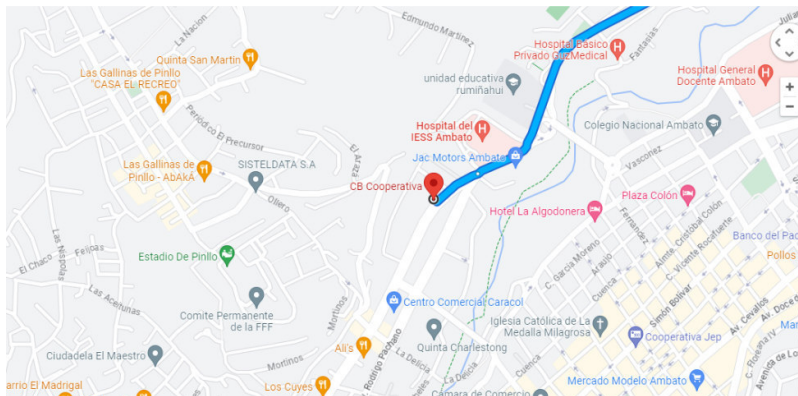
Figura 8: Sucursales de la cooperativa



Fuente: CB Cooperativa (2019)

Sin embargo, la que se va a aplicar es la situada en la ciudad de Ambato en la Av. Los Guaytambos, y, Berengenas para verificar el correcto control interno e identificar si los procedimientos establecidos son los adecuados para el manejo efectivo de sus recursos dentro del departamento de crédito.

Figura 9: Ubicación del establecimiento



Fuente: CB Cooperativa (2019)

1.1.2. Descripción del entorno

1.1.2.1.El sector cooperativo y su desarrollo en el mundo

La incapacidad del mercado y del sector público a nivel mundial para satisfacer adecuadamente determinadas necesidades colectivas ha propiciado la aparición de nuevas formas de organización catalogadas como socioeconómicas, de las cuales la cooperativa es la entidad que mayor importancia histórica y económica tiene para su integración (Puentes & Velasco, 2014). Por otro lado, el sector cooperativo hace casi 50 años, fue ayudar a las cooperativas a funcionar y crecer y encontrar formas de adaptarse a las nuevas realidades económicas, por su organización interna y externa, es ventajoso para ser competitivo en el mercado(Ruiz & Quesada, 2014).

Para Tuarez et al.(2021) las cooperativas de ahorro y crédito son cooperativas creadas a partir de vínculos mutuos constituidos por personas naturales o jurídicas según su condición de sujetos de transacciones financieras, aprobadas por el gerente de día. Es así como, las cooperativas pueden ser una forma efectiva de abordar los problemas de costos de agencia y transacción, desarrollar recursos y capacidades, o reducir las deficiencias asociadas con la teoría de los derechos de propiedad (Marcuellos & Nachar, 2013).

Por otro lado, Guzmá et al. (2016) según el principio del deber con la sociedad, las cooperativas velan no sólo por los intereses de los socios, sino también por los de otros grupos de interés de su jurisdicción, como los desempleados, los proveedores, los clientes y la sociedad. Además, de acuerdo con el principio de implicación, las cooperativas son conscientes del entorno que rodea a estos grupos de interés, desarrollando sus actividades económicas teniendo en cuenta a todos estos grupos de interés. Por ende, los principios cooperativos constituyen una de las fuentes más importantes de diferenciación en las sociedades cooperativas y brindan el potencial para guiar estrategias y prácticas que pueden ser ventajosas para las cooperativas (Marcuellos & Nachar, 2013).

1.1.2.2. El desempeño financiero y el impacto de los principios cooperativos en el sector financiero ecuatoriano

Las cooperativas de ahorro y crédito forman parte de un nuevo enfoque para financiar la solidaridad masiva, que pretende superar la orientación tradicional hacia la solución de problemas económicos y la organización del ahorro, el crédito y los servicios financieros. Así, las cooperativas son sociedades participativas que combinan intereses

económicos y sociales, generando un crecimiento económico basado en el empleo, la justicia social y la igualdad (Coba et al., 2020).

Para Guallpa & Urbina (2022) indican que las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas presentaron reformas financieras y legales en los últimos años, teniendo en cuenta la implementación de la gestión integral de riesgos en los procesos de gestión. Es así como, la mayoría de los estudios empíricos analizan los determinantes del desempeño de las instituciones financieras; sin embargo, la evidencia para el sector cooperativo es limitado (Tuarez et al., 2021).

En el boletín de coyuntura presentado en el año 2022 se determina que, a partir de 2015, las unidades del sector financiero popular y solidario se dividen en cinco segmentos; esta asignación tiene en cuenta el nivel de activos que poseen (Ávila Torres & Cuadrado Sánchez, 2022). Por lo tanto, en junio de 2022, el 40,5% de las unidades estructurales de la industria se concentraron en los segmentos 1, 2 y 3, consolidando el 94% de los certificados de contribución de la industria y el 98% de los activos totales (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Falta una relación auditoria de gestión y el sector cooperativista

1.1.2.3. Auditoría de gestión y su incidencia en el sector cooperativista

La competitividad de la operación de una pequeña cooperativa de ahorro y crédito depende del accionar y comportamiento de los procesos implícitos en el sistema de gestión de la empresa (Veloz et al., 2017). Desde una perspectiva de sistemas, estos procesos de gestión son un conjunto estratégico íntimamente relacionado, como son los procesos de gestión económica y financiera; procesos de gestión de la calidad; procesos de gestión de control y prevención; procesos de gestión logística, etc., que se reflejan en la empresa a través del cuadro de mando integral (Mejías, 2018).

La Auditoría de gestión de cooperativas tiene como propósito de los puntos de crédito evaluar los puntos favoritos, en busca de la mejora continua en el campo específico. En este orden de opinión se reconoce que cada institución financiera los burós de crédito tienen políticas diferentes conceder créditos (Martinez Crespo, 2011).

1.1.2.4. Auditoría de gestión y el riesgo de crédito en CB Cooperativa

Es importante que dentro de una cooperativa de ahorros y créditos se establezcan procesos sobre riesgo de crédito que puede existir, por ende, CB Cooperativa requiere una auditoría de gestión para el manejo eficiente de la institución.

La aplicación de auditoría de gestión hay varios procedimientos a seguir para esto plenamente y lograr estos objetivos el resultado esperado de planeado y completado en la siguiente fase, es la forma correcta de revisar el desempeño unidad y determinar qué aspectos puede haber mejora como lo es para las entidades de crédito (Constante & Carrera, 2023).

Por otro lado, al realizar una auditoría 2018-2019 año ejecutor, falta de análisis de la situación tiene lugar durante el proceso de asignación créditos acreditados por la junta de procedimientos analíticos con suficiente reproducibilidad. Además, se evita el riesgo de crédito mediante el uso de acciones estratégicas correctivas o mejora continua para el crecimiento de las instituciones mejoran los métodos de indexación eficiencia y eficacia (Ruiz & Quesada, 2014). Es así como, las cooperativas de ahorro y crédito tienen un control deficiente sobre los recursos y la gestión, lo que hace que estas instituciones no sean rentables ni confiables, lo que llevó a su cierre, lo que llevó a auditorías de gestión destinadas a controlar los recursos financieros y materiales (Villardefrancos, 2016)

La cooperativa al tener una nueva sucursal en la ciudad de Ambato, no ha presentado ninguna auditoría de gestión por lo que es necesario ejecutarlo, con el fin de dar un buen control de los recurso y prevenir todo tipo de riesgo que se puede presentar al ser una entidad financiera que otorga todo tipo de créditos a sus clientes, las funciones dentro del proceso de crédito es esencial evaluar ya que al ser un nuevo establecimiento, puede que no existan los mismo controles que en otras sucursales.

1.1.3. Justificación

La investigación se realizó por el constante crecimiento de la cooperativa se creó una nueva sucursal por su cobertura de sus servicios a nivel de la región interandina y la necesidad de establecer acciones de mejora administrativas y operativas que podrían ser con la ejecución de una auditoría de gestión.

Para Merchan et al (2019) la auditoría de gestión es una técnica relativamente consultiva que ayuda a analizar, diagnosticar y formular recomendaciones para que la empresa logre una estrategia exitosa. Además, una de las principales razones de las auditorías de gestión en una organización es un cambio de carácter debido a la gestión o la reestructuración organizativa. De otra forma, la aplicación de una auditoría de gestión es un estudio de la eficacia y eficiencia de una organización en su sector, en el que se analizará el uso de indicadores de gestión y la identificación de deficiencias que

afectan el logro de sus objetivos con la ayuda de la evaluación de procesos. y objetivos de las cooperativas (Ojeda & Gonzales, 2013).

La ejecución de esta investigación se apoyará en herramientas primarias que es el contacto directo con al cooperativa que proporcionará información respecto al proceso de crédito. Además, fuentes secundarias de investigación bibliográfica como libros, revistas científica.

El método que se utilizará en este proyecto de integración es de enfoque cualitativo ya que se basará en una de las propiedades y aspectos clave de la auditoría de desempeño, investigación de encuestas tipo de actividad en el campo, investigación interna en el poder ejecutivo y utilizando fuentes primarias que proporcionará la cooperativa. De este modo, el proyecto se desarrollará de acuerdo a las etapas de auditoría: Estudio de viabilidad y planificación específica de la cooperativa, esto le permitirá encontrar la información necesaria; la auditoría continúa recolectando evidencia, continúa para trabajar con documentos e identificar hallazgos.

La auditoría de gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Biblián Limitada "CB Cooperativa", tiene como objetivo facilitar la aplicación de técnicas y procedimientos para comprender las debilidades y amenazas que dificultan el proceso de otorgamiento de crédito y cobranza. Asimismo, la importancia del proyecto se refleja prácticamente en los resultados obtenidos como resultado de este trabajo, y se implementa una auditoría de gestión. Finalmente, a través de este proyecto integrador, se pretende apoyar a la cooperativa y su personal para su desarrollo efectivo y que esta pueda crecer efectivamente. La comunidad universitaria también se beneficiará de este trabajo de investigación que puede servir como base para futuras investigaciones y promoverlas.

1.1.4. Objetivos

1.1.4.1. Objetivo General

Ejecutar una auditoría de la gestión de procesos crediticios de la pequeña cooperativa de ahorro y crédito Biblián Limitada "CB Cooperativa" para obtener opiniones de optimización, conclusiones y recomendaciones de mejora.

1.1.4.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un plan de auditoría de gestión para determinar los niveles de riesgo

y las prioridades de auditoría.

- Ejecutar la auditoría de gestión en el Proceso de Crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Biblián Limitada "CB Cooperativa" para alcanzar a identificar documentación suficiente y convincente para la determinación de hallazgos.
- Comunicar los resultados de la auditoría de gestión a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia.

1.2. Revisión de la literatura

1.2.1. Teoría de la administración y su intervención en las cooperativas de ahorro y crédito

Dentro de este proyecto se aplica la teoría de la administración creada por Fayol (1916) citado por Almanza et al. (2018) que establece que organizar una empresa significa dotar a la empresa de todas las materias primas, herramientas, medios y personal necesarios para su funcionamiento. Es decir que, la cooperativa requiere de mecanismos indispensables en el área de crédito para evitar cualquier tipo de riesgos que se pueden presentar y estos pueden ser controlados a través de una auditoría de gestión.

1.2.1.1. El origen del cooperativismo del crédito e implementación como instrumento financiero

Este sector de cooperativas de ahorro y crédito nace a mediados del siglo XIX en la Europa continental, y casi simultáneamente aparecieron diversas experiencias que pueden catalogarse como crédito cooperativo, aunque hay que reconocer que las instituciones de ayuda mutua existen desde la antigüedad. Por ende, estas instituciones de ayuda mutua realizar ciertos requisitos para el crédito cooperativo (Vargas, 2015). Dentro del entorno financieros se indica que el campo de los créditos es fundamental en cualquier institución, , gestión y organización ya que es un factor clave para su éxito, destacando la importancia de crear un manual de procedimientos que describa específicamente un procedimiento de crédito (Bastidas et al., 2022). De este modo, se previenen futuras disputas con los clientes y métodos efectivos de cobro, esto garantiza una recuperación completa de la cartera.

1.2.1.2. La auditoría de gestión y su incidencia en los créditos

Según Soto (2019) citado por Constante & Carrera (2023) establece que la auditoría de gestión en una cooperativa referente a los créditos Intenta evaluar puntos de franquicia para realizar mejoras continuas en áreas identificadas. En este orden, se reconoce que cada entidad financiera u organismo de crédito tiene una política de concesión de créditos distinta. Además, Chabusa et al.(2019) menciona que la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito está orientada hacia los intereses de los clientes y socios, para el desarrollo y crecimiento de la organización. Por lo tanto, cuando una empresa identifica errores potenciales en un proceso, debe establecer metas de mejora y seguir adelante con la resolución, el monitoreo y la revisión adecuados del proceso para evitar conflictos en los créditos otorgados.

La necesidades de las personas durante varios años hace que el cooperativismo sea una instrumento financiero de por vida y es que el corporativismo surge como respuesta a la crisis industrial en Europa en 1844 con el objetivo de unificar la crisis actual de la industria textil; así surgieron las cooperativas de consumo (Sanchez & Rendon, 2016). Por otro lado, en las investigaciones de Soler & Melián (2012) en la actual crisis financiera, económica y social, estas necesidades se han vuelto más urgentes, por lo que en este caso se ha ampliado la solvencia de las entidades bancarias y se ha revaluado el papel del crédito cooperativo.

1.2.2. Auditoría

A la auditoría se la conoce como un proceso de recopilación y evaluación de evidencia por parte de personas independientes y competentes sobre información cuantificable sobre una determinada entidad económica, con el fin de determinar e informar el grado de cumplimiento de la información cuantitativa con los criterios establecidos (Villardefrancos, 2016). A su vez, Manrique (2019) menciona que la auditoría es un proceso sistemático de adquisición y evaluación donde las evidencias son objetivas y las aplica a diversas actividades de las organizaciones sociales. Empresas públicas y privadas, otros organismos del sector, fiscal, operativo, medioambiental, forense, informática, etc.

1.2.2.1. La auditoría de gestión

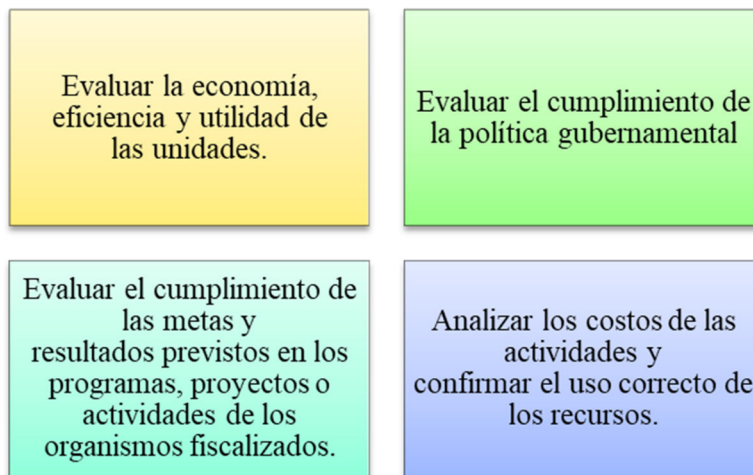
La auditoría de gestión tiene como finalidad que se mida la eficacia, la eficiencia y la economía de la organización e identifique brechas o desviaciones que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades empresariales u organizacionales (Vásquez & Pinargote, 2018). Además, se indica que es una herramienta o prueba utilizada para evaluar el cumplimiento legal de un departamento, agencia, programa o actividad y para evaluar en qué medida se están cumpliendo los objetivos del programa, así como los criterios de eficacia, eficiencia y economía (Goyo et al., 2012).

1.2.2.2. Objetivos de la auditoría de gestión

Es importante determinar los objetivos principales de una auditoría de gestión para establecer la finalidad dentro de esta evaluación en los procesos, funciones y políticas de la entidad.

Este control es una figura jurídicamente técnica adaptada a las particularidades y circunstancias especiales de cada país donde debe aplicarse para lograr los resultados deseados según los requerimientos de cada país (González-Cruz et al., 2015).

Figura 10: Objetivos de la auditoría de gestión



Elaborado por: Ruiz (2023)

1.2.2.3. Auditoría financiera vs Auditoría de gestión

Es importante que se establezcan las diferencias que pueden proporcionar ya que no son aplicadas al mismo tiempo, tienen sus condiciones y la manera correcta de

ejecutarlas, por ende Alvear et al. (2010) muestran algunas diferencias de estas dos auditorías.

Tabla 1: Diferencias entre auditoría financiera y de gestión

DIFERENCIAS DE AUDITORÍAS

	Auditoría financiera	Auditoría de gestión
<i>Enfoque</i>	Originalmente negativo, dirigido a la búsqueda de irregularidades o fraudes. Actualmente determina la razonabilidad de los estados financieros examinados.	Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con eficiencia, efectividad y economía.
<i>Importancia</i>	Absolutamente necesaria para lograr y mantener un buen sistema financiero	Absolutamente necesaria para lograr y mantener una buena gerencia en general
<i>Objetivos</i>	Emitir opinión o dictamen sobre la razonabilidad de la situación financiera de una entidad a una fecha dada	Determinar al grado de eficacia, eficiencia y de economía de las operaciones para formular recomendaciones que mejoren aquel grado o corregir deficiencias
<i>Alcance</i>	Limitado: Contabilidad y Finanzas	Ilimitado: Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras

Fuente: Alvear et al. (2010)

Elaborado por: Ruiz (2023)

1.2.2.4. Fases de la auditoría de gestión

Para comenzar una auditoría es indispensable que tenga un orden, de esa manera Vásquez & Pinargote (2018) demuestra que son tres fases de planeación preliminar, específica ejecución y preparación del informe y seguimiento, es así como la Grafica 11 define lo que significa cada una de ellas.

Figura 11: Fases de auditoría de gestión

Fase I-Conocimiento preliminar

- Visitas de seguimiento o visitas iniciales a las unidades; examen de documentos, papeles de trabajo y evaluaciones de control interno

Fase II-Planificación específica

- Desarrollar un plan y un programa de auditoría que identifique aspectos tales como los requisitos aplicables, quién estará involucrado, los recursos que se utilizarán y cuándo se completará la auditoría

Fase III-Ejecución

- Llevar a cabo las acciones previstas en el plan y protocolo de auditoría desarrollado previamente en la fase anterior y divulgado en los documentos de trabajo correspondientes.

Fase IV-Comunicación de resultados

- La gerencia realiza una reunión de cierre para presentar los resultados de las actividades completadas y desarrollar compromisos para la siguiente fase de monitoreo.

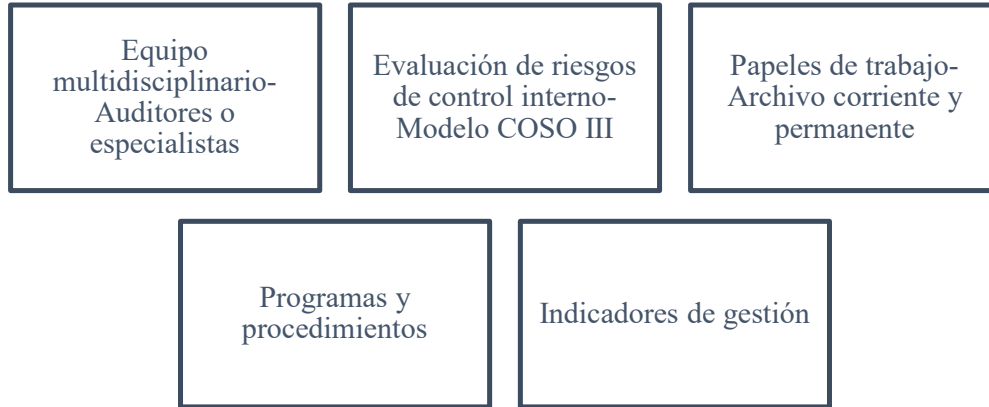
Fuente: Vásquez & Pinargote (2018)

Elaborado por: Ruiz (2023)

1.2.2.5.Herramientas de auditoría de gestión

Una herramienta de auditoría de gestión son los elementos esenciales necesarios para su desarrollo, a saber, el equipo de personas involucradas, el objeto (entidad) a auditar, el código o norma, el documento de trabajo y la especificación de la directriz 19011 Actualización de criterios de auditoría (Bastidas et al., 2022).

Figura 12: Herramientas de auditoría de gestión



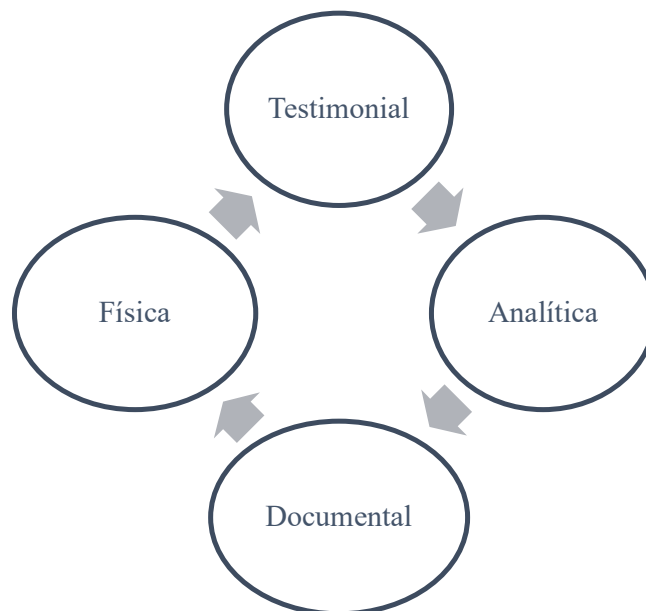
Fuente: Bastidas et al. (2022).

Elaborado por: Ruiz (2023)

1.2.2.6. Evidencias de auditoría

Al finalizar el análisis de una auditoría siempre existe un tipo de evidencia detectado en cualquier error o anomalía que exista, de esta forma, se logra tener un respaldo en la presentación de la evaluación (Velásquez, 2015).

Figura 13: Tipos de evidencia de una auditoría



Fuente: Velásquez (2015)

Elaborado por: Ruiz (2023)

Testimonial: Se obtiene mediante otras personas en forma de declaraciones hechas en el curso de las investigaciones o entrevistas.

Analíticas: Comprende análisis, conciliaciones, tabulaciones, cálculos y comparaciones de la información en sus componentes.

Documental: Consiste en la información elaborada por la administración de la entidad relacionado con el desarrollo de su desempeño funcional.

Físicas: Este tipo de evidencia se obtiene a través de una inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos.

1.2.2.7.Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo se establecen mediante el archivo permanente y expedientes de papeles de trabajo actuales, de este modo se puede realizar de manera ordenada la auditoría (INFO, 2015).

Tabla 2: Papeles de trabajo

Cédula sumaria	Cédula analítica	Cédula Subanalítica
<ul style="list-style-type: none">• Contiene los datos en forma global o general de las cifras, procedimientos, conclusiones o las observaciones determinadas, correspondientes a un grupo de conceptos o cifras	<ul style="list-style-type: none">• Describe un procedimiento de auditoría desarrollado o aplicado sobre aquellas partidas que han sido seleccionadas para su revisión y comprobación en los diversos tipos de auditoría que se practican	<ul style="list-style-type: none">• Se elabora para examinar con mayor detalle, algún concepto y para explicar otros procedimientos adicionales contenidos en una u otra cédula analítica de auditoría.

Fuente: INFO (2015)

Elaborado por: Ruiz (2023)

1.2.2.8. Control interno

El control interno es una función integral de todos los miembros de la organización que son responsables de la ejecución del plan. Por lo tanto, no es solo responsabilidad de la alta dirección sino también de la baja dirección (Durán, 2018).

1.2.2.9. Evaluación de control interno modelo COSO 2013

Según Durán (2018) es muy importante que el auditor tenga un modelo sólido de controles internos, porque durante el procedimiento de auditoría de evaluación de riesgos, puede evaluar la eficacia de los controles internos haciendo preguntas sobre la administración y el personal de la empresa, los procesos comerciales y las prácticas contables, el modelo COSO 2013 está compuesto por:

Figura 14: Componentes del modelo COSO



Fuente: Durán (2018)

Elaborado por: Ruiz (2023)

Estas se describen de la siguiente manera

Tabla 3: Descripción del modelo COSO

Ambiente de control	de	Ética e integridad humana, niveles de conocimientos y habilidades, filosofía y estilo de gestión, estructura organizativa, política y práctica de recursos humanos
Evaluación de riesgos	de	Identificación de riesgos, evaluación de riesgos, tolerancia al riesgo y formulación de contramedidas
Actividades de control	de	Esto incluye todos los métodos, políticas, procedimientos y otras iniciativas desarrolladas e implementadas como parte de las operaciones.

Información y comunicación	La información y la comunicación se refieren y básicamente a la adquisición e intercambio de información dentro de una organización y al desempeño de tareas de apoyo.
Supervisión	Un proceso de seguimiento continuo para evaluar la calidad de la gestión de la entidad y el funcionamiento eficaz del sistema de control interno.

Fuente: Durán (2018)

Elaborado por: Ruiz (2023)

1.2.3. Indicadores de gestión

Para Cáceres (2019) citado por Párraga et al. (2021) los indicadores de gestión son un mecanismo ideal para garantizar la implementación de la política y planificación de la empresa, y son necesarios para las pequeñas y medianas empresas, dependiendo de su creciente grado de complejidad. Además, deben estar relacionados con metas, no solo con un área de la empresa, deben permitir la búsqueda coordinada de metas estratégicas y de corto plazo.

1.2.3.1. Determinación de indicadores de gestión cooperativo

Los indicadores de gestión financiera que pueden aplicarse dentro de una cooperativa pueden ser:

Tabla 4: Indicadores de gestión

Morosidad crédito de consumo	Límites de préstamos fiduciarios, indicadores de concentración de crédito, reservas de cartera vencida, indicadores de cobertura de depósitos, solvencia y límites de gasto aumentados.
Eficacia del entrenamiento del personal	Índice que determina el nivel de entrenamiento del personal de una

	entidad para verificar el cumplimiento de sus cargos con esmero profesional.
Canales de información	Índice que establece el nivel de utilización y confiabilidad de los canales de información.
Créditos aprobados	Nivel de eficiencia del personal para otorgar créditos y generar una mayor rentabilidad a la entidad.
Rentabilidad (Grado De Absorción Del Margen Financiero y Eficiencia Institucional En Colocación)	-Determina el porcentaje de gastos que necesita la empresa para gestionar su cartera actual. - Capacidad que tiene la entidad para cubrir sus gastos operativos con los ingresos producto de la intermediación financiera.

Elaborado por: Ruiz (2023)

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Descripción de metodología

2.1.1. Unidad de análisis

La unidad de estudio donde se realizó la auditoría de gestión corresponde a una entidad financiera denominada CB COOPERATIVA ubicada en Ambato, misma que ofrece productos y servicios financieros rápidos, seguros y confiables, llegando así a posicionarse en el sector financiero como la más solvente Cooperativa del Segmento 1 con Calificación A+ con 29 años de servicio. De este modo, el análisis se basará en el proceso de créditos con el objetivo de examinar el desempeño y administración dentro del área, para determinar que la gestión dentro de cooperativa genera confiabilidad.

El objetivo es poder determinar si existe un adecuado control interno sobre los procesos de crédito, es por ellos que la información recolectada sirve como base para determinar una auditoría de gestión y establecer un informe que permita reconocer los hechos de la cooperativa.

2.1.2. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información

Fuentes primarias: Para la aplicación de esta auditoría, se basó con información directa del personal de la cooperativa, que son de forma directa y confiable, de este modo se detallada a continuación:

Tabla 5: Lista de encuestados de CB Cooperativa

Nombre	Cargo
Juan Pablo González	Gerente
Fabiola Peñaloza	Jefe de crédito
Gabriel Guamán	Analista de crédito
Diana Lozano	Analista de crédito
Medardo Arévalo	Oficial de crédito
María Luz Paguay	Oficial de crédito

Elaborado por: Ruiz (2023)

Técnica: Para la correcta ejecución de una auditoría de gestión en la cooperativa, se aplicó una encuesta que sirve para determinar el control interno en el proceso de crédito.

Instrumento: Para la evaluación al proceso de crédito en la cooperativa, se aplica el cuestionario modelo COSO, utilizando preguntas coherentes y necesarias para el cumplimiento de los objetivos, fue de manera presencial para comprobar la veracidad de la información, a continuación, se detalla el cuestionario:

Tabla 6: Modelo COSO 2013 aplicado a la cooperativa

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MODELO COSO				
PREGUNTA		RESPUESTA		
A	AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	N/A
1	¿Tiene conocimiento sobre los procesos, normativas, y reglamentos de crédito en la cooperativa?			
2	¿Quiénes aprueban los créditos tienen el nivel de autoridad correspondiente?			
3	¿Existe programas de capacitación por parte de la cooperativa específicamente en el área de crédito?			
4	¿Existe personal suficiente y adecuado para eficiente desarrollo de sus funciones asignadas?			
5	¿La gerencia o la autoridad máxima de la cooperativa realiza controles al proceso de crédito?			
6	¿Se establecen requisitos para solicitud de crédito?			
7	¿El jefe del área tiene políticas definidas para el desarrollo de las operaciones crediticias?			
8	¿El personal de crédito asume su responsabilidad con capacidad y entrenamiento?			
9	¿Cuenta la cooperativa con un manual funcional del proceso de préstamo?			
10	¿Está actualizado el proceso de crédito de la cooperativa?			
B	EVALUACIÓN DE RIESGOS			

11 ¿El responsable de la aprobación de créditos analiza el cumplimiento del proceso de crédito previa solicitud?

12 ¿Se efectúa una adecuada revisión sobre la documentación presentada por los clientes para la aprobación de crédito?

13 ¿Se analiza e identifica posibles riesgos potenciales al aprobar los créditos?

14 ¿Se determina un presupuesto de créditos?

15 ¿Se ejecuta de una manera eficiente la inspección del perfil de los clientes para el crédito solicitado?

16 ¿Se limita el monto de crédito según la capacidad de pago?

17 ¿Los expedientes de crédito contienen información requerida de acuerdo con los cinco c de crédito?

C ACTIVIDADES DE CONTROL

18 ¿Para cada función dentro del proceso de crédito, se ha designado responsables, para evitar trabajos innecesarios?

19 ¿La cooperativa realiza evaluaciones y verificaciones del proceso de créditos?

20 ¿Los créditos se efectúan al tiempo establecido?

21 ¿Existe un sistema informático que permita facilitar la obtención de información de los clientes al solicitar un crédito?

22 ¿Realizan una investigación de información financiera a los antiguos clientes?

23 ¿Existen una constatación física de documentos que los respalde dentro del departamento?

24 ¿Los procedimientos aplicados a los créditos son eficientes?

25 ¿Existe un sistema que proporcione información de las deudas bancarias que posee el cliente?

D INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

26 ¿Los clientes conocen los tipos de crédito que ofrecen junto con sus beneficios, plazos y requisitos?

27 ¿De existir inconvenientes al otorgar un crédito por falta de información, es comunicado al jefe de créditos?

28 ¿Para la toma de decisiones, la información que posee la cooperativa sobre los créditos es confiable?

29 ¿Dentro del proceso de créditos, al momento de ejecutarlos, se realizan reportes dentro del sistema informático?

30 ¿La información está protegida por alguna copia de seguridad?

31 ¿La cooperativa ha establecido canales de comunicación específicamente en el proceso crédito?

32 ¿Los procedimientos de crédito son comunicados a todos los responsables del área?

E SUPERVISIÓN Y MONITOREO

33 ¿Existe un responsable que supervise que se cumpla el proceso de crédito?

34 ¿La cooperativa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito?

35 ¿Se realizan auditorias para evaluar las operaciones realizadas?

36 ¿Lleva un registro de todas las opciones de crédito todos los días?

37 ¿El jefe de crédito realiza seguimiento de los informes presentados en el proceso de crédito?

Elaborado por: Ruiz (2023)

Es importante aclarar que las fuentes, técnicas e instrumentos de recolección aplicados en este proyecto integrador, se basan en métodos analíticos, deductivos e inductivo-deductivos. Los métodos deductivos se pueden identificar usando poderes ejecutivos a la cooperativa mediante la recolección de información, mientras que el método analítico es la evaluación detallada de la documentación proporcionada sobre el proceso de crédito y el método inductivo – deductivo ayudó a determinar las conclusiones y el informe borrador que permite establecer los resultados de la auditoría.

2.1.3. Fases del desarrollo

Las fases de la auditoría es el principal núcleo de ejecución para el desarrollo de la auditoría de gestión y cumplimiento de los objetivos:

Tabla 7: Fases de la auditoría de gestión

Objetivos específicos	Fase	Descripción
Desarrollar un plan preliminar de auditoría de control interno para determinar los niveles de riesgo y las prioridades de auditoría.	Planificación Preliminar	Guía de visita previa Evaluación de control interno Memorando
Realizar la planificación específica del área de crédito para determinar los niveles de riesgo y las prioridades de auditoría.	Planificación específica	Evaluación de control interno Programa de auditoría
Ejecutar la auditoría de gestión en el Proceso de Crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Biblián Limitada "CB Cooperativa" para obtener documentación suficiente y	Ejecución	Análisis de auditorías Papeles de trabajo Hallazgos

convinciente para respaldar los hallazgos.

Comunicar los resultados de la auditoría de desempeño a través de informes para la toma de decisiones de la alta dirección.	Comunicación de resultados (Informe)	Emisión de informe borrador e informe final presentado a gerencia
---	---	---

Elaborado por: Ruiz (2023)

Planificación: Dentro de esta fase se realizó una visita previa a la entidad financiera para tener conocimiento básico acerca del entorno y procedimientos en general. Además, en el proceso de créditos se desarrolló la auditoría de gestión, mediante un Memorando de planificación que especifica procedimientos para la auditoría.

Ejecución: Se elabora un plan de auditoría, en el que se especifican las acciones a realizar, adicionalmente se utilizan indicadores de gestión que permiten determinar el grado de eficacia y eficiencia de los procesos de acreditación y cobranza, para plasmar las falencias se presentó una hoja de hallazgos que sirvió para la elaboración del informe.

Comunicación de resultados: Se realizó el informe borrador de la auditoría con los hallazgos encontrados para corregir cualquier falencia en la cooperativa y se comunicó al área de créditos los resultados para emitir el informe final a gerencia.

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1. Auditoría de gestión

En este capítulo, con base en el marco teórico y el método descrito en los capítulos anteriores, se realiza una auditoría de gestión del departamento de crédito de CB COOPERATIVA. Teniendo como objetivo de este estudio, analizar el nivel de confianza en el sector y así medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos implementados en el sector para lograr las metas institucionales.

3.1.1. Planificación preliminar y específica de la auditoría

En la fase de planificación, CB Cooperativa fue visitado para observar las actividades en acción, coleccionando así información de la organización respecto a las generalidades como políticas, procedimientos, base legal y visión y misión en un ambiente cooperativo. Es así como, para fortalecer la evaluación, se diseñó un cuestionario sobre los controles internos de la organización, y así, determinar los niveles de riesgo en los procesos del departamento de crédito.

CB COOPERATIVA



CB
COOPERATIVA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

AMBATO-2023

FASE I:
PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR DE
AUDITORÍA



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

GVP

GUIA DE VISITA PREVIA

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
EMPRESA	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada
RUC	0390027923001
DIRECCIÓN	Tungurahua – Ecuador
FECHA DE VISITA	15/04/2023
ENTREVISTADO	ING. GONZALEZ BUSTOS JUAN PABLO GERENTE GENERAL
ENTREVISTADOR	Adriana Ruiz SENIOR

INFORMACIÓN AMBIENTE INTERNO				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa dispone de misión?	X		
2	¿Cuenta con visión?	X		
3	¿Mantiene bien específicos sus objetivos?	X		
4	¿Cuenta con valores institucionales?	X		
5	¿Existe un plan estratégico?	X		
6	¿Actualizan su ruc?	X		
7	¿Disponen de un manual de funciones?	X		
8	¿La cooperativa tiene un reglamento interno?	X		
9	¿Existen políticas internas de control?	X		
10	¿Poseen un organigrama estructural?	X		
11	¿Presentan la información financiera?	X		
12	¿Mantienen una lista de funcionarios?	X		
13	¿Cuentan con un FODA?	X		
14	¿Presentan indicadores de gestión?			
15	¿La información está disponible para el público?			



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

ARCHIVO PERMANENTE

AP

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada
AUDITORÍA:	GESTIÓN
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

1. ARCHIVO PERMANENTE

REFERENCIA /PT.	DESCRIPCIÓN /PT
AP 1	Organización de la entidad
AP 2	Fines y Actividades institucionales
AP 4	Gestión financiera contable y presupuestaria
AP 5	Indicadores de gestión
AP 6	Sistema de control interno

EQUIPO DE AUDITORÍA

Nombre	Iniciales	% Participación
CECILIA CATALINA TOSCANO MORALES	CCTM	30%
STEFANNY ADRIANA RUIZ MORQUECHO	SARM	70%



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CONTENIDO DEL ARCHIVO PERMANENTE

A.P.1. ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD

A.P.1.1 Historia

A.P.1.2 RUC

A.P.1.4 Base legal

A.P.1.5 Lista de trabajadores

A.P.1.6 Organización general de la entidad

A.P.2 VISIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

A.P.2.1 Visión, misión, objetivos y valores institucionales

A.P.2.2 Detalle de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas la entidad

A.P.2.3 Actividades institucionales y bienes o servicios

**A.P.3 GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE E INFORMACIÓN
PRESUPUESTARIA**

A.P.3.1 Balances proyectados

A.P.4 INDICADORES Y PARÁMETROS DE GESTIÓN

A.P.4.1 Indicadores de gestión

A.P.5 SISTEMA DE CONTROL

A.P.5.1 Procedimientos, políticas del departamento de crédito de control

A.P.5.2 Principales controles internos



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.1.1

ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD

Historia de la Cooperativa

En 1992, un grupo de artesanos del cantón Biblián estableció la idea y opciones a los planes de negocio de todos sus clientes, esta propuesta se basaba en la creación de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Pequeña Empresa Biblián Limitada. Por lo tanto, el 21 de enero de 1993 mediante el Acuerdo Ministerial 000361 se aprobó en el Registro General de Cooperativas mediante la gestión de la compañía y respaldo de otras organizaciones

Para el año 2017 deciden actualizar su nombre comercial a “CB Cooperativa” ofreciendo servicios financieros competitivos y oportunos a los ecuatorianos, cuenta con 14 agencias en el sur del país ubicadas, se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con aproximadamente 85.000 miembros. membresía y una red de más de 40 cajeros automáticos. La cooperativa también se ha convertido en una generadora de empleo con alrededor de 200 empleados, todos ellos locales.



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.1.2

1/2

Certificado del RUC

SRI

Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA.

Número RUC
0390027923001

Representante legal

• GONZALEZ BUSTOS JUAN PABLO

Estado	Régimen	
ACTIVO	GENERAL	
Fecha de registro	Fecha de actualización	Inicio de actividades
21/05/1993	02/06/2023	23/03/1993
Fecha de constitución	Reinicio de actividades	Cese de actividades
23/03/1993	No registra	No registra
Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 6 / CAÑAR / BIBLIAN	SI	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
SOCIEDADES	SI	SI

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: CAÑAR Cantón: BIBLIAN Parroquia: BIBLIAN

Dirección

Calle: MARISCAL SUCRE Número: 3-38 Intersección: AV. DANIEL MUÑOZ Edificio: CACPE BIBLIAN Referencia: A MEDIA CUADRA DEL PARQUE CENTRAL.

Medios de contacto

Email: contabilidad@cbcooperativa.fin.ec Teléfono trabajo: 073702740 Teléfono trabajo: 073702740

Actividades económicas

- K64190101 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS POR BANCOS DIFERENTES DEL BANCO CENTRAL.
- K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.
- K66190301 - SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN FIDUCIARIA Y DE CUSTODIA A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO.
- O84300001 - FINANCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SEGURIDAD SOCIAL: REALIZACIÓN DE PAGOS DE TRANSFERENCIA PARA COMPENSAR LA REDUCCIÓN O PERDIDA DE INGRESOS Y PARA COMPENSAR LA INSUFICIENTE CAPACIDAD DE PRODUCIR INGRESOS

1/2

www.sri.gob.ec



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.1.2

2/2

Razón Social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA.	Número RUC 0390027923001
---	------------------------------------

Establecimientos	
Abiertos	Cerrados
34	0

Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 4161 CONTRIBUCION TEMPORAL PARA EL IMPULSO ECONOMICO POST COVID DE SOCIEDADES

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR1685738797991513
Fecha y hora de emisión: 02 de junio de 2023 15:46
Dirección IP: 200.93.223.60

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

2/2

www.sri.gob.ec



Base legal

CB Cooperativa. está sujeta bajo la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria, a su vez se rige a:

- o Código Orgánico Monetario y Financiero
- o Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- o Norma de control que establece los requisitos y el procedimiento general que deben cumplir las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y las Cajas Centrales para la adecuación de estatutos
- o Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- o Registro único de contribuyentes (RUC) otorgado por el Servicio de Rentas Internas.
- o Norma de control para la gestión del riesgo de crédito
- o Norma de control para el ejercicio de auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.1.5

Lista de trabajadores

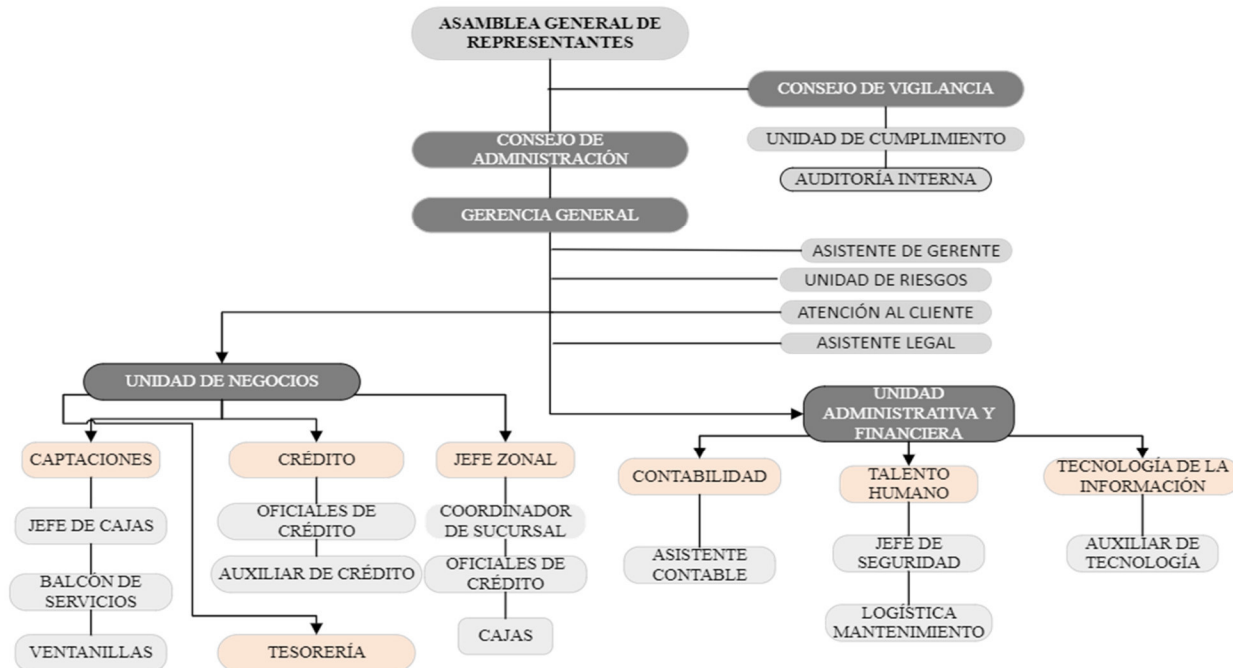
Nombre	Cargo
Juan Pablo González	Gerente
Fabiola Peñaloza	Jefe de crédito
Gabriel Guamán	Analista de crédito
Diana Lozano	Analista de crédito
Medardo Arévalo	Oficial de crédito
María Luz Paguay	Oficial de crédito
Raquel Sacaquirin	Asesor legal
Sergio Guamán	Gestión de cobranza
Juan Chogllo	Auxiliar de crédito
Mónica Del Roció Guamán	Director de negocios
Alexandra de la Nube Tenezaca	Contadora general
María Carrillo	Jefe administrativo



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.1.6

Organización general de la entidad





"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

Visión, misión, objetivos y valores institucionales

AP 2.1

Visión

1/2

Ser la Cooperativa más solvente del Ecuador, ofreciendo productos y servicios financieros rápidos, seguros y confiables, con soluciones tecnológicas amigables, personal competente y comprometido con las necesidades de sus socios, para alcanzar una calificación de riesgo AA.

Misión

Apoyar el desarrollo socio económico y mejorar el nivel de vida de la comunidad brindando servicios financieros de calidad, con solvencia y responsabilidad social.

Objetivos estratégicos

Los objetivos establecidos por la cooperativa son en base al cumplimiento del FODA

Perspectiva	Objetivos Estratégicos
Financiera	Mantener indicadores financieros adecuados.
Financiera	Mantener una composición de cartera que promueva el apoyo al sector productivo.
Cliente/Asociado	Alcanzar un nivel de crecimiento institucional Mínimo del 10% por año.
Cliente/Asociado	Mantener un nivel de satisfacción del cliente externo Mínimo del 80%
Cliente/Asociado	Incrementar el número de transacciones en línea.
Cliente/Asociado	Ampliación de cobertura.
Procesos Internos	Disponer de procesos de gestión e infraestructura tecnológica adecuada que garantice la continuidad de las operaciones.
Crecimiento y Aprendizaje	Desarrollar la cultura organizacional y fortalecer las competencias en el personal.



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

AP 2.1

2/2

Valores institucionales

Los valores institucionales de CB Cooperativa se basan en principios co

Honestidad

Demstrar firmeza y justicia interna y externamente de la institución, actuar siempre con la verdad sin ocultar información que pueda afectar al desempeño y cumplimiento de las metas.

Responsabilidad

Responder y rendir cuentas sobre los actos que se cometan, con el fin de que exista confianza con clientes y empleados sobre la capacidad personal y empresarial de servir.

Compromiso

Personal competente, capacitado y profesional que alcanza un excelene nivel de productividad y calidad del servicio



Detalle de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad (FODA)

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> -El mercado de Ambato tiene potencial de crecimiento. Gran potencial para nuevos mercados. -Mantener la influencia sobre los flujos de remesas disponibles. -El grupo objetivo atendido por la cooperativa tiene una buena capacidad de ahorro 	<ul style="list-style-type: none"> -Los mercados financieros son altamente competitivos. -Incrementar la presencia y capacidad de las cooperativas no reguladas por la SBS. -Los cambios adversos en los niveles de empleo pueden afectar los ingresos y la capacidad de ahorrar y pagar. -Verifique los intereses y los costos del préstamo. -El riesgo de endeudamiento excesivo de los ciudadanos en el mercado de intervención es alto. -La presencia de prestamistas informales afecta el mercado.
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento de activos y el prisionero. -Nivel de liquidez y eficiencia en la gestión del efectivo. -Superávit financiero suficiente para cubrir los gastos de funcionamiento. -Eficiencia administrativa adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> -El nivel de riesgo de la cartera sigue siendo alto. -Nivel de productividad del oficial de crédito. -Concentración de depósitos, especialmente del DPF de Coac. - Concentración del riesgo de crédito

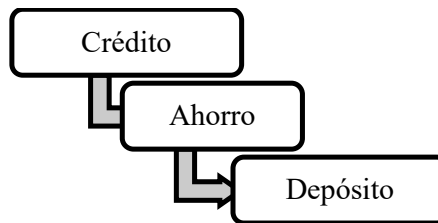


Actividades institucionales y bienes o servicios

CB Cooperativa tiene múltiples alternativas vinculadas a las actividades que se relacionan como entidad financiera, donde los productos y servicios son su fortaleza:

Productos financieros

La institución ofrece varios productos financieros para satisfacer exclusivamente a sus clientes en las cuales destacan:



Crédito	
<u>Crédito Automático</u>	La institución considera que pueden acceder a este crédito, la cual se considera como dinero que un afiliado solicita por un valor inferior a sus ahorros en su cuenta de aportaciones.
<u>Crédito de consumo</u>	Está destinado a personas naturales para la adquisición de bienes, servicios o gastos y otras compras y gastos no relacionados con la actividad económica productiva, incluyendo hipotecas de joyería, y vehículos livianos y bienes comerciales que no pueden ser utilizados en negocios productivos



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

AP 2.3

2/3

<u>Crédito de microempresa</u>	Es el otorgado a una persona natural, o jurídica con ventas anuales inferiores o iguales a los USD 100.000 donde la forma de pago será a través de las ventas o ingresos de la actividad
<u>Crédito Productivo</u>	Va destinado a personas naturales o personas jurídicas que posean ventas anuales superiores a USD 100.000 relacionado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.
<u>Crédito corto plazo</u>	Este crédito es fácil de comprender, puesto que lo puede adquirir cualquier cliente dependiendo de su condición crediticia y su forma de pago es un corto tiempo
<u>Crédito inmobiliario</u>	Esto incluye las garantías hipotecarias contra personas físicas para la construcción, reparación, reforma y mejora de su propiedad, para la compra de terrenos para la construcción de sus propias casas, y para la compra de casas terminadas para el uso del deudor y su familia.



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

AP 2.3

3/3

Ahorro

Ahorro Bienestar	→	Permite planificar un ahorro mensual, el tiempo y el monto lo decide el cliente
Ahorro Gold	→	Ahorro empresarial que brinda mayor rentabilidad en su liquidez con una tasa de interés hasta el 5%
Ahorro Futuro	→	Plan de ahorro programado donde el retiro de sus ahorros puede hacerlo solo en Febrero o Agosto
Crece Ahorro	→	Fomenta la cultura de ahorros en niños a partir de 1 día de nacidos hasta los 15 años
Depósito a la vista	→	Sus ahorros están disponibles cuando se lo requiera y el monto que se desee. Los retiros son a través de ventanilla o cajeros automáticos.
Depósito a plazo fijo	→	Ahorros en una póliza con tasas de interés que brindan mayor rentabilidad de acuerdo al tiempo y monto que se desea ahorrar.

Depósito



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

AP 3.1

GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE E INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

Balances proyectados

ESTADO DE SITUACION	LINEA BASE 2018	2019	2020	2021	2022	2023
Activos						
Fondos Disponibles	27,733,449	30,506,793	32,032,133	33,633,740	36,997,114	40,696,825
Inversiones	43,164,170	28,056,710	30,862,381	33,331,372	36,664,509	40,330,960
Cartera	134,931,246	197,047,953	234,805,431	285,866,458	348,365,084	424,523,351
COMERCIAL	-	2,048,136	2,525,138	2,502,720	2,684,645	2,823,066
CONSUMO	80,566,248	122,888,139	148,983,130	179,207,126	219,309,015	268,422,688
INMOBILIARIO	21,040,792	28,673,899	30,301,654	37,077,336	45,374,279	55,535,729
MICROEMPRESA	42,591,302	55,299,663	68,178,720	86,513,785	105,873,317	129,583,367
Cartera Bruta	125,664,150	201,062,640	245,296,421	299,261,634	365,099,193	445,421,016
Provisiones Créditos Incobrables	9,267,096	-11,861,883	-15,183,210	-19,434,509	-24,876,172	-31,841,500
Cuentas por Cobrar	1,826,566	2,228,410	2,718,660	3,316,766	4,046,454	4,936,674
Activos Fijos	3,704,155	4,519,069	5,513,264	6,726,183	8,205,943	10,011,250
Otros Activos	3,528,576	4,304,863	5,251,932	6,407,357	7,816,976	9,536,711
Total de Activos	214,888,161	266,663,799	311,183,803	369,281,876	442,096,080	530,035,771
Pasivos						
Obligaciones con el Público	176,010,131	215,520,064	248,655,852	294,355,943	351,439,282	419,325,810
Depósitos a la vista	41,050,404	50,869,197	59,008,269	69,629,757	82,163,113	96,952,474
Depósitos a Plazo	134,959,727	164,650,867	189,647,583	224,726,186	269,276,169	322,373,337
Obligaciones inmediatas	55,175	67,313	82,122	100,189	122,230	149,121
Cuentas por Pagar	3,997,777	4,877,288	5,950,291	7,259,355	8,856,414	10,804,825
Obligaciones Financieras	1,437,183	5,030,142.17	5,972,748	5,375,473	4,837,926	4,354,133
Otros Pasivos	562,681	686,471	837,494	1,021,743	1,246,526	1,520,762
Patrimonio	32,825,214	40,482,521	49,685,296	61,169,174	75,593,702	93,881,120
Capital Social	1,149,529	1,471,397	1,883,388	2,410,737	3,085,744	3,949,752
Reservas	29,812,687	36,371,478	44,373,203	54,135,307	66,045,075	80,574,991
Superavit por Valuaciones	29,056	35,449	43,247	52,762	64,369	78,531
Resultados Acumulados	0	-	-	-	-	-
Resultados del Ejercicio	1,833,942	2,604,198	3,385,457	4,570,368	6,398,515	9,277,846
Total Pasivos + Patrimonio	214,888,161	266,663,799	311,183,802	369,281,876	442,096,080	530,035,770



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

AP 4.1

INDICADORES PROYECTADOS

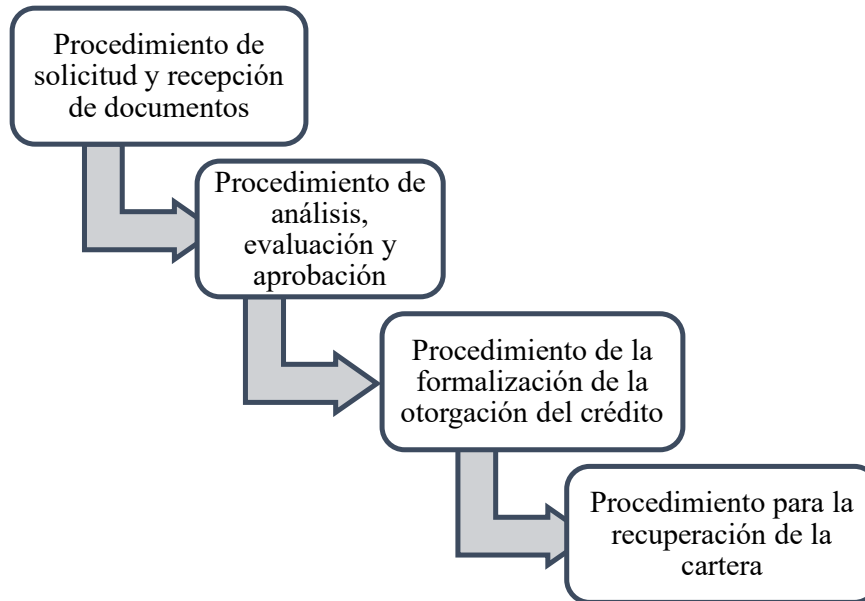
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LIMITADA	
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	245,96%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	9,87%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	90,13%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	108,39%
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	11,40%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	6,79%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	4,28%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	17,42%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y PUBLICO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	8,18%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	26,68%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	87,50%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	64,33%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	79,09%
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	80,68%
EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	3,78%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	88,39%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1,52%
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	3,62%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,54%
INTERMEDIACION FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	87,49%
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	3,36%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,50%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	9,97%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	15,27%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	10,38%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	17,49%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO POR VENCER	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00%
CARTERA POR VENCER TOTAL	15,09%
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	15,16%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO	
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	7,62%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	40,02%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS T	14,72%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	109,87%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	13,40%



SISTEMA DE CONTROL

Procedimientos y Políticas

Procedimientos del departamento de crédito



Políticas

1. La tarea básica de las cooperativas es brindar servicios crediticios a los socios y satisfacer sus necesidades a través de un posicionamiento adecuado. a su destino de inversión.
2. Puntos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. se basa en la actividad y el perfil del miembro.
3. El importe del préstamo está directamente relacionado con la solvencia del solicitante y las deudas y riesgos a los que pueda enfrentarse el prestatario en el desarrollo de su negocio o actividad lucrativa.
4. Los plazos del préstamo se determinan con base en la capacidad de pago del deudor y el riesgo de liquidez de la cooperativa, la demanda del mercado y el plazo promedio del depósito.



5. Las reservas obligatorias son depósitos de compensación de las entidades de crédito.
6. Durante la operación de préstamo. A la hora de elegir una fianza se tendrá en cuenta el importe del préstamo, el plazo y el nivel socioeconómico del solicitante.
7. La garantía puede ser una garantía personal, garantía de firma, garantía hipotecaria o garantía hipotecaria.
8. Para poder otorgar un préstamo, el oficial de crédito debe realizar una inspección y examen físico de los bienes muebles e inmuebles del deudor, el garante se encuentra en el lugar real.



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

AP 5.2

Principales controles internos

Ambiente de Control: Una empresa debe estar preparada, a través de sus políticas y procedimientos, para brindar un nivel razonable de seguridad contra los riesgos asociados con sus operaciones.

Evaluación de riesgos: las organizaciones deben comprender los riesgos internos y externos que enfrenta el negocio y estar preparadas y organizadas para identificar, analizar y gestionar los riesgos resultantes. Medidas de control: una empresa debe estar preparada para brindar salvaguardas razonables contra los riesgos asociados con sus operaciones a través de sus políticas y procedimientos.

Información y comunicación: las organizaciones necesitan desarrollar sistemas interconectados que permitan al personal de la empresa capturar e intercambiar la información necesaria para realizar, administrar y controlar sus operaciones.

Supervisión o monitoreo: todo el proceso debe ser monitoreado y se deben introducir cambios si se consideran para que el sistema pueda responder dinámicamente y adaptarse a condiciones nuevas y cambiantes.



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORIA DE GESTIÓN
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

ÍNDICE	
REFERENCIA /PT.	DESCRIPCIÓN /PT
CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EGCI	EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
MNCYNR	MATRIZ NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
EA	ENFOQUE DE AUDITORÍA
MRG	MAPA DE RIESGOS Y GRÁFICAS
MRP	MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR

EQUIPO DE AUDITORÍA		
Nombre	Iniciales	% Participación
CECILIA CATALINA TOSCANO MORALES	CCTM	30%
STEFANNY ADRIANA RUIZ MORQUECHO	SARM	70%



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CCICH

CB COOPERATIVA
EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO 2013
AÑO 2022

N.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿La cooperativa cuenta con un código de ética?	x		
2	¿Cuenta con un plan operativo anual?	x		
3	¿Posee un plan estratégico de con proyección de 5 años?	x		
4	¿Cuenta con un manual de funciones bien establecidas?	x		
5	¿La gerencia o la autoridad máxima de la cooperativa realiza controles al proceso de crédito?	x		
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
6	¿Se ha identificado riesgos externos que podrían afectar la salud financiera de la cooperativa?	x		
7	¿Cuentan con un FODA actualizado, para identificar los factores internos y externos?	x		
8	¿Se analiza e identifica posibles riesgos que puedan afectar al cumplimiento de objetivos?	x		
9	¿Se realiza una inspección periódica a los empleados en la ejecución de las operaciones?	x		
ACTIVIDADES DE CONTROL				
10	¿Se realizan controles de rendimiento del personal?		X	No existe un responsable que evalúe al personal
11	¿Se comunican las novedades a gerencia?	x		
12	¿Se ha establecido estrategias para el control administrativo?	x		
13	¿Se aplican indicadores de gestión para el control de la información?	x		
14	¿Las actividades que realizan los empleados, esta de acorde a su título profesional?	x		
15	¿La contratación de personal está acorde a las necesidades de la entidad?	x		



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CCICH

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
16	¿Existen canales de información en la cooperativa?		X	La información se mantiene discreta y es compartida solo al personal de altos cargos
17	¿La información sobre la entidad se encuentra resguardada?	x		
18	¿Realizan reuniones periódicas para comunicar la situación actual de la cooperativa?	x		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
19	¿Existe un responsable que supervise que se cumpla las actividades asignadas a los trabajadores?	x		
20	¿La cooperativa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en la cooperativa?	x		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

EGCI

CB COOPERATIVA
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO
EVALUACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO
AÑO 2022

N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	En la cooperativa No realizan controles de rendimiento del personal	Principio De Control Interno En Base Al Informe Coso: Actividades De Control #5: Cumplir Con La Responsabilidad	No existe un responsable que evalúe al personal	Gerente: Analizar el rendimiento de los trabajadores para que los cargos sean cumplidos efectivamente
2	En la cooperativa No existen canales de información en la cooperativa	Principio De Control Interno En Base Al Informe Coso: Informe y comunicación #14: Comunica internamente	La información se mantiene discreta y es compartida solo al personal de altos cargos	Gerente: Establecer canales de información para todo el personal, de esta manera todos sabrán sobre la situación real de la cooperativa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MNCYNR

CB COOPERATIVA
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE
AÑO 2022

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿La cooperativa cuenta con un código de ética?	1	1		1
2	¿Cuenta con un plan operativo anual?	1	1		1
3	¿Posee un plan estratégico de con proyección de 5 años?	1	1		1
4	¿Cuenta con un manual de funciones bien establecidas?	1	1		1
5	¿La gerencia o la autoridad máxima de la cooperativa realiza controles al proceso de crédito?	1	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
6	¿Se ha identificado riesgos externos que podrían afectar la salud financiera de la cooperativa?	1	1		1
7	¿Cuentan con un FODA actualizado, para identificar los factores internos y externos?	1	1		1
8	¿Se analiza e identifica posibles riesgos que puedan afectar al cumplimiento de objetivos?	1	1		1
9	¿Se realiza una inspección periódica a los empleados en la ejecución de las operaciones?	1	1		1
ACTIVIDADES DE CONTROL					
10	¿Se realizan controles de rendimiento del personal?	1		0	0
11	¿Se comunican las novedades o problemas a gerencia?	1	1		1
12	¿Se ha establecido estrategias para el control administrativo?	1	1		1
13	¿Se aplican indicadores de gestión para el control de la información?	1	1		1
14	¿Las actividades que realizan los empleados, esta de acorde a su título profesional?	1	1		1
15	¿La contratación de personal está acorde a las necesidades de la entidad?	1	1		1



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MNCYNR







INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
16	¿Existen canales de información en la cooperativa?	1		0
17	¿La información sobre la entidad se encuentra resguardada?	1	1	1
18	¿Realizan reuniones periódicas para comunicar la situación actual de la cooperativa?	1	1	1
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
19	¿Existe un responsable que supervise que se cumpla las actividades asignadas a los trabajadores?	1	1	1
20	¿La cooperativa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en la cooperativa?	1	1	1
PONDERACIÓN TOTAL				20
CALIFICACIÓN TOTAL				18

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
20	18	90,00	10,00	

Nivel de Confianza = $(\frac{CT \times 100}{PT})$
 Nivel de Confianza = $(\frac{18 \times 100}{20})$
 Nivel de Confianza = 90,00

Nivel de Riesgo = $100\% - NC$
 Nivel de Riesgo = $100\% - 90$
 Nivel de Riesgo = 10,00

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		



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CB COOPERATIVA

EA

ENFOQUE DE AUDITORÍA

COMPONENTE: EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO

AÑO 2022

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el **10%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **90%** al 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 Y SUSTANTIVAS**.

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	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MRG

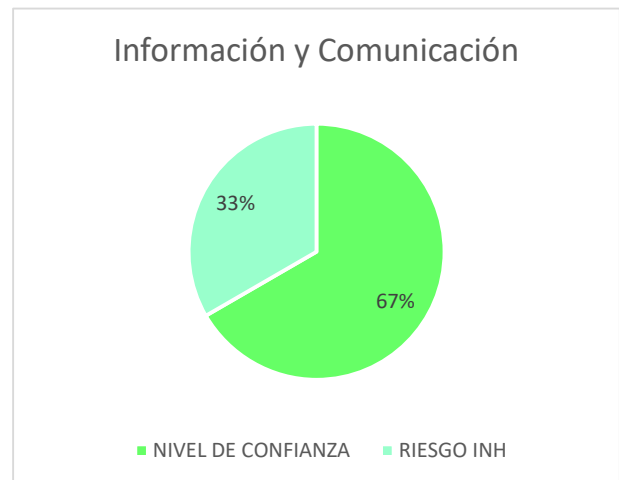
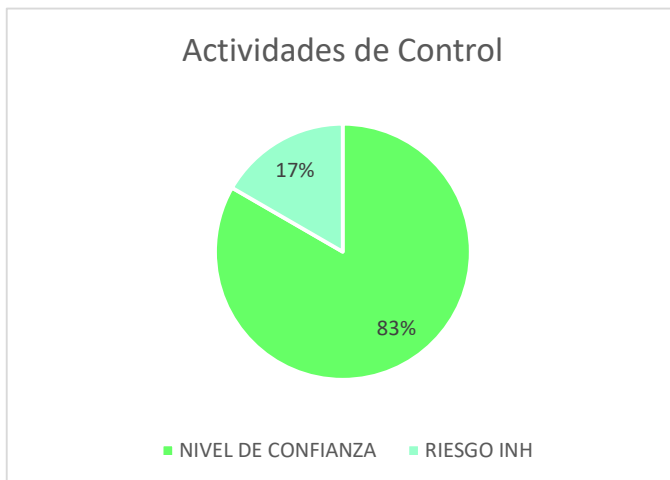
MAPA DE RIESGO				RIESGO	ENFOQUE	
BAJO	Entorno de Control				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
	CT	5	NC RI	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
	PT	5			No existe riesgo	
	NC	100%	<i>ALTO</i>			
	RI	0%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
	RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
	No existe riesgo en CB Cooperativa del sector de Tungurahua					
	Evaluación de Riesgos				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
	CT	4	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
	PT	4			No existe riesgo	
	NC	100%	<i>ALTO</i>			
	RI	0%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
	RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
	No existe riesgo en CB Cooperativa del sector de Tungurahua					
	Actividades de Control				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
	CT	5	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
	PT	6			No existe un responsable que evalúe al personal	
	NC	83%	<i>ALTO</i>			
	RI	17%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
	RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
Dentro del componente Actividades de control se ha identificado que no existe un responsable que evalúe al personal						
Información y Comunicación				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>	
CT	2	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO		
PT	3			La información se mantiene discreta y es compartida solo al personal de altos cargos		
NC	67%	<i>MODERADO</i>				
RI	33%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>			
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA						



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MRG

RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
BAJO	Dentro del componente Información y comunicación se ha identificado que la información se mantiene discreta y es compartida solo al personal de altos cargos				
	Supervisión y Monitoreo			<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
	CT	2	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO
	PT	2			No existe riesgo
	NC	100%	<i>ALTO</i>		
	RI	0%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>	
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
No existe riesgo en CB Cooperativa del sector de Tungurahua					



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MRP

CB COOPERATIVA
MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR
AÑO 2022

COMPONENTE	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
R. INHERENTE= 10%				
ACTIVIDADES DE CONTROL	No realizan controles de rendimiento del personal	No existe un responsable que evalúe al personal	Verificar el manual de funciones para identificar la responsabilidad del personal	Establecer evaluaciones del rendimiento del personal
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	No existen canales de información en la cooperativa	La información se mantiene discreta y es compartida solo al personal de altos cargos	Verificar el reglamento de control interno respecto a la comunicación	Implementar canales de información en todos los departamentos

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada

INFORME PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO

Ambato, 10 de julio 2023

Ing. Juan Pablo González

GERENTE GENERAL

Se efectuó un estudio y evaluación de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada con su nombre comercial CB Cooperativa del período 2022. El presente estudio y evaluación se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría generalmente aceptadas.

La gerencia de la cooperativa es responsable de hacer cumplir con todos los objetivos propuestos al inicio de cada año, además de mantener un control interno en la institución. Por ende, la máxima autoridad para cumplir con dicha responsabilidad requiere de supervisar y evaluar procesos de cada departamento para su respectivo cumplimiento con el fin de presentar una información financiera confiable y manteniendo las funciones en perfecto estado.

Debido a las limitaciones inherente al control interno que pueda existir, corren riesgo de presentar errores o irregularidades que no pueden ser detectados, al presentar proyecciones futuras pueden ser sujetos al riesgo de que sus procedimientos se vuelvan inadecuados por los cambios que surgen.

El presente estudio y evaluación al control interno al periodo 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada presentó un riesgo bajo al cumplimiento de sus actividades y responsabilidades de los diferentes campos que forman parte de la entidad.

Durante esta evaluación se presentarán conclusiones y recomendaciones para el correcto funcionamiento del área de crédito.

AMBIENTE DE CONTROL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada cuenta con un código de ética implementado desde su constitución para el fortalecimiento de los valores en los empleados, ejecutan un plan operativo anual y un plan estratégico con proyección a 5 años futuros, para establecer las responsabilidades cuentan con un manual de funciones y se confirma que la gerencia es la única responsable de controlar los procesos crediticios.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

La cooperativa identifica riesgos externos que podrían afectar la salud financiera con el fin de cumplir metas y objetivos proyectados, a su vez, cuentan con un FODA que les permite identificar tanto riesgos internos como externos. Además, analiza e

identifica los riesgos afectan al cumplimiento de los objetivos y realizan inspecciones periódicas a los empleados respecto a sus actividades.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Al analizar este componente, se identifica que no existe un responsable para evaluar el rendimiento del personal, lo cual sería preocupante no saber si las actividades se están realizando de acorde al manual de funciones. Por otro lado, de existir algún problema o novedad son comunicadas de inmediato a gerencia, se establecen estrategias para el control administrativo. Dentro de la cooperativa aplican indicadores de gestión para identificar la situación actual que se encuentran. Sus actividades están relacionadas con su título profesional y se contrata de acorde las necesidades de esta

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No existen canales de información en la cooperativa, lo que quiere decir es que la información permanece discreta entre las máximas autoridades de la cooperativa, lo cual no es lo correcto puesto que toda información debe ser compartida a todo el personal y no exista desconocimiento alguno, al mantener discreta la información representa a que no existe confianza entre el equipo de trabajo. Sin embargo, la información permanece resguardada y la se imparte reuniones a los directivos para comunicar la información financiera actual.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

La cooperativa cuenta con responsables que verifiquen que las actividades y cargos sean realizados de acuerdo con lo establecido y se realiza una supervisión rutinaria para identificar deficiencias en esta.

Atentamente



Adriana Ruiz

Auditor senior



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA

BIBLIÁN LIMITADA

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

AÑO:2022

1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada. sí han realizado auditorías de gestión, pero no en el sector de Tungurahua, Ambato, provocando preocupación por el control interno que esta aborda, por lo cual, atendiendo a la invitación a auditoría externa en la prensa, se ha presentado a la Junta General de accionista la propuesta de servicios profesionales independiente de la auditora Adriana Ruiz en la ciudad de Ambato

2.FECHA DE INTERVENCION	FECHA
Planificación de auditoría	2/06/2023
Ejecución de auditoría	15/06/2023
Informe de auditoría	18/07/2023

3. EQUIPO DE TRABAJO

Nombre	Cargo	Iniciales
Cecilia Catalina Toscano Morales	Supervisor	CCTM
Stefanny Adriana Ruiz Morquecho	Senior	SARM

4.DIAS PRESUPUESTADOS

FASE I: Planificación	10 días
FASE II: Ejecución	18 días
FASE III: Informe	7 días

5.ENFOQUE DE AUDITORÍA

5.1. Información general de la cooperativa

Visión

Ser la Cooperativa más solvente del Ecuador, ofreciendo productos y servicios financieros rápidos, seguros y confiables, con soluciones tecnológicas amigables, personal competente y comprometido con las necesidades de sus socios, para alcanzar una calificación de riesgo AA.

Misión

Apoyar el desarrollo socio económico y mejorar el nivel de vida de la comunidad brindando servicios financieros de calidad, con solvencia y responsabilidad social

Objetivos estratégicos**Financiera**

- Mantener indicadores financieros adecuados.
- Mantener una composición de cartera que promueva el apoyo al sector productivo.

Cliente/Asociado

- Alcanzar un nivel de crecimiento institucional Mínimo del 10% por año.
- Mantener un nivel de satisfacción del cliente externo Mínimo del 80%
- Incrementar el número de transacciones en línea.
- Ampliación de cobertura.

Procesos Internos

- Disponer de procesos de gestión e infraestructura tecnológica adecuada que garantice la continuidad de las operaciones.

Crecimiento y Aprendizaje

- Desarrollar la cultura organizacional y fortalecer las competencias en el personal.

Actividades principales

La cooperativa se dedica a la entrega de productos financieros como:

- Créditos
- Ahorros
- Depósitos

1. Créditos

Crédito Automático: La institución considera que pueden acceder a este crédito, la cual se considera como dinero que un afiliado solicita por un valor inferior a sus ahorros en su cuenta de aportaciones.

Crédito de consumo: Va dirigido a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos que no se relacionan con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos, incluyen los créditos prendarios de joyas, también la adquisición de vehículos livianos no destinados para una actividad productiva y comercial.

Crédito de microempresa: Es el otorgado a una persona natural o jurídica con ventas anuales inferiores o iguales a los USD 100.000 o también a prestatarios con garantía solidaria, destinado para el financiamiento de actividades de producción y/o

comercialización en pequeña escala, donde la forma de pago será a través de las ventas o ingresos de la actividad.

Crédito Productivo: Va destinado a personas naturales o personas jurídicas que posean ventas anuales superiores a USD 100.000 relacionado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.

Crédito corto plazo: Este préstamo es fácil de entender ya que cualquier cliente puede obtenerlo en función de su estado crediticio y su método de pago es a corto plazo

Crédito inmobiliario: Esto incluye la garantía hipotecaria para particulares para la construcción, reparación, renovación y mejora de su propiedad, para la compra de terrenos para la construcción de su vivienda y para la compra de viviendas prefabricadas para el deudor y su familia. Sin afiliación con asociaciones y la industria hipotecaria en general.

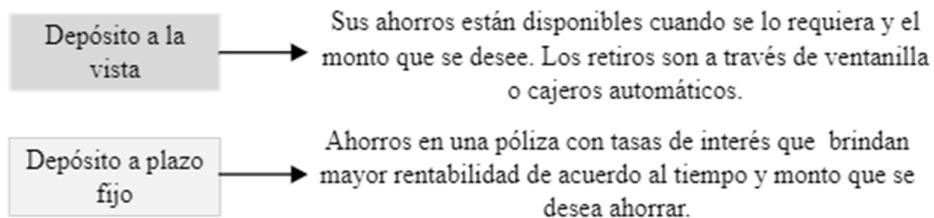
Ahorro

Mantiene cuatro formas de ahorro las cuales son:

- Ahorro bienestar
- Ahorro Gold
- Ahorro Futuro
- Crece ahorro

Depósito

Los depósitos se pueden dar de dos maneras:



-Estructura orgánica

En la cooperativa cuentan con la siguiente organización:

- **Gerencia-** Quienes conforman este departamento son el gerente general, asistentes de riesgos y legales.
- **Consejo de administración-** Quienes los conforman son parte del consejo de vigilancia y auditoría interna.
- **Unidad de negocios-** Aquí se encuentra varios departamentos como son: captaciones, crédito y tesorería.

<ul style="list-style-type: none"> • Unidad administrativa y financiera- Si sitúa el área contable. Talento humano y tecnologías de la información
<p>-Base legal</p> <p>CB Cooperativa. está sujeta bajo la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria, a su vez se rige a:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Código Orgánico Monetario y Financiero o Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. o Norma de control que establece los requisitos y el procedimiento general que deben cumplir las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y las Cajas Centrales para la adecuación de estatutos o Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) o Registro único de contribuyentes (RUC) otorgado por el Servicio de Rentas Internas. o Norma de control para la gestión del riesgo de crédito o Norma de control para el ejercicio de auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias
<p>5.2 Motivo de la Auditoría</p>
<p>La presente auditoría se la realiza por primera vez en la sucursal de Ambato, las máximas autoridades cumplen con su responsabilidad de aplicar un control interno para establecer la situación actual de la entidad.</p>
<p>5.3 Enfoque de la auditoría</p>
<p>Auditoría de gestión: Evaluar el grado de eficacia y eficiencia para el logro de objetivos y metas de la cooperativa y en el control de sus recursos.</p>
<p>5.4 Objetivos</p>
<p>Objetivo General</p> <p>-Ejecutar una auditoría de gestión CB Cooperativa para detectar errores en los procesos de control interno al área de crédito.</p> <p>Objetivo Específico</p> <p>-Elaborar la planificación de la auditoría de gestión para identificar el nivel de riesgo y su enfoque de auditoría</p> <p>-Evaluar el nivel de eficiencia y efectividad por parte del área de crédito.</p>

-Verificar el cumplimiento de los procesos establecidos.

5.5 Alcance

Evaluar e identificar el cumplimiento efectivo de los procesos y recursos de la cooperativa dentro del área de crédito

5.6 Resumen de los resultados de evaluación de control interno

$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(\text{CT} \times 100)}{\text{PT}}$ $\text{Nivel de Confianza} = (18 \times 100) / 20$ $\text{Nivel de Confianza} = 90,00$	$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$ $\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 90$ $\text{Nivel de Riesgo} = 10,00$
---	---

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		

Conclusión: Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el 10% corresponde al nivel de riesgo inherente y el 90% al 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 Y SUSTANTIVAS.


6. TRABAJO A REALIZAR EN LA FASE DE EJECUCIÓN

6.1 Trabajo a realizar por los auditores en la fase de ejecución

Antes de ejecutar la auditoría de gestión, se evaluará el control interno del área de crédito para identificar la situación y cumplimiento de las responsabilidades, mediante documentación presentada tanto física y verbal por parte de gerencial se procederá a realizar papeles de trabajo para su respectivo respaldo.

6.2 Honorarios profesionales

Supervisor de Auditoría	\$ 750,00
Senior	\$ 550,00
TOTAL	\$ 1.300,00
Materiales	

Suministros de oficina	\$ 50,00
Alimentación	\$ 100,00
Viáticos	\$ 100,00
TOTAL	\$250,00
7. OTROS ASPECTOS	
<p>-Se anexa el programa de auditoría y su respectivo cuestionario de control interno del área de crédito</p> <p>-Se preparó el archivo permanente y organizó correctamente en eta auditoría</p> <p>-La evaluación fue respecto a la documentación, y conocimiento previo de la entidad determinado “planificación preliminar”</p>	
8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	
8.1 Elaborado por	8.2 Revisado por
 <p>Adriana Ruiz Auditor Senior</p>	 <p>Cecilia Toscano Supervisor de Auditoría</p>

FASE II:
PLANIFICACIÓN
ESPECÍFICA DE
AUDITORÍA



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORIA DE GESTIÓN
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

ÍNDICE	
REFERENCIA /PT.	DESCRIPCIÓN /PT
CCI 1	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MNCYNR 1	MATRIZ NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
EA 1	ENFOQUE DE AUDITORÍA
MRG 1	MAPA DE RIESGOS Y GRÁFICAS
MR 1	MATRIZ DE RIESGOS

EQUIPO DE AUDITORÍA		
Nombre	Iniciales	% Participación
CECILIA CATALINA TOSCANO MORALES	CCTM	30%
STEFANNY ADRIANA RUIZ MORQUECHO	SARM	70%



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CIC 1

CB COOPERATIVA

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
AÑO 2022

N.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Tiene conocimiento sobre los procesos, normativas, y reglamentos de crédito en la cooperativa?	x		
2	¿Quiénes aprueban los créditos tienen el nivel de autoridad correspondiente?	x		
3	¿Existe programas de capacitación por parte de la cooperativa específicamente en el área de crédito?	x		
4	¿Existe personal suficiente y adecuado para eficiente desarrollo de sus funciones asignadas?	x		
5	¿La gerencia o la autoridad máxima de la cooperativa realiza controles al proceso de crédito?	x		
6	¿Se establecen requisitos para solicitud de crédito?	x		
7	¿El jefe del área tiene políticas definidas para el desarrollo de las operaciones crediticias?	x		
8	¿El personal de crédito asume su responsabilidad con capacidad y entrenamiento?	x		
9	¿Cuenta la cooperativa con un manual funcional del proceso de préstamo?	x		
10	¿Está actualizado el proceso de crédito de la cooperativa?	x		
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
11	¿El responsable de la aprobación de créditos analiza el cumplimiento del proceso de crédito previa solicitud?	x		
12	¿Se efectúa una adecuada revisión sobre la documentación presentada por los clientes para la aprobación de crédito?	x		
13	¿Se analiza e identifica posibles riesgos potenciales al aprobar los créditos?	x		



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CICCH 1

14	¿Se determina un presupuesto de créditos?	x		
15	¿Se ejecuta de una manera eficiente la inspección del perfil de los clientes para el crédito solicitado?	x		
16	¿Se limita el monto de crédito según la capacidad de pago?	x		
17	¿Los expedientes de crédito contienen información requerida de acuerdo con las cinco c de crédito?	x		
ACTIVIDADES DE CONTROL				
18	¿Para cada función dentro del proceso de crédito, se ha designado responsables, para evitar trabajos innecesarios?		x	No existe un responsable que determine las funciones a los trabajadores
19	¿La cooperativa realiza evaluaciones y verificaciones del proceso de créditos?	x		
20	¿Los créditos se efectúan al tiempo establecido?		x	Existe demora en el trámite de crédito ya que los oficiales de crédito descuidan, así como las jefaturas no asignan los mismo para que sea revisado a tiempo
21	¿Existe un sistema informático que permita facilitar la obtención de información de los clientes al solicitar un crédito?	x		
22	¿Realizan una investigación de información financiera a los antiguos clientes?	x		
23	¿Existen una constatación física de documentos que los respalde dentro del departamento?	x		
24	¿Los procedimientos aplicados a los créditos son eficientes?	x		
25	¿Existe un sistema que proporcione información de las deudas bancarias que posee el cliente?	x		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
26	¿Los clientes conocen los tipos de crédito que ofrecen junto con sus beneficios, plazos y requisitos?	x		



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CCI 1

27	¿De existir inconvenientes al otorgar un crédito por falta de información, es comunicado al jefe de créditos?	x		
28	¿Para la toma de decisiones, la información que posee la cooperativa sobre los créditos es confiable?	x		
29	¿Dentro del proceso de créditos, al momento de ejecutarlos, se realizan reportes dentro del sistema informático?	x		
30	¿La información está protegida por alguna copia de seguridad?	x		
31	¿La cooperativa ha establecido canales de comunicación específicamente en el proceso crédito?	x		
32	¿Los procedimientos de crédito son comunicados a todos los responsables del área?	x		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
33	¿Existe un responsable que supervise que se cumpla el proceso de crédito?	x		
34	¿La cooperativa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito?	x		
35	¿Se realizan auditorias para evaluar las operaciones realizadas?	x		
36	¿Lleva un registro de todas las opciones de crédito todos los días?		x	No se dispone de tiempo suficiente para realizar el seguimiento respectivo a todo el personal
37	¿El jefe de crédito realiza seguimiento de los informes presentados en el proceso de crédito?	x		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MNCYNR 1

CB COOPERATIVA

EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE

AÑO 2022

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		TOTAL
			SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Tiene conocimiento sobre los procesos, normativas, y reglamentos de crédito en la cooperativa?	1	1		1
2	¿Quiénes aprueban los créditos tienen el nivel de autoridad correspondiente?	1	1		1
3	¿Existe programas de capacitación por parte de la cooperativa específicamente en el área de crédito?	1	1		1
4	¿Existe personal suficiente y adecuado para eficiente desarrollo de sus funciones asignadas?	1	1		1
5	¿La gerencia o la autoridad máxima de la cooperativa realiza controles al proceso de crédito?	1	1		1
6	¿Se establecen requisitos para solicitud de crédito?	1	1		1
7	¿El jefe del área tiene políticas definidas para el desarrollo de las operaciones crediticias?	1	1		1
8	¿El personal de crédito asume su responsabilidad con capacidad y entrenamiento?	1	1		1
9	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones para el proceso de crédito?	1	1		1
10	¿Está actualizado el proceso de crédito de la cooperativa?	1	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
11	¿El responsable de la aprobación de créditos analiza el cumplimiento del proceso de crédito previa solicitud?	1	1		1
12	¿Se efectúa una adecuada revisión sobre la documentación presentada por los clientes para la aprobación de crédito?	1	1		1



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MNCYNR 1

13	¿Se analiza e identifica posibles riesgos potenciales al aprobar los créditos?	1	1		1
14	¿Se determina un presupuesto de créditos?	1	1		1
15	¿Se ejecuta de una manera eficiente la inspección del perfil de los clientes para el crédito solicitado?	1	1		1
16	¿Se limita el monto de crédito según la capacidad de pago?	1	1		1
17	¿Los expedientes de crédito contienen información requerida de acuerdo con las cinco c de crédito?	1	1		1
ACTIVIDADES DE CONTROL					
18	¿Para cada función dentro del proceso de crédito, se ha designado responsables, para evitar trabajos innecesarios?	1		0	0
19	¿La cooperativa realiza evaluaciones y verificaciones del proceso de créditos?	1	1		1
20	¿Los créditos se efectúan al tiempo establecido?	1		0	0
21	¿Existe un sistema informático que permita facilitar la obtención de información de los clientes al solicitar un crédito?	1	1		1
22	¿Realizan una investigación de información financiera a los antiguos clientes?	1	1		1
23	¿Existen una constatación física de documentos que los respalde dentro del departamento?	1	1		1
24	¿Los procedimientos aplicados a los créditos son eficientes?	1	1		1
25	¿Existe un sistema que proporcione información de las deudas bancarias que posee el cliente?	1	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
26	¿Los clientes conocen los tipos de crédito que ofrecen junto con sus beneficios, plazos y requisitos?	1	1		1



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE


MNCYNR 1

27	¿De existir inconvenientes al otorgar un crédito por falta de información, es comunicado al jefe de créditos?	1	1		1
28	¿Para la toma de decisiones, la información que posee la cooperativa sobre los créditos es confiable?	1	1		1
29	¿Dentro del proceso de créditos, al momento de ejecutarlos, se realizan reportes dentro del sistema informático?	1	1		1
30	¿La información está protegida por alguna copia de seguridad?	1	1		1
31	¿La cooperativa ha establecido canales de comunicación específicamente en el proceso crédito?	1	1		1
32	¿Los procedimientos de crédito son comunicados a todos los responsables del área?	1	1		1
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
33	¿Existe un responsable que supervise que se cumpla el proceso de crédito?	1	1		1
34	¿La cooperativa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito?	1	1		1
35	¿Se realizan auditorias para evaluar las operaciones realizadas?	1	1		1
36	¿Lleva un registro de todas las opciones de crédito todos los días?	1		0	0
37	¿El jefe de crédito realiza seguimiento de los informes presentados en el proceso de crédito?	1	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					37
CALIFICACIÓN TOTAL					34



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MNCYNR 1







PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
37	34	91,89	8,11	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(\text{CT} \times 100)}{\text{PT}} \qquad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(34 \times 100)}{37} \qquad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 91,89$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 91,89 \qquad \text{Nivel de Riesgo} = 8,11$$

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	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023






"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CB COOPERATIVA
ENFOQUE DE AUDITORÍA
COMPONENTE: EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
AÑO 2022

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el **8,11%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **91,89%** al 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 Y SUSTANTIVAS**

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	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CB COOPERATIVA
MAPA DE RIESGOS
COMPONENTE: EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
AÑO 2022

MAPA DE RIESGO				RIESGO	ENFOQUE
Entorno de Control				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
CT	10	NC RI	ENFOQUE	No existe riesgo	
PT	10				
NC	100%	<i>ALTO</i>			
RI	0%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
No existe riesgo en CB Cooperativa del sector de Tungurahua					
Evaluación de Riesgos				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
CT	7	RIESGO	ENFOQUE	No existe riesgo	
PT	7				
NC	100%	<i>ALTO</i>			
RI	0%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
No existe riesgo					
Actividades de Control				<i>MODERADO</i>	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>
CT	6	RIESGO	ENFOQUE	No existe un responsable que determine las funciones a los trabajadores y existe demora en el trámite de crédito ya que los oficiales de crédito descuidan, así como las jefaturas no asignan los mismo para que sea revisado a tiempo	
PT	8				
NC	75%	<i>MODERADO</i>			
RI	25%	<i>MODERADO</i>	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
Dentro del componente Actividades de control se ha identificado que no existe un responsable que determine las funciones a los trabajadores y existe demora en el trámite de crédito ya que los oficiales de crédito descuidan, así como las jefaturas no asignan los mismo para que sea revisado a tiempo					

Información y Comunicación				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
CT	7	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	7			No existe riesgo	
NC	100%	<i>ALTO</i>			
RI	0%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
No existe riesgo					
Supervisión y Monitoreo				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
CT	4	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	5			La institución no dispone de tiempo suficiente para realizar el seguimiento respectivo a todo el personal	
NC	80%	<i>ALTO</i>			
RI	20%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
Dentro del Componente Supervisión y Monitoreo se ha identificado que no se dispone de tiempo suficiente para realizar el seguimiento respectivo a todo el personal					

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

MR 1

CB COOPERATIVA
MATRIZ DE ENFOQUE DE LA AUDITORI
AÑO 2022

COMPONENTE	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
R. INHERENTE= 8,11%			
ACTIVIDADES DE CONTROL	Para cada función dentro del proceso de crédito, NO se ha designado responsables, para evitar trabajos innecesarios	Asignación de un responsable para evaluación del personal	Verificar las responsabilidades y actividades que debe realizar cada funcionario de crédito
	Los créditos NO se efectúan al tiempo establecido	Método efectivo de planificación de asignación de crédito. Indicadores de gestión	Verificar los procedimientos de crédito para determinar si se analiza el pedido para aprobación y ejecución del crédito
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	NO se realiza seguimiento a todo el personal de crédito de todas las operaciones crediticias que ejecuta diariamente	Segregación de las funciones	Verificar si existe un registro de actividades por horarios, para determinar el nivel de cumplimiento de estas

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	2/06/2023
REVISADO POR	CCTM	10/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CB COOPERATIVA
PROGRAMA DE AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
AÑO 2022

PA1

OBJETIVOS

1. Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad del departamento de crédito.
2. Identificar información suficiente que justifique la auditoría.

N.	PROCEDIMIENTOS	ELABORADO POR	FECHA
Procedimiento de cumplimiento			
1.	Verificar las responsabilidades y actividades que debe realizar cada funcionario de crédito	SARM	15/06/2023
2.	Verificar los procedimientos de crédito para determinar si se analiza el pedido para aprobación y ejecución del crédito Verificar los procedimientos de crédito para determinar si se analiza el pedido para aprobación y ejecución del crédito	SARM	17/06/2023
3.	Verificar si existe un registro de actividades por horarios, para determinar el nivel de cumplimiento de estas	SARM	24/06/2023
Procedimiento sustantivo			
1.	Aplicar indicadores de gestión para identificar el nivel de eficiencia, eficacia y economía	SARM	15/07/2023
Procedimientos Generales			
1	Elaborar cédulas analíticas		
2	Redactar la hoja de hallazgos		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	15/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023

3.1.2. Fase III. Ejecución de la auditoría

FASE III

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

La fase de ejecución utiliza un plan de auditoría donde metas y actividades a desarrollar, además del uso de indicadores de gestión, puede determinar el grado de eficiencia y eficacia de los procesos realizados departamento de crédito y cobranza, revela sus falencias internas que al final de esta fase, se creará un cuestionario que refleje la situación, Causas, criterios, consecuencias y recomendaciones.

- Aplicación del programa de auditoría de gestión
- Flujogramas de procedimientos de crédito
- Indicadores de eficiencia, eficacia y economía
- Hallazgos

FASE III:
EJECUCIÓN DE
AUDITORÍA




"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORIA DE GESTIÓN
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

ÍNDICE	
REFERENCIA /PT.	DESCRIPCIÓN /PT
FG 1	FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
A1	INDICADOR DE MOROSIDAD
A2	ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL
A3	UTILIZACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN
A4	CRÉDITOS APROBADOS EN EL 2022
A5	EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN
A6	GRADO DE ABSORCIÓN DEL MARGEN FINANCIERO
A7	NIVEL DE EFICACIA EN LAS TECNICAS DE COBRO DE CRÉDITOS
A8	TIEMPO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

EQUIPO DE AUDITORÍA		
Nombre	Iniciales	% Participación
CECILIA CATALINA TOSCANO MORALES	CCTM	30%
STEFANNY ADRIANA RUIZ MORQUECHO	SARM	70%

3.1.2.1. Identificación, descripción y flujogramas de los procesos auditar

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		GESTIÓN COLOCACIONES
	MACROPRECESO: GESTIÓN DE COLOCACIONES		
	PROCESO: CREDITO		
	VERSION: 4.0	AÑO : 2022	CODIGO: PP-CO-CR-01

1.- PROPOSITO

Delinear con exactitud las actividades en el área de crédito en la promoción de los productos de crédito, así como en las tareas inmersas en los procesos como: captura de información, visitas, llamadas telefónicas.

2.- ALCANCE

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte analítico de un posible crédito, con el objetivo de disminuir a su máxima expresión el riesgo operativo, riesgo de crédito y la prevención de lavado de activos.

3.- LIDER DEL PROCESO

El responsable directo del proceso es el jefe de Crédito y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del jefe de Negocios

Los implicados en el proceso son:

Jefes de Sucursal

Jefe de crédito

Jefe de Negocios

Oficiales de crédito

Gerencia

4.- BASE LEGAL

Manual de Crédito


5.- INDICADORES

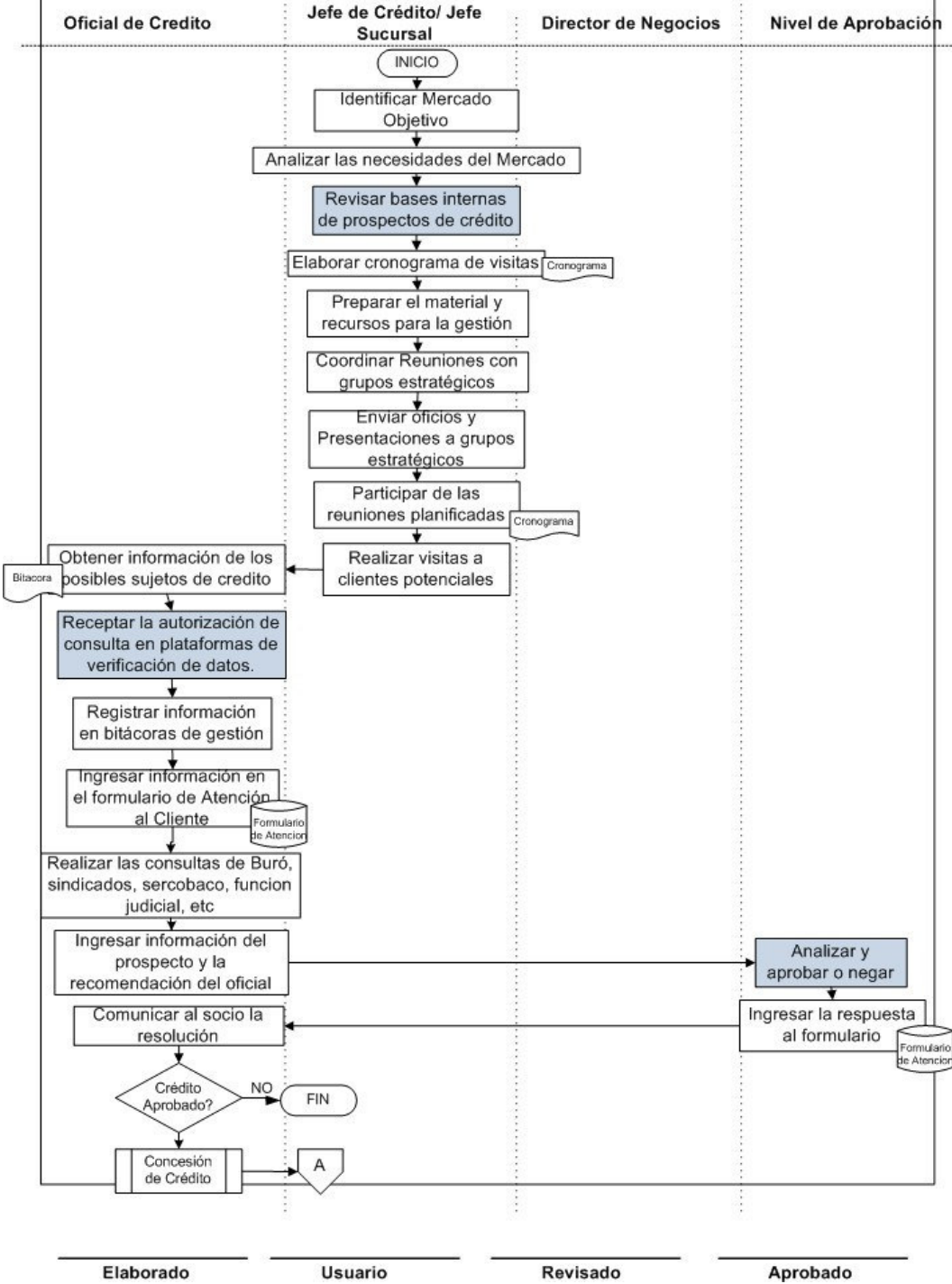
Número de créditos preaprobados / Número total de gestiones realizadas

6.- INPUT / OUTPUT

Necesidad de colocaciones / Base de posibles prospectos de créditos

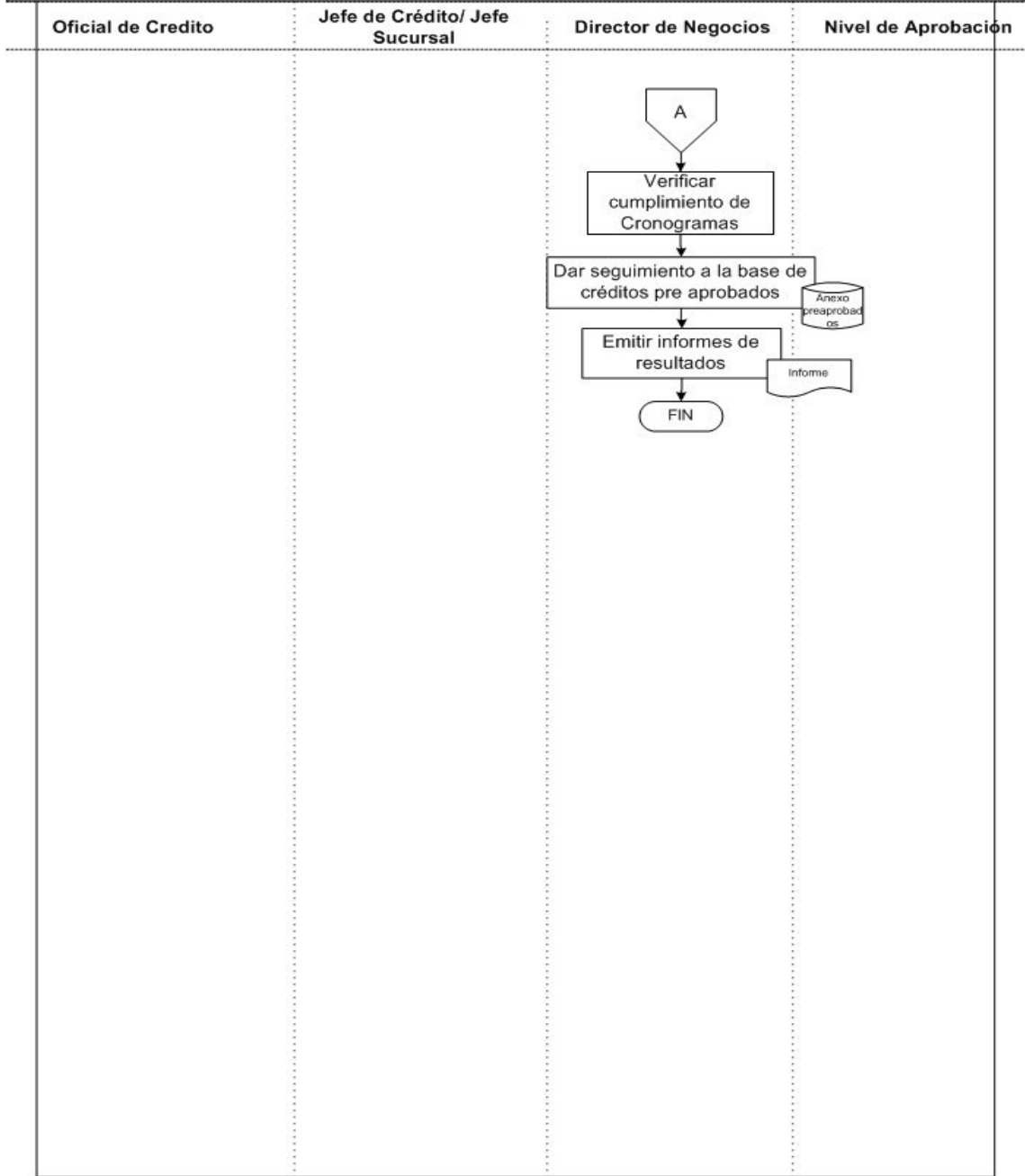
Proceso	Nro. Actividad	Actividades	Tareas	Responsable	Riesgos	Controles	Registros	Indicadores	
GESTIÓN DE CRÉDITO	1	PLANIFICAR GESTIÓN	1. Identificar mercado objetivo.	Jefe de Crédito/jefe de Sucursal				Número de créditos pre aprobados / Número total de gestiones realizadas	
			2. Analizar las necesidades del mercado.	Jefe de Crédito/jefe de Sucursal					
			3. Revisión de bases internas para prospectar nuevos créditos.	Jefe de Crédito/jefe de Sucursal	Bases desactualizadas.	Actualización de datos			
			4. Elaborar cronograma de visitas.	Jefe de Crédito/jefe de Sucursal			Cronograma		
			5. Preparar el material y recursos para la gestión (material publicitario, bitácora, formatos para pre aprobaciones, oficios para gestión en empresas, entre otros.)	Jefe de Crédito/jefe de Sucursal					
			6. Coordinar reuniones con grupos estratégicos.	Jefe de Crédito/jefe de Sucursal/Coordinador					
	2	EJECUTAR ACCIONES DE GESTION	1. Enviar oficios y presentaciones a grupos estratégicos.	Jefe de Crédito/jefe de Sucursal/Coordinador					
			2. Participar de las reuniones planificadas.	Jefe de Crédito/jefe de Sucursal/Coordinador	No poder participar en las reuniones o no estar correctamente preparado.		Cronograma de gestiones		
			3. Visitar a clientes potenciales.	Jefe de Crédito/jefe de					

CB COOPERATIVA		
Proceso: Gestión de Colocaciones	Código: PP-CO-CR-01	
Macroproceso: Gestión de Colocaciones	Responsable: Jefe de Crédito	
Fecha de Aprobación: 11/DIC/2020	Pág.: 1	de: 1




PROCEDIMIENTO

CB COOPERATIVA			
Proceso: Gestión de Colocaciones	Código: PP-CO-CR-01		
Macroproceso: Gestión de Colocaciones	Responsable: Jefe de Crédito		
Fecha de Aprobación: 11/DIC/2020	Pág.: 0	de: 1	



Elaborado
Usuario
Revisado
Aprobado

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CONCESIÓN DE CRÉDITOS
	MACROPROCESO: GESTIÓN DE COLOCACIONES		
	PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO		
VERSION: 4.0	AÑO: 2022	CODIGO: PP-CO-CR-03	

1.- PROPOSITO

Delinear con exactitud las actividades en el área de crédito en la solicitud de crédito, así como en las tareas inmersas en los procesos como: ingreso de información, precalificación de la operación, digitación de datos y desembolso de crédito.

2.- ALCANCE

Su campo de acción va desde la entrega de información, solicitud, análisis, aprobación y desembolso del crédito, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo operativo, riesgo de crédito y la prevención de lavado de activos.

3.- LIDER DEL PROCESO

El responsable directo del proceso es el Jefe de Crédito y Jefes de Sucursal.

Los implicados en el proceso son:

- Oficiales de Crédito
- Jefe de Negocios
- Gerencia

4.- BASE LEGAL

- Manual de Crédito

5.- INDICADORES

Número de solicitudes aprobadas / Número total de solicitudes

6.- INPUT / OUTPUT

Necesidad de Crédito / Crédito desembolsado correctamente

PROCEDIMIENTOS

Proceso	Nr o. Actividad.	Actividades	Tareas	Responsable	Riesgos	Controles	Registros	Indicadores
CONCESIÓN DEL CRÉDITO	1	IDENTIFICAR LA NECESIDAD DEL SOCIO	1. Escuchar al socio su necesidad de crédito (monto, plazo, para qué, entre otros.)	Oficial de Crédito				Número de solicitudes aprobadas / Número total de solicitudes
			2. Verificar si es socio de la institución.	Oficial de Crédito				
			3. Creación del formulario de atención al cliente (tablas presuntivas).	Oficial de Crédito			Formulario de atención al cliente	
			4. Proporcionar la información para acceder al crédito (requisitos, garantías).	Oficial de Crédito	Entregar información errónea			
	2	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO	1. Recepción de los requisitos de crédito.	Oficial de Crédito	Que los documentos sean falsos	Realizar llamadas de verificación, consulta en bases de datos, entre otros.		
			2. Digitalizar y subir al CORE documentos obligatorios (documentos personales deudor, garantes, justificación de ingresos, bases de sindicados, función judicial, centrales de riesgo, sercobaco, justificación de bienes,	Oficial de Crédito			Revisión por el analista y el jefe de sucursal	

		inspecciones INSITU negocios etc.)				
		3. Ingresar al formulario de atención al cliente la consulta del crédito.	Oficial de Crédito	No ingresar la información o ingresar información errónea en el formulario (destino real del crédito, tasas de interés, entre otros.)		Formulario de atención al cliente
		4. Validación de información en las bases de consulta disponibles.	Oficial de Crédito	No realizar una verificación completa de las bases de consulta, omitir información de las bases consultadas, bases de datos desactualizadas, no tener la autorización del socio para la revisión,	Contar con los respaldos de impresión de las consultas.	Reporte de consulta

		5. Actualización de datos del socio en el sistema.	Oficial de Crédito	Digitar mal la información del socio al momento de actualizar o ingresar los datos en el sistema, los datos proporcionados por el socio sean incorrectos.		Formulario Conozca su cliente
		6. Verificar documentos y garantías presentados por el socio (en caso de poderes y escrituras conjuntamente con el departamento legal).	Oficial de Crédito	No verificar adecuadamente los documentos presentados o que se encuentren incompletos.		Chek List
		7. Realizar el análisis de crédito que emite el core financiero. (Micro score)	Oficial de Crédito	Inadecuado análisis de crédito.	Capacitación y evaluación periódicas a los oficiales de crédito	
		8. Actualización de la información al formulario de atención al cliente con las condiciones acordadas y recomendación del oficial de crédito.	Oficial de Crédito	No verificar las condiciones del crédito (monto, plazo, entre otros) antes de finalizar, omitir información	Oficial de crédito y jefe zonal revisaran la documentación presentada.	Formulario de atención al cliente

				importante en el análisis.		
3	DECISIÓN DE LA SOLICITUD DE CREDITO.	1.Poner a consideración de los niveles de decisión la consulta del crédito.	Nivel de aprobación	Mal análisis o falta de revisión preliminar por parte de los niveles de decisión.	Chek List	
		2. Registrar la decisión.	Nivel de aprobación	No registrar la decisión tomada.	Registro formulario de atención al cliente	
		3. Envío para revisión de los analistas de crédito	Jefes de Sucursal	No enviar de manera inmediata		
		4.Aprobación o Negación de Crédito	Analista de crédito	No registrar la decisión tomada.		
		5.Consultar la decisión.	Oficial de Crédito			
		6. Llamar al socio para dar el resultado de su solicitud de crédito, registrar y coordinar la liquidación.	Oficial de Crédito	No comunicar al socio la respuesta oportunamente.	Revisión diaria del formulario de atención al cliente	

4	DIGITA CIÓN	1. Generar la solicitud de crédito y el ingreso de las garantías (sobre firmas, hipotecarias o deposito plazo fijo).	Oficial de Crédito	Inadecuada parametrización en el sistema		Solicitud de Crédito
		2. Cargar documentos obligatorios por línea de Crédito	Oficial de Crédito		Se enlazan los documentos a la Solicitud	
		3. Ingresar solicitud de excepciones en el caso que amerite.	Oficial de Crédito	Mala utilización o falta de observación en la aplicación de las excepciones.	Revisión por el jefe de sucursal	Solicitud de excepción
		4. Grabar etapa				
5	CALIFIC ACIÓN	1. Procesa el check list.	Oficial de Crédito	Fallas en el sistema, fallas en los equipos de computación.		
		2. Imprimir adendum, autorización de novación, autorización de endosos de ser el caso.	Oficial de Crédito	Fallas en el sistema, fallas en los equipos de computación.		Autorizaciones
		3. Grabar etapa.	Oficial de Crédito			
6	DESEM BOLSO	1. Solicitar aprobación desembolso al analista de crédito.	Oficial de Crédito			Registro de aprobación
		2. Aprobación en el Core financiero	Analista de crédito	No confirmar las condiciones del crédito a socio y		

			garantes.		
		3. Verificar información consolidada y condiciones para desembolso e indicar a socio y garantes las condiciones del crédito.	Oficial de Crédito	No confirmar las condiciones del crédito a socio y garantes.	Evaluaciones periódicas por parte del jefe de Crédito
		4. Grabar el préstamo.	Oficial de Crédito	Fallas en el sistema, fallas en los equipos de computación.	
		5. Imprimir documentos legales.	Oficial de Crédito	Fallas en el sistema, fallas en los equipos de computación.	Documentos legales
		6. Formalizar los documentos de crédito con la suscripción de las firmas del socio y sus garantes.	Oficial de Crédito	No verificar las coincidencias de firmas, no revisar que todos los documentos estén correctamente firmados.	Auditorias
		7. Entregar tabla de amortización al socio e indicar el saldo actual en la cuenta.	Oficial de Crédito		

		8. Digitalizar y subir al CORE documentos EX POST del crédito que requieren la firma del socio	Oficial de Crédito		Revisión del jefe de Sucursal		
		9. Organizar los documentos en el expediente de crédito y entregar al jefe inmediato para la revisión respectiva.	Oficial de Crédito	Traspapelar o extraviar los documentos.	Revisión del jefe de Sucursal	Chek List	
		10. Crear un expediente digital por socio para custodio en la base de datos	Oficial de Crédito		Revisión del jefe de Sucursal y custodio		
		11. Archivar expediente de crédito.	Oficial de Crédito	Extraviar el expediente de crédito.		Bitácora de expedientes	

CB COOPERATIVA

Proceso: Concesión de Crédito

Código: PP-CO-CR-02

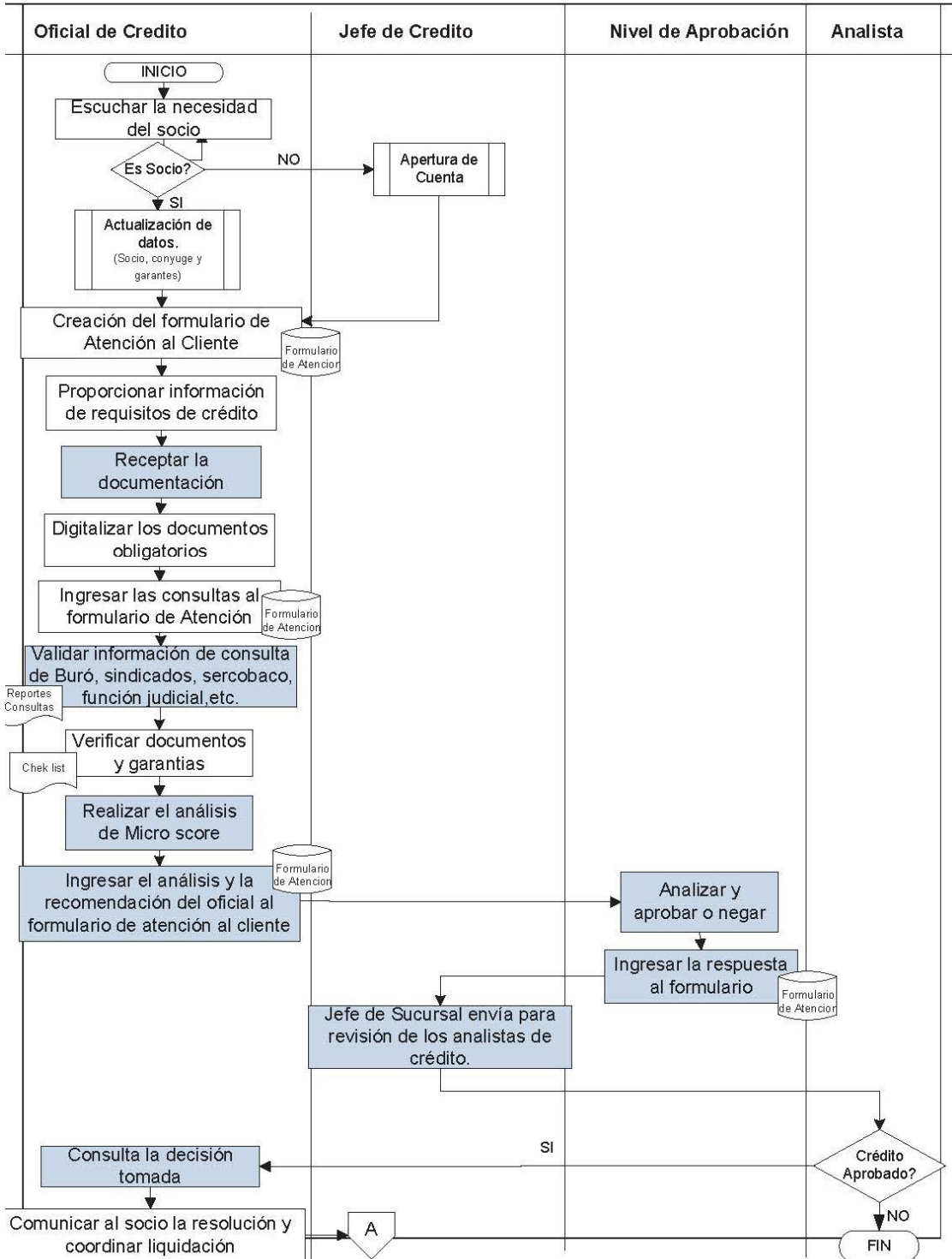


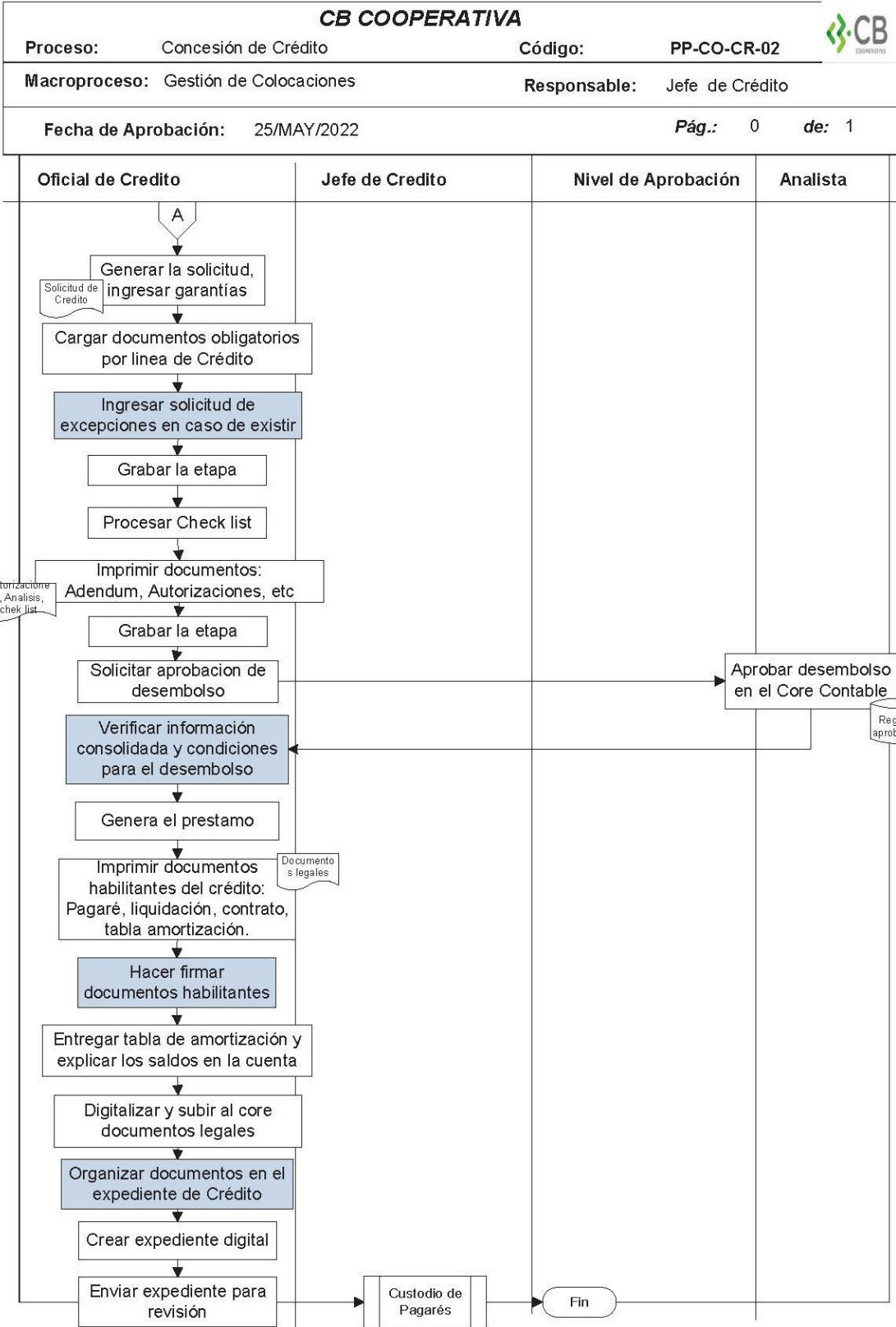
Macroproceso: Gestión de Colocaciones


Responsable: Jefe de Crédito

Fecha de Aprobación: 25/MAY/2022

Pág.: 1 de: 1





	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		PAGO DE DIVIDENDOS
	MACROPROCESO: GESTION DE COLOCACIONES		
	PROCESO: PAGO DE DIVIDENDOS		
	VERSION: 4.0	AÑO:2022	CODIGO: PP-CO-CR-03

1.- PROPOSITO

Delinear con exactitud las actividades en el área de Cajas para los cobros de dividendos en los créditos generados a los socios, tareas inmersas en el proceso como impresión de recibos, verificación de cobro, digitación de datos.

2.- ALCANCE

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo de cuentas de ahorros de los socios, al realizar el débito del dividendo de los créditos otorgados por CB Cooperativa, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo operativo, la prevención de lavado de activos.

3.- LIDER DEL PROCESO

El responsable directo del proceso es el jefe de Operaciones Los implicados en el proceso son:

Cajeros

Jefe de Sucursal

Jefe de crédito

4.- BASE LEGAL

Reglamento de Captaciones

Estatuto

Manual de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluido el Terrorismo.

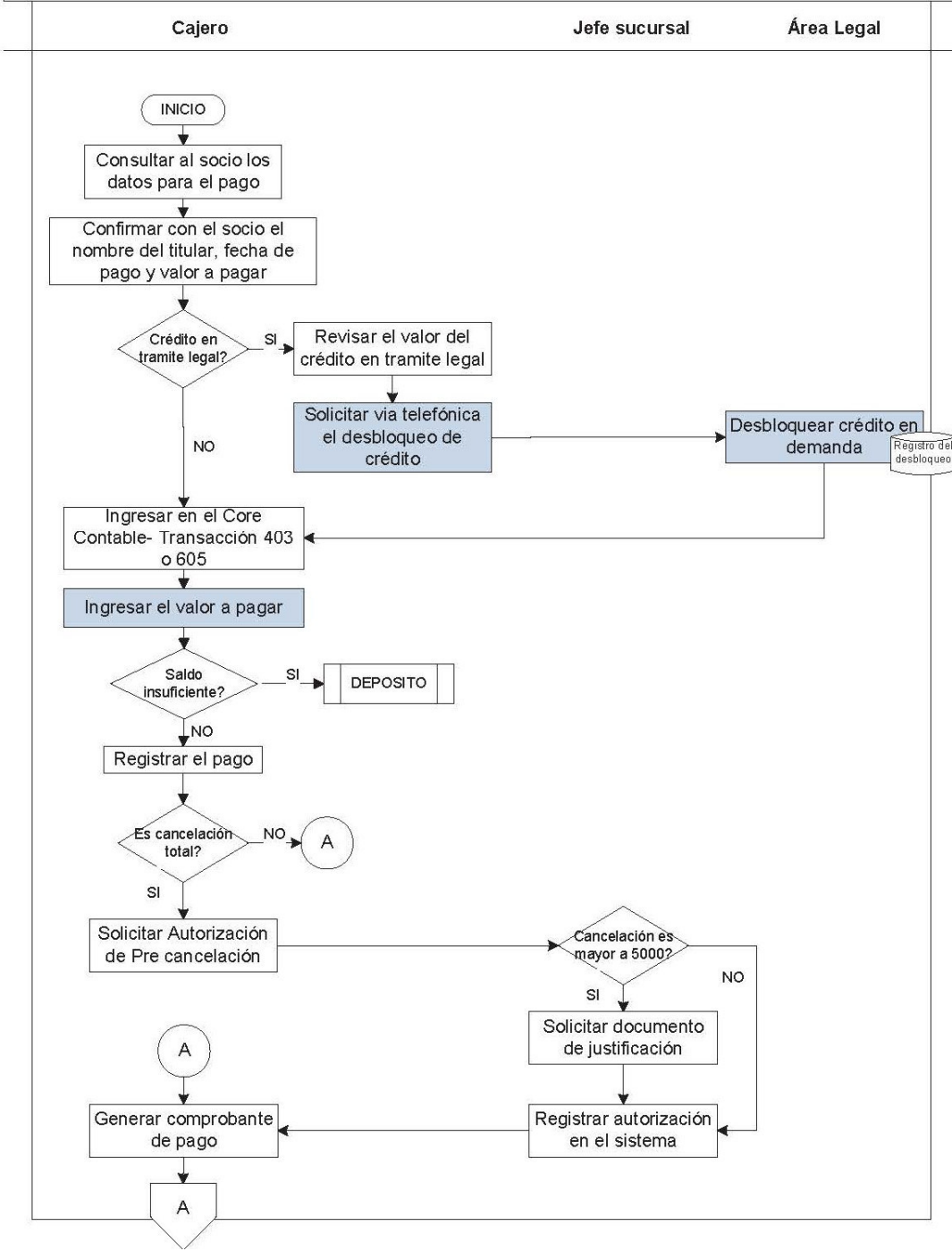
5.- INDICADORES

Número de cobros de dividendos con fallas / Número total de cobros de dividendos

6.- INPUT / OUTPUT

Necesidad de pago de dividendo / Pago de dividendo ejecutado correctamente

CB COOPERATIVA		
Proceso: Pago de Dividendos	Código: PP-CO-CR-03	
Macroproceso: Gestión de colocaciones	Responsable: Jefe Operaciones	
Fecha de Aprobación: 29/04/2022	Pág.: 1	de: 1





"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 1

CB COOPERATIVA
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO 2022

INDICADOR 1								
EFICIENCIA								
OBJETIVO:		Identificar el nivel de morosidad de la institución al otorgar créditos						
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA	CALCULO		BRECHA	
Morosidad crédito de consumo	%	ANUAL	1,0%	$\frac{\text{Cartera de Crédito vencida}}{\text{Cartera de Crédito total}}$	INDICE	(2.453.641,23)/(283.107.542,37)	A 1.1	BRECHA= (Indice-Estandar)
					INDICADOR	0,87%	15,383%	
					INDICE	115,4%		
INTERPRETACION GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN				
				115,4%				
				RANGO				COLOR
				100%-80%	Satisfactorio	SATISFACTORIO		
				79%-50%	Poco Satisfactorio	POCO SATISFACTORIO		
				<50%	Deficiente	DEFICIENTE		



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 1.1

CB COOPERATIVA
BALANCE FINANCIERO PROPORCIONADO POR LA SEPS
AÑO 2022

COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO*	GRUPO**	31/12/2022 DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LIMITADA
1449	Cartera de crédito productivo vencida	1	4	56.896,63
1450	Cartera de crédito de consumo vencida	1	4	1.250.351,02
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	1	4	161.811,01
1452	Cartera de microcrédito vencida	1	4	984.582,57
1456	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público vencida	1	4	0,00
1457	Cartera de crédito productivo refinanciada vencida	1	4	0,00
1458	Cartera de crédito de consumo refinanciada vencida	1	4	0,00
1459	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada vencida	1	4	0,00
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	1	4	0,00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	2	283.107.542,37
1401	Cartera de crédito productivo por vencer	1	4	8.085.206,30
1402	Cartera de crédito de consumo por vencer	1	4	193.344.794,44
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1	4	35.726.269,64
1408	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público por vencer	1	4	0,00
1409	Cartera de crédito productivo refinanciada por vencer	1	4	0,00
1410	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	1	4	0,00
1411	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	1	4	0,00
1416	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público refinanciada por vencer	1	4	0,00

A 1



**INTERPRETACIÓN GRÁFICA DEL INDICADOR DE MOROSIDAD
CRÉDITO DE CONSUMO**

Durante la aplicación del indicador de morosidad de crédito de consumo se pudo identificar que el máximo porcentaje de morosidad que puede existir en la cooperativa es de 1%, en el periodo 2022 de acuerdo con los balances presentados, se determinó que hay un porcentaje de morosidad de 0,87%, siendo inferior al estándar, lo cual es muy eficiente al determinar que se están cumpliendo con el pago de créditos, siendo satisfactorio para la entidad este indicador

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	17/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 2

CB COOPERATIVA
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO 2022

INDICADOR 2								
EFICACIA								
OBJETIVO: Nivel de entrenamiento del personal de crédito para ejercer correctamente su cargo								
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA	CÁLCULO		BRECHA	
Entrenamiento del personal	%	ANUAL	100,0%	<i>Nº TRABAJADORES QUE ASISTI A CAPACITACIONES</i> <i>TOTAL Trabajadores</i>	INDICE	10/12	A 2.1	BRECHA= (Indice-Estandar)
					INDICADOR	83,33%		-16,667%
					INDICE	83,3%		⏏
INTERPRETACION GRÁFICA					SEMAFORIZACIÓN			
					83,3%			
					RANGO	COLOR	CRITERIO	
					100%-80%		SATISFACTORIO	
					79%-50%		POCO SATISFACTORIO	
<50%		DEFICIENTE						



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 2.1

CB COOPERATIVA
LISTA DE CAPACITACIONES Y ASISTENTES
2022

N°	Apellidos y Nombres	Nivel de Estudios	Cargo Laboral	Capacitaciones	Duración	TOTAL	
1	Juan Pablo González	Postgrado	Gerente	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	1
2	Fabiola Peñaloza	Postgrado	Jefe de crédito	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	2
3	Gabriel Guamán	Universitaria	Analista de crédito				
4	Diana Lozano	Universitaria	Analista de crédito	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	3
5	Medardo Arevalo	Universitaria	Oficial de crédito	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	4
6	María Luz Paguay	Postgrado	Oficial de crédito	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	5
7	Raquel Sacaquirín	Postgrado	Asesor legal	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	6
8	Sergio Guamán	Universitaria	Gestión de cobranza				
9	Juan Chogllo	Universitaria	Auxiliar de crédito	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	7
10	Mónica Del Roció Guamán	Postgrado	Director de negocios	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	8
11	Alexandra de la Nube Tenezaca	Postgrado	Contadora general	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	9
12	María Carrillo	Postgrado	Jefe administrativo	Sistema de Scoring para Créditos Sistema de Scoring para Créditos	Cobranza Efectiva en Tiempos de Crisis	48 horas	10

A 2



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

IG 2

INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

Durante la aplicación del indicador del entrenamiento del personal se pudo identificar en toda capacitación deberán asistir todo el equipo de trabajo para ejecutar correctamente su cargos , en el periodo 2022 de acuerdo a la lista proporcionada por talento humano, se determinar que de los 12 trabajadores del área de crédito, 10 de ellos asistieron a toda capacitación impartida en la institución, lo que quiere decir que el 83,3% cumple con sus obligaciones para mejorar su capacidad de trabajo , este indicador no muestras que es satisfactorio el nivel de entrenamiento con un brecha del 16.6%

MARCAS



Se ha identificado que dentro del indicador 2 existe un incumplimiento del estándar de -16,6%, AUDITORIA PROPONE UN **HH1**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	17/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 3

CB COOPERATVA
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO 2022

INDICADOR 3								
EFICACIA								
OBJETIVO:	Nivel de entrenamiento del personal de crédito para ejercer correctamente su cargo							
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA	CÁLCULO		BRECHA	
Utilización de los canales de comunicacion	%	ANUAL	100,0%	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE CANALES UTILIZADOS}}{\text{N}^{\circ} \text{ DE CANALES ESTABLECIDO}}$	INDICE	3/4	A 3.1	BRECHA= (Indice-Estandar)
					INDICADOR	75,00%		-25,000%
					INDICE	75,0%		Σ
INTERPRETACION GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN				
<p style="text-align: center;">Utilización de los canales de comunicacion</p> <p>120,00% 100,00% 80,00% 60,00% 40,00% 20,00% 0,00% -20,00% -40,00%</p> <p style="text-align: center;">INDICE ESTANDAR BRECHA</p> <p style="text-align: center;">75,00% 100% -25,000%</p>				75,0%				
				RANGO	COLOR	CRITERIO		
				100%-80%		SATISFACTORIO		
				79%-50%		POCO SATISFACTORIO		
				<50%		DEFICIENTE		



CB COOPERATIVA

A 3.1

ENCUESTA APLICADA AL JEFE DE CRÉDITO

AÑO 2022

Empresa: CB COOPERATIVA

Periodo: 2022

Entrevistador: Adriana Ruiz

Entrevistados: Ing. Fabiola Peñaloza y personal de crédito (12 empelados)- jefe de crédito de la sucursal de Ambato

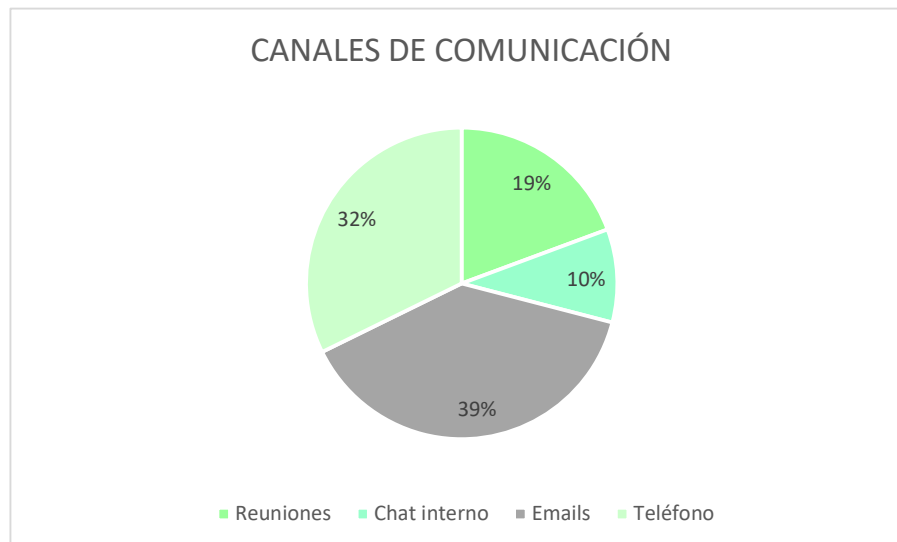
1. Mencione los canales de comunicación implementados en la cooperativa

- Reuniones
- Chat interno
- Emails
- Teléfono

2. ¿Cuántos empleados están en el área de crédito?

Respondido por Ing. Fabiola Peñaloza: Dentro de la cooperativa contamos con 12 personas laborando con sus destrezas en el área de crédito

3. De los canales mencionados, indique los que más utiliza





"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

IG 3

INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE LOS CANALES DE INFORMACION

Durante la aplicación del indicador sobre la utilización de los canales de información, cabe destacar que por medio de una encuesta se establecieron 4 medios de comunicación de los cuales 3 son los más aplicados, como resultado obtenemos que no se cumple el 100% del estándar, por lo tanto, es poco satisfactorio la comunicación con el personal.

MARCAS

Σ

Se ha identificado que dentro del indicador 3 existe una brecha de -25%, respecto a su cumplimiento. AUDITORIA PROPONE UN
HH2

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	17/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 4

CB COOPERATIVA
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO 2022

INDICADOR 4								
EFICACIA								
OBJETIVO: Nivel de Porcentaje de créditos aprobados de acuerdo a créditos solicitados en la cooperativa en el año 2022								
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA	CÁLCULO		BRECHA	
Créditos aprobados en el 2022	%	ANUAL	50,0%	<i>N° DE CRÉDITOS APROBADOS</i> <i>N° DE CRÉDITOS SOLICITADOS</i>	INDICE	118/356	A 4.1	BRECHA= (Indice-Estandar)
					INDICADOR	33,15%		33,708%
					INDICE	66,3%		
INTERPRETACION GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN				
				66,3%				
				RANGO	COLOR	CRITERIO		
				100%-80%		SATISFACTORIO		
				79%-50%		POCO SATISFACTORIO		
				<50%		DEFICIENTE		



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CB COOPERATIVA
INFORME CREDITICIO

A 4.1

CRÉDITOS APROBADOS				CRÉDITOS SOLICITADOS			
AÑO 2022							
LUGAR	TIPO DE CRÉDITO	MES	CRÉDITOS	LUGAR	TIPO DE CRÉDITO	MES	CRÉDITOS
FICOA-AMBATO	CONSUMO	ENERO	2	FICOA-AMBATO	CONSUMO	ENERO	5
	MICROCREDITO		10		MICROCREDITO		20
	PRODUCTIVO		2		PRODUCTIVO		5
	VIVIENDA		1		VIVIENDA		6
	CONSUMO	FEBRERO	5		CONSUMO	7	
	MICROCREDITO		2		MICROCREDITO	7	
	PRODUCTIVO		3		PRODUCTIVO	8	
	VIVIENDA		5		VIVIENDA	10	
	CONSUMO	MARZO	1		CONSUMO	6	
	MICROCREDITO		1		MICROCREDITO	6	
	PRODUCTIVO		0		PRODUCTIVO	5	
	VIVIENDA		0		VIVIENDA	5	
	CONSUMO	ABRIL	0		CONSUMO	5	
	MICROCREDITO		3		MICROCREDITO	8	
	PRODUCTIVO		4		PRODUCTIVO	9	
	VIVIENDA		6		VIVIENDA	11	
	CONSUMO	MAYO	3		CONSUMO	8	
	MICROCREDITO		0		MICROCREDITO	5	
	PRODUCTIVO		0		PRODUCTIVO	5	
	VIVIENDA		3		VIVIENDA	8	
	CONSUMO	JUNIO	5		CONSUMO	10	
	MICROCREDITO		2		MICROCREDITO	7	
	PRODUCTIVO		1		PRODUCTIVO	6	
	VIVIENDA		0		VIVIENDA	5	
	CONSUMO	JULIO	1		CONSUMO	6	
	MICROCREDITO		1		MICROCREDITO	6	
	PRODUCTIVO		5		PRODUCTIVO	10	
	VIVIENDA		3		VIVIENDA	8	
	CONSUMO	AGOSTO	4		CONSUMO	9	
	MICROCREDITO		5		MICROCREDITO	10	
	PRODUCTIVO		0		PRODUCTIVO	5	
	VIVIENDA		0		VIVIENDA	5	
	CONSUMO	SEPTIEMBRE	3		CONSUMO	8	
	MICROCREDITO		5		MICROCREDITO	10	
	PRODUCTIVO		3		PRODUCTIVO	8	
	VIVIENDA		1		VIVIENDA	6	
	CONSUMO	OCTUBRE	0		CONSUMO	5	
	MICROCREDITO		0		MICROCREDITO	5	
	PRODUCTIVO		2		PRODUCTIVO	7	
	VIVIENDA		3		VIVIENDA	8	
	CONSUMO	NOVIEMBRE	4		CONSUMO	9	
	MICROCREDITO		5		MICROCREDITO	10	
	PRODUCTIVO		3		PRODUCTIVO	8	
	VIVIENDA		3		VIVIENDA	8	
	CONSUMO	DICIEMBRE	0		CONSUMO	5	
	MICROCREDITO		0		MICROCREDITO	5	
	PRODUCTIVO		3		PRODUCTIVO	8	
	VIVIENDA		5		VIVIENDA	10	
TOTAL			118	TOTAL			356

A 4



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

IG 4

INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE CRÉDITOS APROBADOS 2022

Durante la aplicación del indicador, es muy importante aclarar que, al existir una aprobación total de los créditos, estas corren riesgo de impago o morosidad, por ende, es muy importante analizarlas e identificar las que realmente aprobarían, de la aprobación del 50%, se aprobó 66,3% generando mayor rentabilidad para la cooperativa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	17/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CB COOPERATIVA

A 5

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

AÑO 2022

INDICADOR 5								
EFICIENCIA								
OBJETIVO: Mide el porcentaje de gasto que requiere una entidad para administrar el actual shock de cartera								
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA	CÁLCULO		BRECHA	
EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN	%	ANUAL	3,0%	<i>GASTOS DE OPERACIÓN</i> Cartera de créditos – provisión cartera incobr.	INDICE	(6905057,75/(283107542,37-18100074,56))	A 4.1	BRECHA= (Indice-Estandar)
					INDICADOR	2,61%		15,136%
					INDICE	115,1%		
INTERPRETACION GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN				
<p style="text-align: center;">EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN</p>				115,1%				
				RANGO		COLOR	CRITERIO	
				100%-80%			SATISFACTORIO	
				79%-50%			POCO SATISFACTORIO	
<50%			DEFICIENTE					



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 5.1

CB COOPERATVA
ESTADO FINANCIERO Y RESULTADO DEL EJERCICIO
AÑO 2022

31/12/2022							
DE LA PEQUEÑA							
EMPRESA BIBLIAN							
LIMITADA							
Ingresos	22.653.609,95	130720	Entregados en garantía	1	6		0,00
Intereses y descuentos ganados	20.678.602,68	130790	Otros	1	6		0,00
Intereses causados	10.245.241,20	1399	(Provisión para inversiones)	1	4		0,00
MARGEN NETO DE INTERESES	10.433.361,48	139905	(Provisión por deterioro en valuación de inversiones)	1	6		0,00
Comisiones ganadas	0,00	139910	(Provisión general para inversiones)	1	6		0,00
Ingresos por servicios	345.880,36	14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	2		283.107.542,37
Comisiones causadas	0,00	1401	Cartera de crédito productivo por vencer	1	4		8.085.206,30
Utilidades financieras	517.518,20	140105	De 1 a 30 días				203.155,14
Pérdidas financieras	37.982,17	140110	De 31 a 90 días	1	6		308.300,53
MARGEN BRUTO FINANCIERO	11.258.777,87	140115	De 91 a 180 días	1	6		483.244,16
Provisiones	3.446.319,03	140120	De 181 a 360 días	1	6		702.372,60
MARGEN NETO FINANCIERO	7.812.458,84	140125	De más de 360 días	1	6		6.388.133,87
Gastos de operación	6.905.057,75	1402	Cartera de crédito de consumo por vencer	1	4		193.344.794,44
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	907.401,09	148905	De 1 a 30 días				0,00
Otros ingresos operacionales	240,45	148910	De 31 a 90 días	1	6		0,00
Otras pérdidas operacionales	0,00	148915	De 91 a 180 días	1	6		0,00
MARGEN OPERACIONAL	907.641,54	148920	De 181 a 360 días	1	6		0,00
Otros ingresos	1.111.368,26	148925	De más de 360 días	1	6		0,00
Otros gastos y pérdidas	482.381,05	1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1	4		-18.100.074,56
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	1.536.628,75	149905	(Cartera de crédito productivo)	1	6		-299.318,83
Impuestos y participación a emple	557.027,89	149910	(Cartera de crédito de consumo)	1	6		-9.144.558,50
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	979.600,86	149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	1	6		-1.011.857,25

A 5



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

IG 5

INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN

Como resultado de este indicador, se puede identificar generan una buena administración para el stock de cartera con el 2,6% de requerimiento siendo un indicador satisfactorio la cual no supera el estándar establecido del 3%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	17/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 6

CB COOPERATIVA
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO 2022

INDICADOR 6								
RENTABILIDAD								
OBJETIVO: Capacidad que tiene la entidad para cubrir sus gastos operativos con los ingresos producto de la intermediación financiera.								
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA	CÁLCULO		BRECHA	
GRADO DE ABSORCIÓN DEL MARGEN FINANCIERO	%	ANUAL	15,0%	$\frac{\text{GASTOS OPERATIVOS}}{\text{MARGEN FINANCIERO NETO}}$	INDICE	1198636,81/7812458,84	A 6.1	BRECHA= (Indice-Estandar)
					INDICADOR	15,34%		2,284%
					INDICE	102,3%		β
INTERPRETACION GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN				
<div style="text-align: center;"> <p>GRADO DE ABSORCIÓN DEL MARGEN FINANCIERO</p> <p>120,00% 100,00% 80,00% 60,00% 40,00% 20,00% 0,00%</p> <p style="text-align: center;">INDICE ESTANDAR BRECHA</p> </div>				102,3%				
				RANGO	COLOR	CRITERIO		
				100%-80%		SATISFACTORIO		
				79%-50%		POCO SATISFACTORIO		
<50%		DEFICIENTE						



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 6.1

CB COOPERATVA
ESTADO FINANCIERO Y RESULTADO DEL EJERCICIO
AÑO 2022

	31/12/2022 DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LIMITADA
Ingresos	22.653.609,95
Intereses y descuentos ganados	20.678.602,68
Intereses causados	10.245.241,20
MARGEN NETO DE INTERESES	10.433.361,48
Comisiones ganadas	0,00
Ingresos por servicios	345.880,36
Comisiones causadas	0,00
Utilidades financieras	517.518,20
Pérdidas financieras	37.982,17
MARGEN BRUTO FINANCIERO	11.258.777,87
Provisiones	3.446.319,03
MARGEN NETO FINANCIERO	7.812.458,84
Gastos de operación	6.905.057,75
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	907.401,09
Otros ingresos operacionales	240,45
Otras pérdidas operacionales	0,00
MARGEN OPERACIONAL	907.641,54
Otros ingresos	1.111.368,26
Otros gastos y pérdidas	482.381,05
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	1.536.628,75
Impuestos y participación a emple	557.027,89
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	979.600,86

COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO*	GRUPO**	31/12/2022 DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LIMITADA
161415	Gastos por operaciones contingentes	1	6	0,00
161430	Gastos judiciales	1	6	239.218,79
1904	Gastos y pagos anticipados	1	4	1.288.426,58
190490	Otros gastos y pagos anticipados	1	6	297.800,71
190499	(Amortización de gastos anticipados)	1	6	-85.218,38
1905	Gastos diferidos	1	4	509.510,83
190505	Gastos de constitución y organización	1	6	0,00
190510	Gastos de instalación	1	6	0,00
190525	Gastos de adecuación	1	6	373.744,95
190590	Otros gastos diferidos	1	6	11.200,00
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	1	6	-163.738,99
250330	Gastos de responsabilidad, residencia y representación	2	6	0,00
4	GASTOS	4	1	4.194.861,75
45	GASTOS DE OPERACIÓN	4	2	1.198.636,81
4501	Gastos de personal	4	4	494.514,89
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	4	6	0,00
450605	Gastos anticipados	4	6	11.607,58
450610	Gastos de constitución y organización	4	6	0,00
450615	Gastos de instalación	4	6	0,00
450630	Gastos de adecuación	4	6	5.849,18
4507	Otros gastos	4	4	144.179,60

A 6



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

IG 6

INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE GRADO DE ABSORCIÓN DEL MARGEN FINANCIERO

Como resultado de este indicador, se puede identificar que la cooperativa si puede cubrir sus gastos con los ingresos puesto a que solo sobrepasa el estándar en un 2,2%, es recomendable aplicar lo planificado para que no exista inconvenientes en la información financiera.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	17/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 7

CB COOPERATIVA
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO 2022

INDICADOR 7								
EFICIENCIA								
Objetivo: Mide el porcentaje de cumplimiento de tecnicas para cobrar créditos								
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA	CÁLCULO		BRECHA	
TÉCNICAS PARA RECUPERAR LA CARTERA	%	ANUAL	100,0%	(TÉCNICAS ESTABLECIDAS PARA SU CUMPLIMIENTO SOBRE LOS COBROS)/ (TÉCNICAS QUE MÁS APLICAN)	INDICE	2/3	A 7.1	BRECHA= (Indice-Estandar)
					INDICADOR	66,67%		-33,333%
					INDICE	66,7%		⊘
SEMAFORIZACIÓN								
					66,7%			
RANGO		COLOR	CRITERIO					
100%-80%			SATISFACTORIO					
79%-50%			POCO SATISFACTORIO					
<50%			DEFICIENTE					

TÉCNICAS PARA RECUPERAR LA CARTERA

INDICE	ESTANDAR	BRECHA
66,67%	100%	-33,333%



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CB COOPERATIVA

A 7.1

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITO

AÑO 2022


Empresa: CB COOPERATIVA

Periodo: 2022

Entrevistador: Adriana Ruiz

Entrevistados: Ing. Fabiola Peñaloza y personal de crédito (12 empelados) sucursal de Ambato

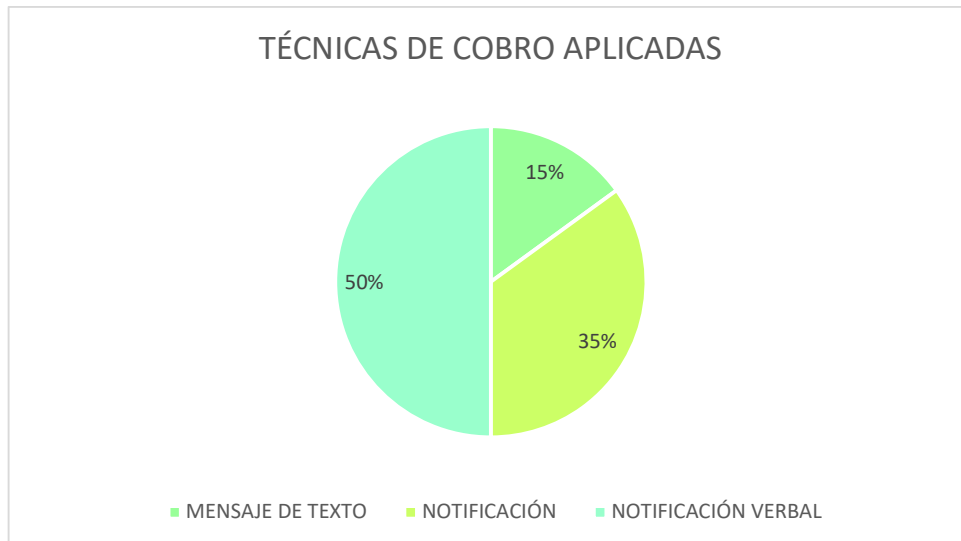
De acuerdo con el anexo presentado por CB Cooperativa de las técnicas implementadas para recuperar los cobros del crédito a los socios deudores se aplica la siguiente pregunta:

	
TECNICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	
AÑO 2022	
TIPO	OBJETIVO
MENSAJE DE TEXTO	Enviar a los deudores un aviso sobre su vigencia del crédito para que permanezcan en conocimiento de cualquier acción por incumplimiento
NOTIFICACIÓN FÍSICA	Enviar via correo electrónico y físico una notificación sobre los plazos vencidos por incumplimiento de pago del crédito otorgado
NOTIFICACIÓN VERBAL	Al ser rechazada la notificación física, los jefes de crédito envían al personal de cobranza al domicilio para comunicar las acciones que se tomará por incumplimiento de las obligaciones por los créditos otorgados

¿De las técnicas establecidas, cuáles aplica para la pronta recuperación de los créditos otorgados?

TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS														
TÉCNICAS	PERSONAL DE CRÉDITO												TOTAL	PORCENTAJE
	Juan Pablo González	Fabiola Peñaloza	Gabriel Guamán	Diana Lozano	Medardo Arevalo	María Luz Paguay	Raquel Sacaquirin	Sergio Guamán	Juan Choglo	Mónica Del Rocío Guamán	Alexandra de la Nube Tenezaca	María Carrillo		
MENSAJE DE TEXTO	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	15%
NOTIFICACIÓN	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	7	35%
NOTIFICACIÓN VERBAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	10	50%
TOTAL DE RESPUESTAS													20	100%

Presentado la ponderación de las técnicas establecidas y más aplicadas se muestra la siguiente representación





"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

IG 7

**INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE TÉCNICAS PARA RECUPERAR LA
CARTERA**

Como resultado de este indicador, se puede identificar que la cooperativa tiene como objetivo que para recuperar la cartera se lo realizará por la aplicación del 100% de las técnicas que son 3, de este modo, por medio de una encuesta el personal no aplica las tres técnicas al considerar personalmente poco eficientes, el 66,67% es aplicado por la mayor parte de los trabajadores.

MARCAS



Se ha identificado que dentro del indicador 7 existe una brecha de -33,33%, respecto a su cumplimiento. AUDITORIA PROPONE UN
HH3

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	17/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A 8

CB COOPERATIVA
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO 2022

INDICADOR 8								
EFICACIA								
OBJETIVO:	Medir el tiempo en el que se aprueban los créditos de consumo							
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA	CÁLCULO		BRECHA	
TIEMPO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS	%	ANUAL	100,0%	Tiempo objetivo para aprobar créditos/tiempo real de aprobación	INDICE	3/4	A 8.1	BRECHA= (Indice-Estandar)
					INDICADOR	75%		-25%
					INDICE	75,0%		≠
SEMAFORIZACIÓN								
					75,0%			
RANGO								
					RANGO	COLOR	CRITERIO	
					100%-80%		SATISFACTORIO	
					79%-50%		POCO SATISFACTORIO	
					<50%		DEFICIENTE	

TIEMPO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS


Categoría	Valor
INDICE	75,00%
ESTANDAR	100%
BRECHA	-25,000%




"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CB COOPERATIVA
INFORME DE CRÉDITO
AÑO 2022

A 8.1

 INFORME DE APROBACIÓN DE CRÉDITO											
	SOCIO	MONTO	FECHA DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS	R1	R2	R3	R4	CALIFICACIÓN	NUEVO SOCIO	FECHA DE APROBACIÓN	DIAS DE APROBACIÓN
1		\$14.000,00	3/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		6/1/2022	3
2		\$5.000,00	5/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		8/1/2022	3
3		\$20.000,00	7/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		11/1/2022	4
4		\$4.500,00	9/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	13/1/2022	4
5		\$10.000,00	11/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		15/1/2022	4
6		\$6.000,00	13/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		17/1/2022	4
7		\$5.000,00	15/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		19/1/2022	4
8		\$7.500,00	17/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		20/1/2022	3
9		\$3.000,00	19/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		22/1/2022	3
10		\$15.800,00	21/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		24/1/2022	3
11		\$11.500,00	23/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/1/2022	4
12		\$4.500,00	25/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	29/1/2022	4
13		\$13.500,00	27/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		31/1/2022	4
14		\$30.000,00	29/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		2/2/2022	4
15		\$18.000,00	31/1/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		4/2/2022	4
16		\$15.000,00	1/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		5/2/2022	4
17		\$22.500,00	1/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		5/2/2022	4
18		\$9.000,00	7/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		11/2/2022	4
19		\$47.400,00	8/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		12/2/2022	4
20		\$34.500,00	9/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		13/2/2022	4
21		\$13.500,00	14/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		18/2/2022	4
22		\$40.500,00	14/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		18/2/2022	4
23		\$90.000,00	14/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		18/2/2022	4
24		\$54.000,00	22/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		26/2/2022	4
25		\$9.000,00	23/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/2/2022	4
26		\$7.500,00	24/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		28/2/2022	4
27		\$11.250,00	25/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		1/3/2022	4
28		\$4.500,00	24/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/2/2022	3
29		\$23.700,00	25/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		28/2/2022	3
30		\$17.250,00	28/2/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		4/3/2022	4
31		\$6.750,00	7/3/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		11/3/2022	4
32		\$20.250,00	7/3/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		11/3/2022	4
33		\$45.000,00	1/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		4/4/2022	3
34		\$27.000,00	5/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		9/4/2022	4
35		\$22.500,00	5/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		8/4/2022	3
36		\$33.750,00	5/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		9/4/2022	4
37		\$13.500,00	18/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		22/4/2022	4
38		\$71.100,00	19/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		23/4/2022	4
39		\$51.750,00	20/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		24/4/2022	4
40		\$20.250,00	21/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		25/4/2022	4
41		\$60.750,00	22/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		26/4/2022	4
42		\$30.000,00	26/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		29/4/2022	3
43		\$81.000,00	27/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		30/4/2022	3
44		\$7.000,00	28/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		1/5/2022	3
45		\$2.500,00	29/4/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	3/5/2022	4
46		\$10.000,00	9/5/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		13/5/2022	4

 INFORME DE APROBACIÓN DE CRÉDITO											
	SOCIO	MONTO	FECHA DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS	R1	R2	R3	R4	CALIFICACIÓN	NUEVO SOCIO	FECHA DE APROBACIÓN	DIAS DE APROBACIÓN
47		\$2.250,00	10/5/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	14/5/2022	4
48		\$5.000,00	11/5/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	15/5/2022	4
49		\$3.000,00	12/5/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	16/5/2022	4
50		\$2.500,00	19/5/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	23/5/2022	4
51		\$3.750,00	20/5/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	24/5/2022	4
52		\$6.000,00	6/6/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		10/6/2022	4
53		\$7.900,00	7/6/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		11/6/2022	4
54		\$5.750,00	8/6/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		12/6/2022	4
55		\$2.250,00	9/6/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	13/6/2022	4
56		\$6.750,00	10/6/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	14/6/2022	4
57		\$15.000,00	23/6/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/6/2022	4
58		\$9.000,00	23/6/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/6/2022	4
59		\$7.500,00	24/6/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		28/6/2022	4
60		\$11.250,00	12/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		16/7/2022	4
61		\$4.500,00	12/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	16/7/2022	4
62		\$23.700,00	18/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		22/7/2022	4
63		\$17.250,00	19/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		23/7/2022	4
64		\$6.750,00	20/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	24/7/2022	4
65		\$20.250,00	21/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		25/7/2022	4
66		\$45.000,00	22/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		26/7/2022	4
67		\$27.000,00	23/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/7/2022	4
68		\$4.500,00	25/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		29/7/2022	4
69		\$3.750,00	27/7/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	31/7/2022	4
70		\$5.625,00	8/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	12/8/2022	4
71		\$2.250,00	9/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	13/8/2022	4
72		\$3.000,00	10/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	14/8/2022	4
73		\$3.950,00	11/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	15/8/2022	4
74		\$2.875,00	12/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	16/8/2022	4
75		\$3.500,00	13/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	17/8/2022	4
76		\$3.375,00	15/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	19/8/2022	4
77		\$7.500,00	15/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		19/8/2022	4
78		\$4.500,00	17/8/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		20/8/2022	3
79		\$3.750,00	7/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		10/9/2022	3
80		\$5.625,00	7/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		11/9/2022	4
81		\$2.250,00	12/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	16/9/2022	4
82		\$11.850,00	13/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		17/9/2022	4
83		\$8.625,00	14/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		18/9/2022	4
84		\$3.375,00	15/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	19/9/2022	4
85		\$10.125,00	16/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		20/9/2022	4
86		\$22.500,00	17/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		21/9/2022	4
87		\$13.500,00	23/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/9/2022	4
88		\$2.250,00	26/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	30/9/2022	4
89		\$2.000,00	27/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	1/10/2022	4
90		\$2.812,50	28/9/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	2/10/2022	4
91		\$4.500,00	10/10/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		14/10/2022	4
92		\$6.000,00	11/10/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		15/10/2022	4
93		\$7.900,00	11/10/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		15/10/2022	4
94		\$5.750,00	11/10/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		15/10/2022	4
95		\$7.000,00	17/10/2023	✓	✓	✓	✓	AAA		21/10/2023	4
96		\$6.750,00	7/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		11/11/2022	4
97		\$15.000,00	8/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		12/11/2022	4
98		\$9.000,00	9/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		13/11/2022	4
99		\$7.500,00	16/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		20/11/2022	4
100		\$11.250,00	17/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		21/11/2022	4
101		\$4.500,00	18/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA	X	22/11/2022	4
102		\$23.700,00	22/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		26/11/2022	4
103		\$17.250,00	22/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		26/11/2022	4
104		\$6.750,00	22/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		26/11/2022	4
105		\$20.250,00	23/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/11/2022	4
106		\$45.000,00	24/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		28/11/2022	4
107		\$27.000,00	25/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		29/11/2022	4
108		\$4.500,00	26/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		30/11/2022	4
109		\$4.000,00	29/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		3/12/2022	4
110		\$5.625,00	29/11/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		3/12/2022	4
111		\$9.000,00	12/12/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		16/12/2022	4
112		\$12.000,00	12/12/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		16/12/2022	4
113		\$15.800,00	13/12/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		17/12/2022	4
114		\$11.500,00	14/12/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		18/12/2022	4
115		\$14.000,00	22/12/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		26/12/2022	4
116		\$13.500,00	23/12/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		27/12/2022	4
117		\$30.000,00	24/12/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		28/12/2022	4
118		\$18.000,00	25/12/2022	✓	✓	✓	✓	AAA		29/12/2022	4



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

IG 8

**INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE TIEMPO DE APROBACIÓN DE
CRÉDITOS**

Como resultado de este indicador, se puede identificar que la cooperativa tiene como objetivo que un crédito debe ser otorgado a los 3 días laborables, sin embargo, de acuerdo con el informe presentado del 2022 el personal tarda 4 días en ejecutar el crédito con su respectiva, lo que representa que el 75% de cumplimiento en base al 100%

MARCAS

≠

Se ha identificado que dentro del indicador 8 existe una brecha de -25%, respecto a su cumplimiento. AUDITORIA PROPONE UN
HH4

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	SARM	17/06/2023
REVISADO POR	CCTM	13/7/2023



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

HH

CB COOPERATIVA
HOJA DE HALLAZGOS
AÑO 2022

TÍTULO	REF P/T	ATRIBUTOS DEL HALLAZGO	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
Entrenamiento del personal	IG2	CONDICIÓN	En el periodo 2022 de acuerdo con la lista proporcionada por talento humano, se determinar que, de los 12 trabajadores del área de crédito, 10 de ellos asistieron a toda capacitación impartida en la institución, lo que quiere decir que el 83,3% cumple con sus obligaciones para mejorar su capacidad de trabajo, este indicador no muestras que es satisfactorio el nivel de entrenamiento con una brecha del -16.6%	Gerente y personal competente debe controlar la asistencia de todos los trabajadores para las capacitaciones.
		CRITERIO	El 100% de los trabajadores deben asistir a sus capacitaciones o talleres que se realicen en la cooperativa.	
		CAUSA	No hay disposición de tiempo para acudir a las capacitaciones puesto que no son dentro del horario laboral	
		EFEECTO	El personal no aplica su 100% de conocimientos y mayor entrenamiento para efectivizar las funciones.	
	IG3	CONDICIÓN	Por medio de una encuesta se establecieron 4 medios de comunicación de los cuales 3 son los más aplicados, como resultado obtenemos que no se cumple	Jefe de crédito: realizar una sociabilización de los

Utilización de los canales de comunicación			el 100% del estándar, por lo tanto, es poco satisfactorio la comunicación con el personal.	distintos canales de comunicación para ponerlos en ejecución
		CRITERIO	De acuerdo con el Manual de CB Cooperativa Capítulo IV, USO ADECUADO DE LOS RECURSOS menciona que los recursos implementados para la atención al cliente deben utilizarse en un 100% como redes sociales, fichas informáticas y medios de comunicación.	
		CAUSA	No existe conocimiento sobre las funciones que se deben aplicar con los medios de comunicación para mantenerse actualizado de cualquier novedad que exista en la cooperativa	
		EFEECTO	Nivel de comunicación poco satisfactorio y recursos informáticos sin uso	
Técnicas Para Recuperar La Cartera	IG7	CONDICIÓN	Se puede identificar que la cooperativa tiene como objetivo que para recuperar la cartera se lo realizará por la aplicación del 100% de las técnicas que son 3, de este modo, por medio de una encuesta el personal no aplica las tres técnicas al considerar personalmente poco eficientes, el 66,67% es aplicado por la mayor parte de los trabajadores	El jefe de crédito debe implementar más técnicas de cobro para evitar la morosidad en los créditos.
		CRITERIO	De acuerdo con el Manual de CB Cooperativa Capítulo III, OBLIGACIONES menciona que para recuperar la cartera de posibles incobrabilidades se debe aplicar el 100% de las técnicas implementadas en la cooperativa	
		CAUSA	El personal no considera que todas las técnicas son efectivas para los cobros.	
		EFEECTO	Incobrabilidad de los créditos por falta de técnicas en la cooperativa que ayuden a ejercer su rol.	
Tiempo De Aprobación De Créditos	IG8	CONDICIÓN	Se puede identificar que la cooperativa tiene como objetivo que un crédito debe ser otorgado a los 3 días laborables, sin embargo, de acuerdo con el informe presentado del 2022 el personal tarda 4 días en ejecutar el crédito con su respectiva, lo que representa que el 75% de cumplimiento en base al 100%	El jefe de crédito debe revisar que los créditos solicitados sean revisados en su tiempo estándar para emitir una respuesta pronta.

	CRITERIO	De acuerdo con el Manual de CB Cooperativa Capítulo III, OBLIGACIONES menciona que un socio puede mantener una buena relación con la cooperativa siempre y cuando se satisfagan sus necesidades en un tiempo adecuado, por esta razón, los créditos no pueden permanecer en stock por más de 3 días
	CAUSA	No existe suficiente eficacia en los procesos de revisión de requisitos para emitir una respuesta al socio si se aprueba o no su crédito.
	EFEECTO	Posibilidad de que se retiren las solicitudes de créditos y un cambio de entidad financiera por el tiempo en ejecutar las peticiones.

3.1.3. Fase IV. Comunicación de resultados

FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- En esta fase se emite mediante el informe los resultados obtenidos, uno de los informes será respecto al control interno determinado al área de crédito y el otro respecto a los resultados indicados mediante los indicadores de gestión de los procesos de crédito.

FASE IV:
COMUNICACIÓN DE
RESULTADOS
INFORME



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORIA DE GESTIÓN
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

ÍNDICE	
REFERENCIA /PT.	DESCRIPCIÓN /PT
CP	-CARTA DE PRESENTACIÓN
TÍTULO I	-MOTIVO DEL EXAMEN -OBJETIVOS DEL EXAMEN -ALCANCE DEL EXAMEN -BASE LEGAL
TÍTULO II	-RESULTADOS DEL EXAMEN -INFORME DE CONTROL INTERNO -INFORME DE AUDITORÍA

EQUIPO DE AUDITORÍA		
Nombre	Iniciales	% Participación
CECILIA CATALINA TOSCANO MORALES	CCTM	30%
STEFANNY ADRIANA RUIZ MORQUECHO	SARM	70%



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ambato, 20 de julio 2023

Ing. Juan Pablo González

GERENTE GENERAL DE CB COOPERATIVA

De mi consideración:

Se ha realizado la auditoria de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada, por el periodo establecido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Los análisis se realizan de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas. Estas normas exigen que las inspecciones se planifiquen y lleven a cabo de forma segura, proporcionando suficiente seguridad de que la información y los documentos revisados no contienen información errónea importante y que las acciones pertinentes se han llevado a cabo de conformidad con los requisitos legales, y reglamentos, políticas y demás normas aplicables existentes.

Un adecuado control interno es fundamental para todas las empresas, ya que permite evitar riesgos y fraudes, protege y protege los bienes e intereses de la empresa, y asegura la eficacia de la organización de la empresa. Sin embargo, ninguna institución financiera es inmune a errores o violaciones involuntarias, por lo que siempre estarán bajo escrutinio si no se usan de manera adecuada y regular.

Durante la auditoría podemos expresar que CB COOPERATIVA con su nombre comercial mantiene un buen margen de control interno que ha sido evaluado, dejamos en constancia nuestro examen por medio de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente

Auditor senior



CAPÍTULO I

1. MOTIVO DE AUDITORÍA

La presente auditoría se la realiza para determinar que los procesos cumplan en términos de calidad, eficiencia y eficacia y guiar a la empresa en el establecimiento de un sistema de calidad.

2. OBJETIVOS

Objetivo General

-Ejecutar una auditoría de gestión CB Cooperativa para la medición de eficiencia, eficacia, y rentabilidad en los procesos del área de crédito.

Objetivo Específico

- Elaborar la planificación de la auditoría de gestión para identificar el nivel de riesgo y su enfoque de auditoría
- Evaluar el nivel de eficiencia y efectividad por parte del área de crédito.
- Verificar el cumplimiento de los procesos establecidos.

3. ALCANCE

Evaluar e identificar el cumplimiento efectivo de los procesos y recursos de la cooperativa dentro del área de crédito

4. BASE LEGAL

CB Cooperativa. está sujeta bajo la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria, a su vez se rige a:

- o Código Orgánico Monetario y Financiero
- o Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- o Norma de control que establece los requisitos y el procedimiento general que deben cumplir las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y las Cajas Centrales para la adecuación de estatutos
- o Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- o Registro único de contribuyentes (RUC) otorgado por el Servicio de Rentas Internas.
- o Norma de control para la gestión del riesgo de crédito
- o Norma de control para el ejercicio de auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaria

INFORME DE CONTROL

INTERNO DE CB

COOPERATIVA



CB
COOPERATIVA



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

INFORME DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO III

Ambato, 20 de julio 2023

Ing. Juan Pablo González

GERENTE GENERAL DE CB COOPERATIVA

De mi consideración:

Hemos realizado un estudio y evaluación adecuada del sistema de control interno de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Limitada por el ejercicio concluido al 31 de diciembre del 2022. Nuestro estudio y evaluación se efectuó de acuerdo con las normas de Auditoría.

El gerente general es el responsable del cumplimiento del sistema de control interno en el área de crédito. Para aplicar esta responsabilidad, la gerencia necesita analizar por medio de sus manuales, políticas y funciones respecto a los procedimientos de control. El objetivo de un sistema de control interno es aclarar las diversas responsabilidades de las instituciones, las unidades administrativas y el personal para garantizar la eficacia y eficiencia de las actividades. Hay que tomar en cuenta su correcta aplicación en los principales procedimientos con los que se maneja la cooperativa.

Debido a las limitaciones inherentes a todo el sistema de control interno, puede haber errores o limitaciones. Asimismo, cualquier proyección al evaluar los sistemas en períodos futuros, existe el riesgo de que los procedimientos se vuelvan inadecuados o su adecuación se deteriore a medida que cambien las circunstancias.

En conclusión, podemos afirmar que los sistemas, políticas y procedimientos implementados por la cooperativa son bastante estables; sin embargo, hay algunos aspectos relacionados con los componentes que requieren una acción correctiva para evitar afectar los recursos de la cooperativa.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adriana Ruiz', with a large, stylized flourish above the name.

Adriana Ruiz

Auditor senior



"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

En la evaluación de control interno se determinó que los procedimientos, políticas funciones de la cooperativa el 8,11% corresponde al nivel de riesgo inherente y el 91,89% al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo BAJO

El componente cuenta con los siguientes controles internos basados en los elementos del COSO III:

1: Para cada función dentro del proceso de crédito, no se ha designado responsables, para evitar trabajos innecesarios

Comentario:

No existe un responsable que determine las funciones a los trabajadores, las actividades establecidas dentro del manual de funciones de acuerdo con el crédito se da un incumplimiento puesto que no se determina un responsable para el respectivo control.

Conclusiones:

Se da incumplimiento al Principio De Control Interno En Base Al Informe Coso: Actividades De Control #10: Selecciona y desarrolla actividades de control, provocando que las funciones no se ejecuten con lo que se ha establecido

Recomendación:

Al gerente general,

1. asignar un responsable que aplique el manual de funciones respecto a proceso de crédito, la cual conste en un acta para asumir la responsabilidad al encargado.

2: Los créditos no se efectúan al tiempo establecido

Comentario:

Existe demora en el trámite de crédito ya que los oficiales de crédito descuidan, así como las jefaturas no asignan los mismo para que sea revisado a tiempo, de este modo el personal no cumple con los objetivos establecidos por la cooperativa, dejando deficiencias en la aprobación de crédito por la mala gestión en los procesos de revisión de la documentación.

Conclusiones:

Se da incumplimiento del Principio De Control Interno En Base Al Informe Coso: Actividades De Control # 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos, provocando que los procedimientos estén incompletos y no resulten eficientes para la cooperativa.

Recomendación:

Al **gerente general**, realizar un control sobre los créditos que no han sido aprobados y verificar la razón del hecho.

El **oficial de crédito** debe analizar los créditos pendientes y emitir una pronta respuesta para los socios quienes lo solicitan.

3: No se realiza seguimiento a todo el personal de crédito de todas las operaciones crediticias que ejecuta diariamente

Comentario:

No se dispone de tiempo suficiente para realizar el seguimiento respectivo a todo el personal, gerencia no realiza la respectiva inspección al personal de crédito para verificar que sus funciones y objetivos planteados se den el respectivo cumplimiento generando eficiencia en la cooperativa.

Conclusiones:

Dando incumplimiento al Principio De Control Interno En Base Al Informe Coso: supervisión y monitoreo # 17: Evalúa y comunica deficiencias, provocando no exista confiabilidad en los recursos humanos y sus funciones diariamente.

Recomendación:

Se pide al **gerente general**, implementar evaluaciones al personal de acuerdo con sus funciones para verificar el cumplimiento del 100% en compromiso con la cooperativa.

**INFORME DE
AUDITORÍA DE CB
COOPERATIVA**





"ADRIANA RUIZ"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CAPÍTULO II
RESULTADO DEL EXÁMEN

TÍTULO I: Índice de Entrenamiento del personal

Comentario: En el periodo 2022 de acuerdo a la lista proporcionada por talento humano, se determinó que de los 12 trabajadores del área de crédito, 10 de ellos asistieron a toda capacitación impartida en la institución, lo que quiere decir que el 83,3% cumple con sus obligaciones para mejorar su capacidad de trabajo, este indicador no muestra que es satisfactorio el nivel de entrenamiento con un brecha del -16.6% por lo que no hay disposición de tiempo para acudir a las capacitaciones puesto que no son dentro del horario laboral dando como efecto que el personal no aplica su 100% de conocimientos y mayor entrenamiento para efectivizar las funciones.

Conclusión: Se da incumplimiento de acuerdo con el Manual de CB Cooperativa - **Capítulo V-Entrenamiento y capacidad**, los trabajadores para ejecutar sus actividades deberán realizar al menos 3 capacitaciones de acuerdo con el cargo que ocupan, lo que significa que se debe cumplir con el 100% de asistencia.

Recomendación:

- **Gerente:** Realizar las capacitaciones con el horario disponible para los trabajadores, es decir ejecutarlas en jornada laboral para la asistencia de todo el personal.
- **Jefe de crédito:** Realizar un control de asistencia de los trabajadores para verificar el cumplimiento de sus obligaciones para la capacidad de ejercer un cargo.

TÍTULO II: Utilización de los canales de comunicación

Comentario: Por medio de una encuesta se establecieron 4 medios de comunicación de los cuales 3 son los más aplicados, como resultado obtenemos que no se cumple el 100% del estándar, por lo tanto es poco satisfactorio la comunicación con el personal por lo que no existe conocimiento sobre las funciones que se deben aplicar con los medios de comunicación para mantenerse actualizado de cualquier novedad que exista en la cooperativa dando como efecto un nivel de comunicación poco satisfactorio y recursos informáticos sin uso

Conclusión: Se da incumplimiento de acuerdo con el Manual de CB Cooperativa - **Capítulo IV, USO ADECUADO DE LOS RECURSOS** menciona que los recursos

implementados para la atención al cliente deben utilizarse en un 100% como redes sociales, fichas informáticas y medios de comunicación.

Recomendación:

Jefe de crédito: realizar una sociabilización de los distintos canales de comunicación para ponerlos en ejecución y realizar un control de que todos los canales sea aplicados mejorando la comunicación entre todo el personal.

TÍTULO III: Técnicas Para Recuperar La Cartera

Comentario: Se puede identificar que la cooperativa tiene como objetivo que para recuperar la cartera se lo realizará por la aplicación del 100% de las técnicas que son 3, de este modo, por medio de una encuesta el personal no aplica las tres técnicas al considerar personalmente poco eficientes, el 66,67% es aplicado por la mayor parte de los trabajadores dando como efecto que los créditos se rechazan sin ser analizadas en un 100%

Conclusión: Se da incumplimiento de acuerdo con el Manual de CB Cooperativa - **Capítulo III, OBLIGACIONES** menciona que para recuperar la cartera de posibles incobrabilidades se debe aplicar el 100% de las técnicas implementadas en la cooperativa.

Recomendación:

El jefe de crédito: debe implementar más técnicas de cobro para evitar la morosidad en los créditos

TÍTULO IV: Tiempo De Aprobación De Créditos

Comentario: Se puede identificar que la cooperativa tiene como objetivo que un crédito debe ser otorgado a los 3 días laborables, sin embargo, de acuerdo con el informe presentado del 2022 el personal tarda 4 días en ejecutar el crédito con su respectiva, lo que representa que el 75% de cumplimiento en base al 100%

Conclusión: Se da incumplimiento de acuerdo con el Manual de CB Cooperativa - **Capítulo III, OBLIGACIONES** menciona que un socio puede mantener una buena relación con la cooperativa siempre y cuando se satisfagan sus necesidades en un tiempo adecuado, por esta razón, los créditos no pueden permanecer en stock por más de 3 días.

Recomendación:

El jefe de crédito: debe revisar que los créditos solicitados sean revisados en su tiempo estándar

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adriana Ruiz', written in a cursive style.

Adriana Ruiz

Auditor senior

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- En cuanto al primer objetivo, se planeó la auditoría propiamente dicha, la finalidad de la auditoría fue recolectar información utilizando cuestionarios de control interno y observando la actividad del departamento de crédito y cobranza determinando un nivel de riesgo bajo y detectando ciertos procesos que no se han ejecutado correctamente.
- De acuerdo con el segundo objetivo, la auditoría de gestión se realizó mediante la elaboración de documentos de trabajo, cuestionarios de control interno, proceso de otorgamiento de créditos, la mayor parte de la información se desarrolla mediante la observación técnica, ya que la información procesada es confidencial dando como resultado un riesgo inherente con un cumplimiento alto, donde se designó tanto pruebas sustantivas como de cumplimiento.
- Durante la auditoría de gestión se determinó que la cooperativa mantiene en el departamento de crédito un riesgo inherente bajo y un cumplimiento alto, se realizó un informe de control interno para mejorar el funcionamiento y cargos de los trabajadores de la cooperativa por medio de la aplicación de Modelo COSO III. Además, se ejecutó indicadores de gestión para medir la eficiencia, calidad, eficacia de la cooperativa, cada una de ellas indicando algunas inconsistencias que han sido resueltas con la implementación del informe que fue aprobado y puesto a la disposición de la cooperativa en aplicar dichas recomendaciones

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda cumplir a cabalidad con todos los procedimientos de otorgamiento de créditos y procesos de recuperación de cartera para una mejor toma de decisiones mediante el uso de indicadores de gestión como eficiencia, eficacia y economía, que permitan determinar cómo se diseña o implementa cada proceso que se maneja en la institución
- Por otro lado, aplicar indicadores de gestión que permitan conocer la situación

real de la cooperativa en la que influya la eficiencia, eficacia y rentabilidad en los procesos de crédito que es la actividad principal de la cooperativa.

- Finalmente, realizar constantes capacitaciones a los trabajadores para que puedan aplicar correctamente sus funciones al momento de otorgar un crédito, puesto que la optimización de tiempo ayuda a acelerar el cumplimiento de esta y durante esté examen revisar las recomendaciones y conclusiones adoptadas para mejorar el proceso de asignación de crédito y el proceso de recuperación o recuperación de cartera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión del futuro*, 22(1), 1-12.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Alvear, J., Mejía, G., Puglla, L., & Saetama, V. (2010). *Auditoría financiera y de gestión de la editorial Don Bosco y librerías LNS* (Universida). Universidad Politécnica Salesiana.
- Ávila Torres, Y. F., & Cuadrado Sánchez, G. P. (2022). La Responsabilidad Social En Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Ecuador. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 274.
<https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1086>
- Bastidas, E., Montalván, K., & Zambrano, X. (2022). Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones Religiosas sin Fines de Lucro. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 540-557.
<https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-040>
- CB Cooperativa. (2019). *CB Cooperativa*. <https://cbcooperativa.fin.ec/somos-cb/nuestra-cooperativa/>
- Chabusa, J., Delgado, S., & Mackay, C. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXV(4).
<https://www.redalyc.org/journal/280/28062322010/html/>
- Coba, E., Diaz, J., & Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVI(2), 192-205.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28063431016/html/>
- Constante, M., & Carrera, M. (2023). Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020. *Digital Publisher CEIT*, 3, 831-845.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/1778/1561/14466
- Durán, A. (2018). El nuevo enfoque de riesgo en el control interno de la administración pública venezolana. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 81-104.

- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056570005>
- González-Cruz, E., Hernández-Pérez, G., Fernández-Clúa, M. de J., & Padrón-Soroa, S. F. (2015). Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. *Ingeniería Industrial*, XXXV(2), 152-175.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360441056005.pdf>
- Goyo, A., Figueredo, C., Méndez, E., Chirinos, E., & Rivero, E. (2012). El benchmarking y la auditoría de gestión en las secretarías generales de las universidades. *Negotium*, 8, 23. <https://bit.ly/2zHt6gN>
- Gualpa, A., & Urbina, M. (2022). Determinantes del Desempeño Financiero de Las Cooperativas de Ahorro Y Crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 9, 142-177. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.v1i9.481>
- Guzmán, C., Santos, F., & Barroso, M. (2016). Cooperativismo, factor empresarial y desarrollo económico: propuesta de un modelo teórico de enlace. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 122, 110-134.
- INFO. (2015). *Guía para la elaboración de papeles de trabajo* (INSTITUTO). Instituto De Acceso A La Información Pública Del Distrito Federal.
https://infocdmx.org.mx/pdfs/contraloria/guia_elab_rev_papeles_trabajo.pdf
- Manrique, J. (2019). *Introducción a la auditoría* (Universida). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Marcuellos, C., & Nachar, P. (2013). La sociedad cooperativa: motivación y coordinación. Un análisis desde las teorías económicas de la empresa y la economía social. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 110, 192-222.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36725679002>
- Martínez Crespo, J. (2011). El Cooperativismo coexistiendo con la empresa tradicional. orígenes y viabilidad del modelo. *Cuadernos de Administración*, 25(41), 119-138. <https://doi.org/10.25100/cdea.v25i41.396>
- Mejías, D. (2018). Auditoría de Gestión Integral. Nuevos aportes para la evaluación y el control de la planificación institucional. El caso de la Universidad Nacional del Litoral. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 29, 193-195. <https://doi.org/10.14409/da.v17i29.7101>
- Merchan, N., Pynargote, N., Vásquez, E., Sánchez, B., Chiquito, G., Acebo, R., & Paredes, Lady. (2019). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. *Polo de Conocimiento*.

- <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/490>
- Ojeda, L., & Gonzales, M. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 1(2).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5233968.pdf>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C., & Zamora, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 8(2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Puentes, R., & Velasco, M. del M. (2014). Importancia De Las Sociedades Cooperativas Como Medio Para Contribuir Al Desarrollo Económico, Social Y Medioambiental, De Forma Sostenible Y Responsable. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*.
- Ruiz, I., & Quesada, J. (2014). Los Principios Cooperativos como Capital Intangible Ante los Desafíos del Cooperativismo. *Intangible Capital*, 10(5), 897-921.
<http://dx.doi.org/10.3926/ic.406>
- Sanchez, X., & Rendon, B. (2016). Caracterización del sector cooperativo de ahorro y crédito en el Valle del Cauca. *Entramado*, 4(1), 42-63.
- Soler, F., & Melián, A. (2012). Cooperativas de crédito y banca social: Viejas y nuevas respuestas éticas y solidarias a problemas de siempre. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 109, 45-80.
http://dx.doi.org/10.5209/rev_REVE.2012.v109.40655
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *Situación del Sector Financiero Popular y Solidario*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Situación-del-Sector-Financiero-Popular-y-Solidario.pdf>
- Tuarez, M., Angulo, N., & Intriago, E. (2021). Perspectivas del cooperativismo y la inclusión social. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 5(8), 121-128. <https://www.redalyc.org/journal/6858/685872080008/html/>
- Vargas, C. (2015). Las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo. Integración frente a diferenciación en el marco de la reforma del sistema financiero. *Revista de Estudios Cooperativos*, 117, 50-76.
<https://doi.org/10.5209/rev-REVE.2015.v117.48145>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de*

- mejora continua* (Universida). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Velásquez, F. (2015). *Técnicas de auditoría* (La Contral). La Contraloría General de la República. [https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/\(GU-SCPACU-02\)00_Guia_Tecnicas_Auditoria.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/(GU-SCPACU-02)00_Guia_Tecnicas_Auditoria.pdf)
- Veloz, F., Vargas, D., & Villa, C. (2017). Modelo de auditoría integral para pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas. *Ciencia Unemi*.
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661260005/>
- Villardefrancos, M. del C. (2016). La Auditoria como poceso de control: concepto y tipologia. *Ciencias de la Informacion*, 37, 53-59.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190004>