



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema:

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

Autora: Jerez Masaquiza, Nelly Gregoria

Tutora: Lcda. Mg. Navas Alcívar, Silvia Janeth

Ambato - Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Lcda. Mg. Silvia Janeth Navas Alcívar con cédula de ciudadanía No.180236468-5 en mi calidad de Tutora del proyecto de integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.”**, desarrollado por Nelly Gregoria Jerez Masaquiza 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, Febrero 2024

TUTORA



.....
Lcda. Mg. Silvia Janeth Navas Alcívar

C.C. 180236468-5

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Nelly Gregoria Jerez Masaquiza con cédula de ciudadanía No. 200014709-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Integrador.

Ambato, Febrero 2024

AUTORA



.....
Nelly Gregoria Jerez Masaquiza

C.C. 200014709-6

DERECHOS DE AUTOR

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, Febrero 2024

AUTORA

.....


Nelly Gregoria Jerez Masaquiza

C.C. 200014709-6

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

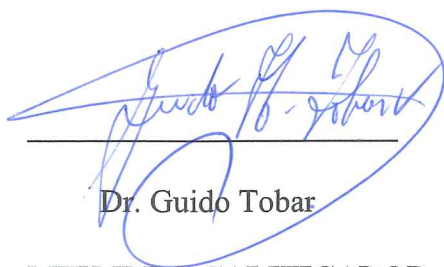
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de integrador, sobre el tema: “AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA”, elaborado por, Nelly Gregoria Jerez Masaquiza, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo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

Ambato, Febrero 2024



Dra. Tatiana Valle Ph. D.

PRESIDENTE



Dr. Guido Tobar

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. César Salazar

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto de titulación lo dedico a todos quienes me apoyaron a iniciar esta etapa estudiantil, porque son y serán el pilar fundamental de vida.

Mis padres Francisco Jerez y Cristina Masaquiza, que han sido fuente de inspiración y apoyo para alcanzar uno de mis más grandes anhelos.

A mis queridas hermanas y hermanos que a pesar de la distancia de alguna u otra manera me ayudaron a que logre subir un escalón más de mi vida.

A mi compañero de vida, Javier quién día a día me ha demostrado su apoyo incondicional, y por cada una de sus palabras que me animaba para no renunciar a mi sueño.

Nelly Gregoria Jerez Masaquiza

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento primeramente a Dios por guiar cada uno de mis pasos y brindarme fuerza, sabiduría, valentía para no rendirme a medio camino, ya que cada meta trazada requiere de gran esfuerzo y dedicación.

A la Universidad Técnica de Ambato que me abrió sus puertas y así formar una parte del alumnado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, y que el conocimiento adquirido de cada uno de los docentes me ha permitido alcanzar uno de mis sueños.

A mi querida tutora Lcda. Mg. Silvia Janeth Navas Alcívar quien, desde el primer momento con su infinita bondad, sabiduría y confianza, supo guiarme en el desarrollo de mi proyecto.

Finalmente, mi agradecimiento a la Cooperativa De Ahorro y Crédito INDIGENA SAC Ltda., por la apertura en su honorable entidad, y cada uno del personal de forma parte de la familia SAC, quienes supieron brindarme toda la información necesaria para el desarrollo de mi proyecto.

Nelly Gregoria Jerez Masaquiza

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
A. PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
B. CONTENIDOS	
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Descripción del entorno	6
1.1.2.1 Auditoría de control interno y factores que inciden en el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito	8
1.1.3 Justificación.....	9
1.1.4 Objetivos	10
1.2 Revisión de la literatura	10
1.2.1 Teoría de crédito enfocado con la auditoría de control interno en las cooperativas de ahorro y crédito	10
1.2.2. Conceptualización, componentes, importancia de la auditoría de control interno.....	11
1.2.3 Tipos de auditoría.....	11
1.2.4 Historia de la auditoría	12
1.2.5 Características de auditoría de control interno.....	12

1.2.6 Etapas auditoría de control interno	13
1.2.7 Elementos del control interno COSO.....	13
CAPÍTULO II	14
METODOLOGÍA	14
2.1 Descripción de la metodología.....	14
2.1.1 Unidad de análisis	14
2.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información	14
2.1.3 Fase del desarrollo.....	17
CAPÍTULO III.....	19
DESARROLLO.....	19
3.1 Resultados	19
3.1.1 Planificación.....	21
3.1.1.1 Orden de trabajo	21
3.1.2 Ejecución.....	31
3.1.3 Informe.....	58
CAPÍTULO IV	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
4.1 Conclusiones	63
4.2 Recomendaciones.....	64
C.MATERIAL DE REFERENCIA	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla No. 1 Normativas	4
Tabla No. 2 Personal entrevistado de COAC SAC Ltda.....	15
Tabla No. 3 Entrevista preliminar aplicada a cobranza	15
Tabla No. 4 Entrevista preliminar aplicada a crédito.....	16
Tabla No. 5 Fases de la Auditoría	17
Tabla No. 6 Cuestionario de control interno de ambiente de control	31
Tabla No. 7 Determinación de los niveles de confianza de ambiente de control	34
Tabla No. 8 Cuestionario de control interno de evaluación de riesgo	36
Tabla No. 9 Determinación de los niveles de confianza evaluación de riesgo	38
Tabla No. 10 Cuestionario de control interno de actividades de control	39
Tabla No. 11 Determinación de los niveles de confianza actividad	42
Tabla No. 12 Cuestionario de control interno de sistemas de información	43
Tabla No. 13 Determinación de los niveles de confianza sistema de información... ..	45
Tabla No. 14 Cuestionario de control interno de supervisión del sistema de control o monitoreo	46
Tabla No. 15 Determinación de los niveles de confianza supervisión de sistema de control y monitoreo	47
Tabla No. 16 Determinación global del nivel de confianza	48
Tabla No.17 Matriz de riesgo.....	48
Tabla No. 18 Documentación del expediente de crédito	49
Tabla No. 19 Proceso metodológico de cobranza	50
Tabla No. 20 Proceso de cobranza	52

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura No 1. Principios de la Cooperativa Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC LTDA”	2
Figura No. 2 Organigrama de la Cooperativa Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC LTDA”	3
Figura No. 3 Servicios ofertados de la Cooperativa Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC LTDA”	4
Figura No. 4 Entidades reguladoras	5
Figura No. 5 Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC, Ltda.	5
Figura No. 6 Ubicación COAC Indígena SAC, Ltda.....	6

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

TEMA: “AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA”

AUTORA: Nelly Gregoria Jerez Masaquiza

TUTORA: Lcda. Mg. Silvia Janeth Navas Alcívar

FECHA: Febrero 2024

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto integrador tuvo la finalidad realizar una auditoría de control interno del área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC LTDA”, por lo tanto, se empleó las fases correspondientes a la auditoría: planificación, ejecución y la comunicación de resultados. Mediante la evaluación global del control interno basado en el cuestionario COSO III, en lo que respecta al ambiente de control se pudo apreciar que a los funcionarios no se socializa a fondo las políticas internas, tampoco se identifica los claramente los puestos de trabajo y carece de supervisión minuciosa a las actividades de los funcionarios, dentro del componente de evaluación de riesgos no se identifica los peligros a los que están expuestos, sin embargo, se obtuvo como un nivel de confianza alto. Y por medio de la técnica de observación se identificaron irregularidades en los procesos tanto de crédito y cobranza, porque no se emite el acta de entrega de los pagarés, tampoco se cuenta con reporte físico de los créditos cancelados, no remite copias de notificaciones de acuerdos de pago. Finalmente, se procedió a emitir el informe de auditoría a la alta gerencia, la misma que contiene las recomendaciones a los hallazgos detectados.

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

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

TOPIC: “INTERNAL CONTROL AUDIT IN THE AREA OF CREDIT AND COLLECTION IN THE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA”.

AUTHOR: Nelly Gregoria Jerez Masaquiza

TUTORA: Lcda. Mg. Silvia Janeth Navas Alcívar

DATE: February 2024

ABSTRACT

The purpose of this integrative project was to carry out an internal control audit of the credit and collection area of the Savings and Credit Cooperative “INDIGENA SAC LTDA”, therefore, the phases corresponding to the audit were used: planning, execution and communication of results. Through the global evaluation of internal control based on the COSO III questionnaire, with regard to the control environment, it could be seen that internal policies are not thoroughly socialized among officials, jobs are not clearly identified, and there is a lack of thorough supervision of the activities of officials, within the risk assessment component the dangers to which they are exposed are not identified, however, a high level of confidence was obtained. And through the graphic method, irregularities were identified in both the credit and collection processes, because the certificate of delivery of the promissory notes is not issued, there is also no physical report of the canceled credits, and copies of notifications of payment agreements are not sent. Finally, the audit report was issued to senior management, which contains the recommendations for the findings detected.

KEYWORDS: AUDIT, INTERNAL CONTROL, CREDIT, COLLECTIO

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

1.1.1 Antecedentes

1.1.1.1 Historia de la entidad

De acuerdo al gerente general Segundo Toalombo (2023) la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDÍGENA SAC Ltda. Se consolida en el año 1982, en la comunidad de Palugsha, cantón Ambato, como una organización indígena cristiana, cuyo objetivo era alcanzar una vida digna, mediante financiamientos económicos para todos los campesinos del sector.

Cabe recalcar que los pioneros de la entidad se encuentran: Dr Segundo Toalombo, Eustaquio Tuala, Christian Toalombo, Narcisa Usulle, Leonardo Simisterra, entre otros, esta entidad empezó sus labores en el domicilio de uno de los fundadores, sin embargo, tiempo después gracias a la acogida de más socios pasó a funcionar en la ciudad de Ambato, hoy día cuanta con diversas sucursales a nivel nacional.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Los detalles estratégicos fueron recolectados de la página oficial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDÍGENA SAC Ltda.

Propósito

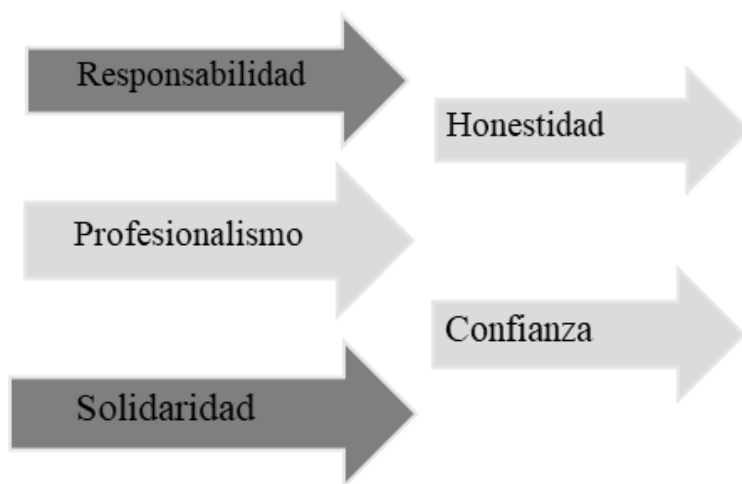
Ofrecer servicios y soluciones financieras a socios y clientes para ayudarlos a alcanzar sus metas y mejorar su situación financiera. Nuestro propósito es ser el socio confiable y efectivo en la gestión y planificación financiera para la sociedad (Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda, 2022).

Visión

Ser reconocida como líderes en la industria financiera del país, brindando soluciones innovadoras, mejorando la accesibilidad y eficiencia de sus servicios siendo un modelo de excelencia de servicio al cliente (Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda, 2022)

Principios

Figura No. 1 Principios de la Cooperativa Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC LTDA”



Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. Ltda (2022)

1.1.1.3 Estructura Organizacional

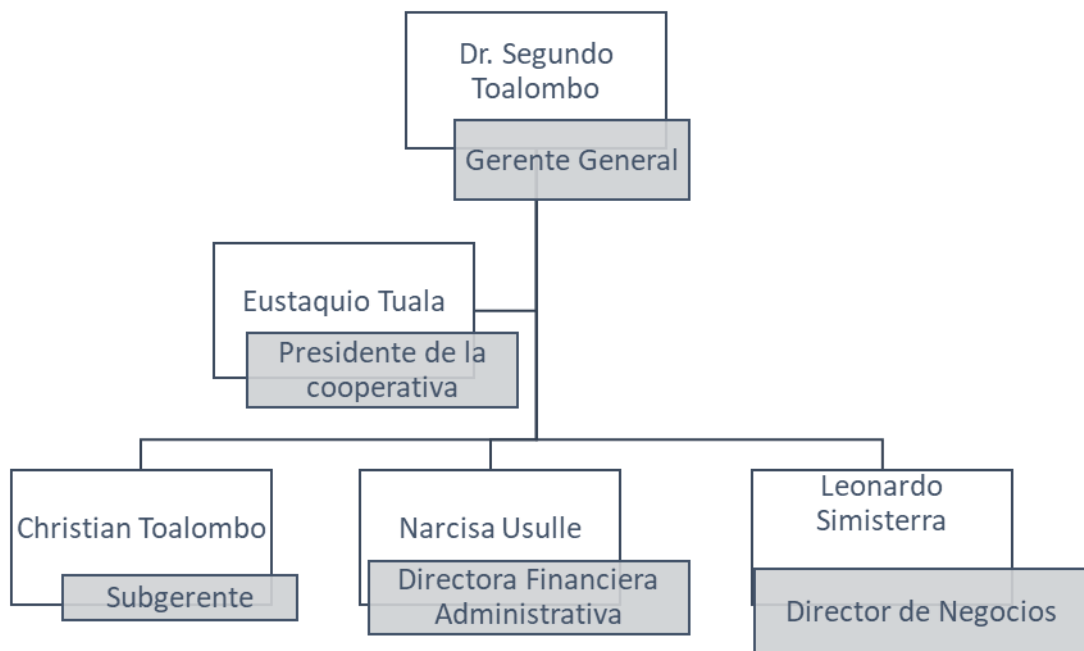
El organigrama estructural de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda. Se encuentra dividida en tres niveles: gobernante, productivo, apoyo.

En el nivel gobernante se define el gobierno corporativo y estructuras, planificación estratégica, operativa y presupuesto, administración integral de riesgos, formulación de normativas y políticas interna, informes de gestión alianzas interinstitucionales.

Nivel productivo brinda atención y servicio tanto al socio y cliente, gestión de crédito, gestión de cobranza, gestión de captaciones, operaciones de caja de valores y gestión de canales digitales.

Nivel de apoyo gestión del talento humano, gestión financiera y tesorería, pago de obligaciones y proveedores, gestión administrativa, generación de estados financieros, gestión de la tecnología de la información, gestión de control interno, prevención de lavados de activos, gestión de calidad, mejoramiento continuo, gestión de mercadeo, gestión jurídica, generación de reporte para organismos de control y procesos previstos por terceros.

Figura No. 2 Organigrama de la Cooperativa Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC LTDA”



Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. Ltda (2022)

1.1.1.4 Detalles de operación

Los servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Se enlista a continuación.

Figura No. 3 Servicios ofertados de la Cooperativa Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC LTDA”



Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. Ltda (2022)

1.1.1.5 Detalles legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. Ltda, para brindar excelentes servicios y buen funcionamiento se rige en las siguientes normativas:

Tabla No. 1 Normativas

Código Orgánico Monetario Financiero
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
Ley de Régimen Tributario Interno
Reglamento ley de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos
Ley Orgánica de Prevención
Reglamento integral de crédito y cobranza

Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. Ltda (2022)

Entidades a las que se deben regir las cooperativas para el cumplimiento de las normativas, leyes y reglamentos.

Figura No. 4 Entidades reguladoras



Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. Ltda (2022)

1.1.1.6 Marcas y logo

La entidad financiera cuenta con su propio logo, la misma que ha ido modificando año tras año siendo la más representativa la siguiente.

Figura No. 5 Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC, Ltda.

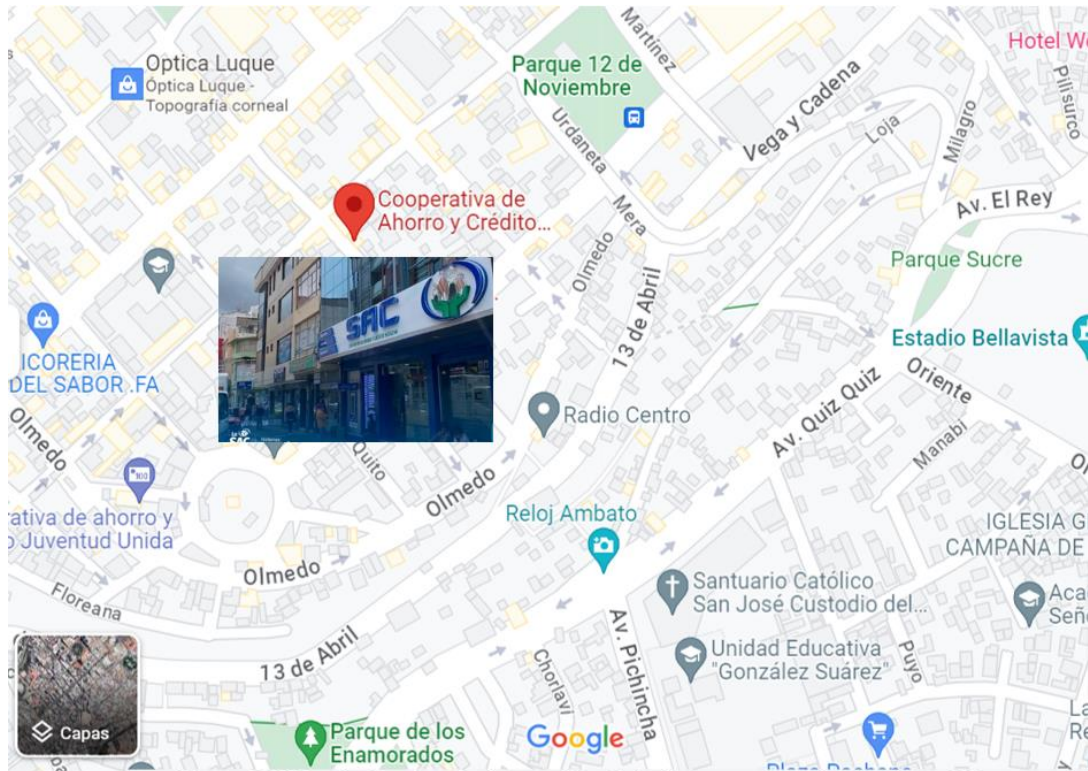


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. Ltda (2022)

1.1.1.7 Ubicación

La Matriz de la cooperativa se encuentra ubicado en la calle Antonio Clavijo y pasaje granada, Ambato 180101F.

Figura No. 6 Ubicación COAC Indígena SAC, Ltda.



Fuente: Google Maps (2023)

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 Importancia de aplicar auditoría de control interno en la banca Latinoamericana

De acuerdo al estudio realizado por Price Water House Cooper (2022) las cooperativas de ahorro y crédito de América Latina forman un elemento financiero potencial. Es decir, aportan positivamente al desarrollo económico de las sociedades. Sin embargo, Maldonado & Naranjo (2017) afirma que los países en desarrollo, el sector del cooperativismo a una de las dificultades que se enfrenta es mantener la cartera crediticia.

En la investigación realizada por Mantilla (2013) manifiesta que las grandes, medianas y pequeñas organizaciones requieren de una auditoría de control interno en los diferentes departamentos para prevenir fraudes financieros. Mientras que Montaña (2017) determina que tanto la auditoría y el control interno se rigen en códigos de ética y leyes, buscando mecanismos en contra de la corrupción que enfrenta el mundo de los negocios.

En el estudio realizado por Gastromán (2005) afirma que el control interno tiene la finalidad de procurar el crecimiento de las organizaciones, mediante los planes diseñados referente a créditos, ya que es el producto principal para obtener una rentabilidad financiera positiva. Sin embargo en la investigación realizada por Estupiñan G. (2015) se determina que el método COSO III 2013 es una herramienta indispensable para que las organizaciones laboren de manera adecuada en conjunto con el consejo de administración.

1.1.2.2 Auditoría de control interno en entidades de sector de Economía Popular y Solidario

De acuerdo a los resultados Ortega, Borja, Aguilar, & Montalvan (2017) donde afirman que las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador nacen de la propia comunidad para satisfacer las necesidades de sus socios. Por lo tanto se unen de forma voluntaria y autónoma en forma colectiva con personalidad jurídica amparado dentro del sector cooperativismo y según LOEPS desde al año 2015.

Según el estudio realizado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023) en Ecuador, se registran 445 cooperativas las cuales han pasado por supervisiones preventivas y correctivas realizado por el ente de control, de esta manera subsistiendo en correcto funcionamiento y transparencia en todas sus operaciones. En el mismo sentido el estudio realizado por Díaz (2021) determina que el control interno es un proceso direccionado por el consejo de administración y responsable de la entidad, para proporcionar una seguridad razonable de la información financiera.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023) determina que la auditoría en el sector cooperativismo incluye el examen a base de evidencias para proporcionar una opinión de auditoría razonable a los estados financieros y otros que están sujetos a procedimientos de auditoría. Además, debe ser de forma competente, pertinente y suficiente de la información para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para emitir el informe de auditoría convincente.

1.1.2.1 Auditoría de control interno y factores que inciden en el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito

En la provincia de Tungurahua de acuerdo a los resultados obtenidos por el Banco Central del Ecuador (2022) determina el ranking financiero de Tungurahua del sistema cooperativo, está compuesto por 120 entidades financieras del sector de economía popular y solidaria. De acuerdo al total de los activos se establece de la siguiente manera: las cooperativas del segmento 1 manteniendo el 23%, las mutualistas constituyen el 2%, y los demás como las cooperativas de segmento 2 y 3 representando el 4%.

De acuerdo a los resultados obtenidos por Montachana (2022) en las cooperativas de ahorro y crédito, efectúan auditorías permanentes, como base fundamental para la estabilidad y permanencia en el mercado, mediante cumplimiento de planes estratégicos que incide a la obtención de liquidez y una rentabilidad positiva. En cambio, Ortega, Borja, Aguilar, & Montalvan, (2017) expresan sobre la auditoría de control interno, como, la relevancia que tiene en el área de crédito y cobranza considerando que la cartera de crédito es el producto principal para el crecimiento progresivo de la entidad financiera.

1.1.3 Justificación

De acuerdo a los resultados, Estupiñan (2015) determina que la ejecución de auditoría de control interno se basa en las normativas vigentes, estatutos, políticas y reglamentos internos establecidos en entidad financiera. En el mismo sentido, León (2017) considera que toda organización debe poseer un departamento de auditoría interna para su respectivo control de la actividades administrativas de manera eficaz y eficiente, para un mejoramiento continuo.

En el estudio realizado por Mantilla (2013) la tecnología en un mundo globalizado, permite a la organizaciones evaluar y controlar los dilemas que surgen en la actualidad. En la investigación realizada Espino (2014) las instituciones financieras deben ser evaluadas de manera interna y externa, permitiendo conocer las debilidades que enfrentan y los puntos críticos sobre los cuales se puedan tomar decisiones de medidas preventivas y correctivas, bajo el esquema de control interno.

Barreres (2020) afirma que, desde la perspectiva general, consiste en inspeccionar, revisar, verificar, vigilar, es decir es accionar con objetivos esperados mediante reglas establecidas detectando desviaciones en cada una de los departamentos de las organizaciones. Con la finalidad de llevar un proceso a fin de aportar una seguridad razonable de los créditos fondeados y por ende crédito en mora. Por otro lado, el mismo autor menciona que, el historial crediticio es fundamental en el departamento de crédito y cobranzas para una toma de decisiones certeras.

A través de la información proporcionada y recolectada en la Cooperativa de Ahorro y crédito Indígenas Sac Ltda., se ejecutarán las tres fases de auditoría; la primera fase se basa en el conocimiento de la entidad mediante la planificación específica que permitirá conocer los datos relevantes de la cooperativa; como segunda fase, se encuentra la ejecución de auditoría, en el cual se elaboran los papeles de trabajo y hallazgos aplicando los cinco componentes de control interno método COSO,

finalmente, se establece la comunicación de resultados para emitir conclusiones y recomendaciones para el correcto desarrollo de las actividades.

1.1.4 Objetivos

1.4.1.- Objetivo General

Realizar una auditoría de control interno en el área de crédito y cobranzas en la Cooperativa indígena Sac Ltda., en la matriz Ambato del primer semestre de 2023

1.4.2.- Objetivos Específicos

Desarrollar la fase de la planificación para el conocimiento de la situación actual de la Matriz de la Cooperativa.

Ejecutar la auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza, mediante papeles de trabajo.

Emitir un informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones para el fortalecimiento continuo del departamento de crédito y cobranzas.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 Teoría de crédito enfocado con la auditoría de control interno en las cooperativas de ahorro y crédito

El origen de crédito en la vida económica y financiera es confiar en un acuerdo establecido basado en documentos, por otra parte, es un contrato en el cual una persona natural o jurídica obtiene de manera temporal una cantidad de dinero necesaria de otra, a cambio de pagos en forma de intereses Morales & Maldonado (2014). Sin embargo, el riesgo de crédito cuenta con mayor y menor incertidumbre de inducir a una pérdida total o parcial si la contrapartida incumple con sus obligaciones financieras Knop, Ordovás, & Vidal, (2013).

Dentro del sector de economía popular y solidaria la teoría de auditoría conlleva a realizar un examen independiente de valoración a partir de un criterio de control por parte de la administración de directivos quien asume la responsabilidad Mantilla, (2013). Hasta ahora, la auditoría representa la parte fundamental la cual está integrada a los estados financieros de las organizaciones para mejoramiento continuo y como objeto a informes consignados a la gerencia.

1.2.2. Conceptualización, componentes, importancia de la auditoría de control interno

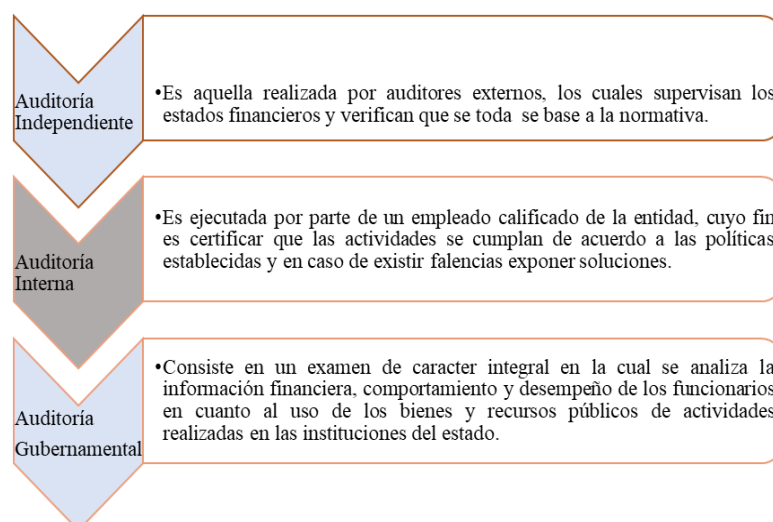
1.2.2.1 Concepto Auditoría

De acuerdo a Villardefrancos & Rivera (2006) donde afirman que la auditoría es un proceso en la cual se almacenan y evalúan las evidencias, basadas en información contable cuantificable, con la finalidad de determinar los errores en una entidad.

1.2.3 Tipos de auditoría

Existen muchas tipificaciones acerca de la auditoría, de acuerdo a Villardefrancos, Rivera (2006) determinan los tres siguientes: auditoría independiente, interna y gubernamental.

Ilustración 3 Tipos de auditoría



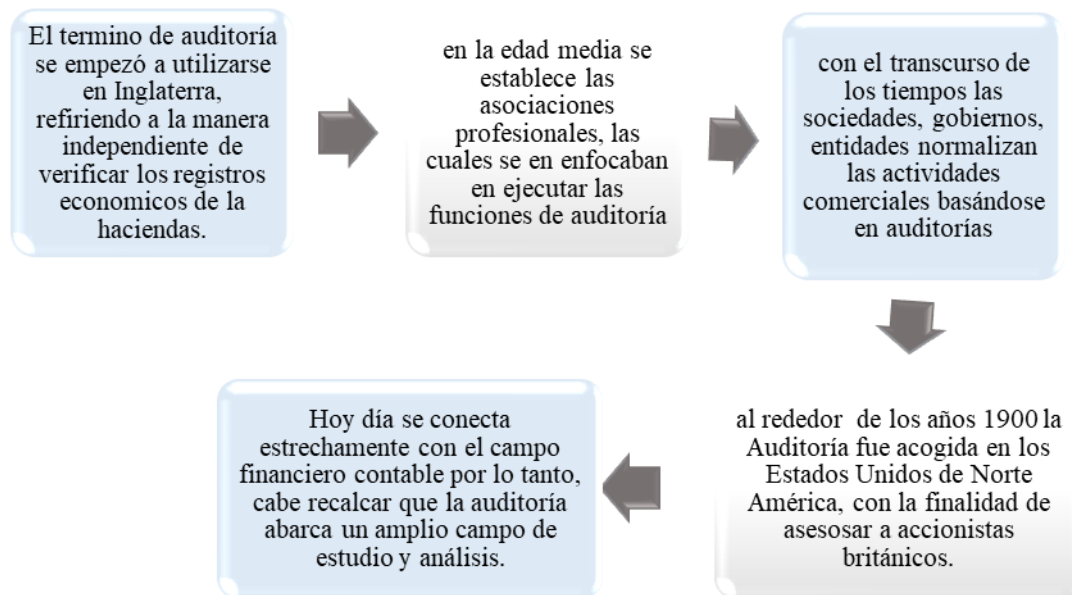
Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Villardefrancos, Rivera (2006)

1.2.4 Historia de la auditoría

Montilla, Herrera (2006) detallan a continuación los aspectos históricos de la auditoría.

Ilustración 4 Historia de la auditoría



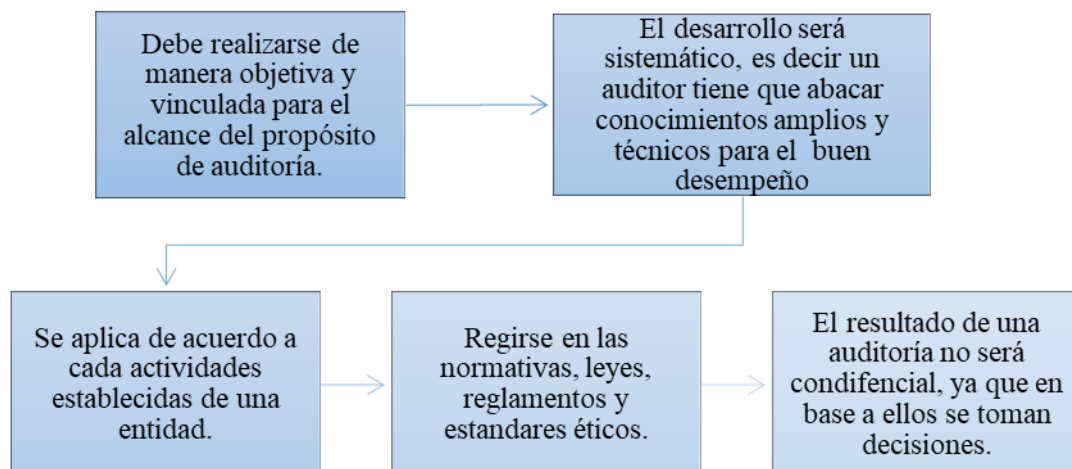
Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Montilla, Herrera (2006)

1.2.5 Características de auditoría de control interno

Las características que determina Barreres (2020), se enlista a continuación.

Ilustración 6 Características de auditoría de control interno



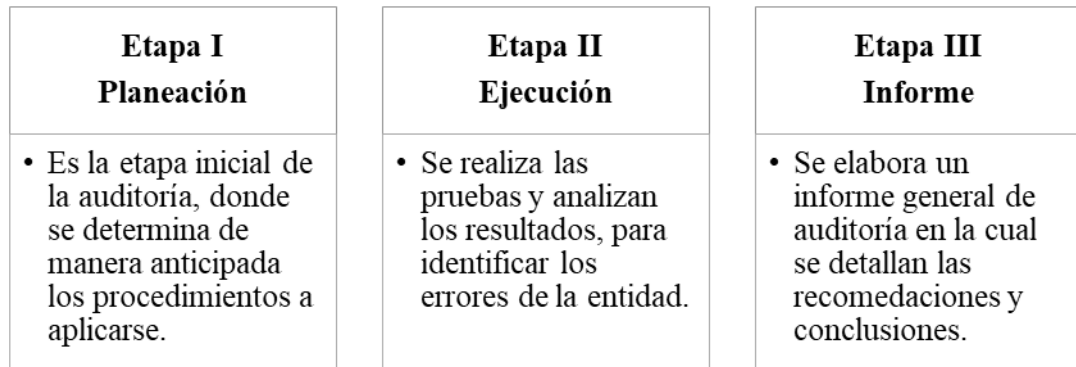
Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Barreres (2020)

1.2.6 Etapas auditoría de control interno

Según Montilla, Herrera (2006) las etapas de auditoría se dividen en: planeación, ejecución e informe, a continuación de detalla cada uno.

Ilustración 5 Etapas auditoría de control interno



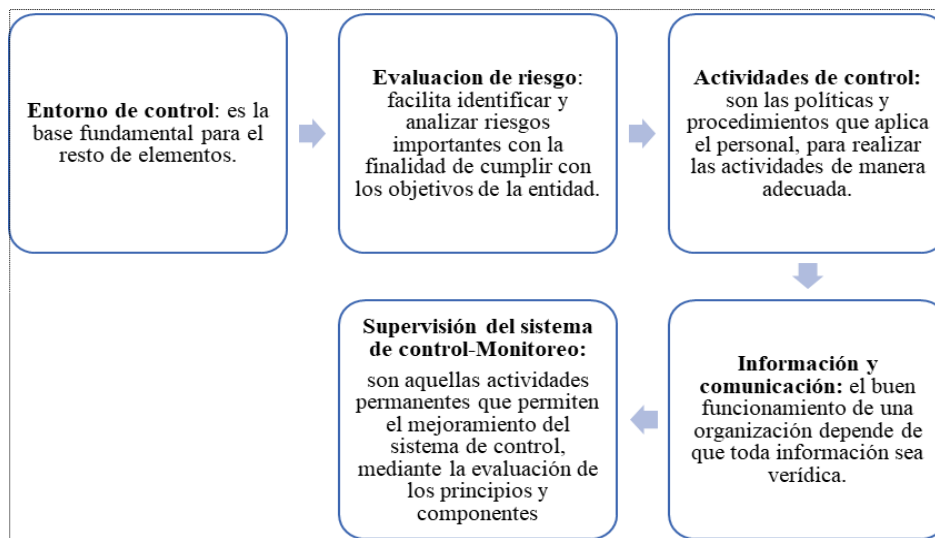
Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Montilla, Herrera (2006)

1.2.7 Elementos del control interno COSO

Según el análisis de Estupiñán (2015) determina los elementos de COSO que se debe aplicar en el control interno se describe continuación.

Ilustración 7 Elementos del control interno COSO



Elaborado por: Jerez (2023)

Fuente: Estupiñán (2015)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

El presente proyecto integrador se ejecutó en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDÍGENA SAC Ltda., en la matriz ubicada en la ciudad de Ambato, la misma que está integrada por el coordinador de crédito y coordinador de cobranza, es preciso recalcar que no se aplica métodos de muestreo debido a que la población a estudiar es mínima, finalmente se ejecutó una auditoría de control interno en base a los procesos y funciones que se realiza en el área antes señalada.

Para la ejecución de la auditoría se aplicó el cuestionario de control interno, el cual se complementa con los cinco componentes que son: entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión - monitoreo.

Esta auditoría ayudó a detectar falencias en los procesos del área de crédito y cobranza, con el propósito de alcanzar mayor efectividad en el cumplimiento de las normas y políticas de la entidad.

2.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información

2.1.2.1 Fuentes de información primaria

En este proyecto integrador se utilizó la entrevista como fuente de información primaria.

Entrevista: Es una técnica muy factible al momento de investigar porque permite la recolección de datos precisos, la cual consiste en mantener una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio (Torruco García, Martínez Hernández, Valera Ruiz, & Diaz Bravo, 2013).

Por lo tanto, se aplicó la entrevista al coordinador de crédito y al asistente de cobranza con la finalidad de obtener información relevante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., a continuación, se detalla el personal entrevistado.

Tabla No. 2 Personal entrevistado de COAC SAC Ltda.

Nombre	Cargo	Área
Roberto Paredes	Coordinador	Crédito
Angel Chicaiza	Asistente	Cobranza

Elaborado: Jerez (2023)

La entrevista se aplicó el 22 de noviembre de 2023, siendo las 10h00, en las instalaciones de la COAC Indígena SAC Ltda., obteniendo información precisa, que aportó para la preparación del memorando de planificación.

Guía de entrevista:

Se elaboró un guión de entrevista con 10 preguntas, preparadas minuciosamente con el propósito de recabar información precisa y confiable; el tiempo de duración de la entrevista duró aproximadamente 30 minutos. A continuación, se presentan las preguntas que se aplicaron en la entrevista.

Tabla No. 3 Entrevista preliminar aplicada a cobranza

N°	Preguntas
1	¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con los documentos legales en regla para su funcionamiento?
2	¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con misión y visión?
3	¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con un organigrama estructural/ Funcional?
4	¿Posee un sistema de control interno actualizado que responde a las condiciones del mercado?
5	¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con manuales para el área de cobranza?
6	¿Se efectúan capacitaciones continuas para el personal del COAC Indígena SAC Ltda.?

7	¿Los funcionarios del área de cobranzas conocen el proceso a ejecutar y sus controles claves?
8	¿Se emiten informes sobre los avances en el proceso de cobranza?
9	¿Aplican indicadores de gestión para conocer nivel de cumplimiento del área de cobranza?
10	¿Se han aplicado estrategias con la finalidad de reducir la tasa de morosidad?

Elaborado: Jerez (2023)

Tabla No. 4 Entrevista preliminar aplicada a crédito

N°	Preguntas
1	¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con los documentos legales en regla para su funcionamiento?
2	¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con misión y visión?
3	¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con un organigrama estructural/ Funcional?
4	¿Posee un sistema de control interno actualizado que responde a las condiciones del mercado?
5	¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con manuales para el área de crédito?
6	¿Se efectúan capacitaciones continuas para el personal del COAC Indígena SAC Ltda.?
7	¿Se han aplicado evaluaciones al cumplimiento de metas y procesos de crédito?
8	¿Se definen estrategias para mejorar la colocación de crédito en el mercado?
9	¿Considera Usted que existen deficiencias en el área de crédito?
10	¿Qué haría usted para mejorar el proceso de otorgamiento de crédito?

Elaborado: Jerez (2023)

Cuestionario de control interno

Para el proyecto integrador como instrumento de medición se empleó el cuestionario de control interno COSO III, el mismo que está conformado por preguntas cerradas con solo dos opciones de SI o NO para su respuesta, en base a las actividades que se ejecutan en el área de crédito y cobranza de la COAC Indígena SAC Ltda.

Una vez aplicado el cuestionario se analizó la información, ya que facilita obtener respuestas precisas para medir el nivel de confianza y el riesgo. A continuación, se describen las preguntas del cuestionario de control interno.

2.1.3 Fase del desarrollo

Para ejecutar la auditoría de control interno fue fundamental detallar las etapas de auditoría en base a los objetivos planteados anteriormente en el presente proyector integrador.

Tabla No. 5 Fases de la Auditoría

Fases	Objetivos Específicos	Evidencia	Resultado
I Planificación	Desarrollar la fase de la planificación para el conocimiento de la situación actual de la cooperativa	Orden de trabajo Contrato/Requerimiento de Auditoría Visita preliminar Entrevista preliminar crédito/cobranza Informe de Planificación	En esta fase de planificación de auditoría de control interno primeramente se determinó el área a ser auditada. Posterior a ello se recopiló información verídica de la entidad. Luego mediante la aplicación de una entrevista de manera presencial al equipo de trabajo, se detectaron las posibles deficiencias con la finalidad de determinar los inconvenientes que dificultan su buen funcionamiento. Finalmente se emitió el memorando de planificación estratégica y específica.
			En la segunda fase se ejecutó el programa de auditoría de control

<p style="text-align: center;">II Ejecución</p>	<p>Ejecutar auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza, mediante papeles de trabajo</p>	<p>Evaluación del sistema de control interno Matriz de riesgo Lista de comprobación Hoja de hallazgo</p>	<p>interno, también se obtuvo los papeles de trabajo lo cual permitió identificar las debilidades en el área de crédito y cobranza. En base a la información brindada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda, facilitó a la obtención de evidencias al momento de aplicar el cuestionario COSO. de las actividades realizadas en el área de crédito y cobranza Para complementar esta etapa se estableció la condición, criterio, causa, efecto y las recomendaciones, con el fin de reducir los riesgos con la matriz de hallazgos.</p>
<p style="text-align: center;">III Comunicación De resultados</p>	<p>Emitir informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones para el fortalecimiento del área de crédito y cobranza</p>	<p>Informe de auditoría de control interno</p>	<p>En esta fase final, se complementó el tercer objetivo, para lo cual se redactó el informe de auditoría especificando los hallazgos, conclusiones y sobre todo las recomendaciones, para precautelar y mejorar las actividades que se ejecuta en el área de crédito y cobranza</p>

Elaborado: Jerez (2023)

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1 Resultados

De acuerdo a lo indicado con anterioridad en los primeros capítulos de este proyecto integrador a través de la auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., se evaluaron los procedimientos aplicados en el área de crédito y cobranza para el buen desempeño y fortalecimiento de la entidad.

En la fase inicial de planificación se aplicó la entrevista para el cumplimiento de la guía de visita previa, lo cual permitió conocer información básica de la entidad. En la segunda fase se ejecutó la auditoría en el área de crédito y crédito y cobranza mediante la elaboración de la cédula analítica de evaluación de control interno con el método gráfico, el cuestionario de control interno con sus respectivas hojas de hallazgos y el cálculo del nivel de confianza y de riesgo. Finalmente, en la última fase se emitió el informe con las observaciones, conclusiones y recomendaciones de los resultados de la auditoría.

FASE I

PLANIFICACION

3.1.1 Planificación
3.1.1.1 Orden de trabajo

ORDEN DE TRABAJO

Señorita.

Nelly Jerez Masaquiza

Presente

Reciba un cordial saludo de Dr. Segundo Toalombo, el motivo del presente es informarle la autorización de la auditoría de control interno dirigido al área de otorgamiento de crédito y cobranza del primer semestre del 2023, a la institución financiera que dirijo, le solicitó que se realice dentro de la normativa vigente aplicable y considerando las disposiciones internas de la organización.

Por la atención dada a la presente el anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Dr. Segundo Toalombo

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

3.1.1.2 Contrato de auditoría

CONTRATO DE AUDITORÍA

Ambato 20 de noviembre del 2023

Comparecen el doctor Segundo Toalombo como gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., desde ahora denominado como auditado y la señorita Nelly Jerez definido en este contrato como auditora.

Primera cláusula

La auditora se compromete a realizar una auditoría de control interno al área de otorgamiento de créditos y cobranza de la cooperativa anteriormente mencionada, para lo cual solicitará la información al auditado a fin de cumplir con cada una de las fases de auditoría, dichos procesos se marcarán en la normativa legal vigentes y aplicables cuidando un proceso confidencial y confiable que genere información oportuna a ser presentada en el informe final.

Segunda cláusula

La ejecución de las actividades de la auditoría de control interno se marcará en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y las disposiciones internas, para su aplicación se considerará el COSO III con sus 17 principios, se realizará mediante el método de cuestionario.

Tercera cláusula

La documentación será solicitada de manera cronológica deberá ser presentada por el auditado o la persona que delegue, en caso de que no ocurra se considerará que no tiene dicha información reportándose con notificaciones y formando parte del informe final.

Cuarta cláusula

El periodo de auditoría está comprendido entre el primero de enero al 31 de diciembre del 2023, todas las operaciones de este lapso de tiempo podrán ser parte del proceso de indagación.

Quinta cláusula

Al ser una auditoría con fines académicos no se cubrirán honorarios profesionales para la auditora, queda comprometido el auditado a entregar la información en los tiempos definidos anteriormente con la finalidad de que sea un proceso rápido, ágil y genere resultados.

Sexta cláusula

Las limitantes para el desarrollo del presente documento es la entrega de información; por ende, se establecen cronogramas que deben ser atendidos por el auditado en caso de no hacerlo se considerará un como un desacato presente contrato,

Séptima cláusula

Se dará por finalizado el contrato cuando se entregue el informe final de auditoría en los tiempos planificados el mismo que queda a disposición del auditado quién tomará las decisiones y definirá si es procedente o no su aplicación.

Dr. Segundo Toalombo

Srta. Nelly Jerez

Auditado

Auditora

3.1.1.3 Visita previa

GUÍA DE VISITA PREVIA

1. Información General

Nombre de la entidad auditada: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

Numero de RUC: 1890142679001

Dirección: Antonio Clavijo y pasaje granada, Ambato 180101F.

Página web de la empresa: www.cooosac.fin.ec

Fecha de la visita: 22 noviembre del 2023

Responsable de guiar la visita: Klever Masabanda

Responsable del proceso: Nelly Gregoria Jerez Masaquiza

2. Registro de lo observado en la visita previa.

La Cooperativa De Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda., matriz Ambato cuenta con una edificación de 5 pisos, la misma que en la primera planta cuenta con un espacio amplio con 2 ventanillas de caja, sección de información para brindar atención a socios y clientes, en la segundo piso labora personal de asesores de negocio y la gerencia general, en el tercero piso se localiza el área de crédito, cobranza y marketing, cuarto piso es destinado al área de sistemas y contabilidad, y en el último está el auditorio y una sección destinado para el consejo de vigilancia.

3.1.1.4 Entrevista preliminar

ENTREVISTA PRELIMINAR

1. Información General

Nombre de la entidad auditada: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

Numero de RUC: 1890142679001

Dirección: Antonio Clavijo y pasaje granada, Ambato 180101F.

Página web de la empresa: www.cooosac.fin.ec

Fecha de la visita: 23 noviembre del 2023

Responsable de la entrevista: Klever Masabanda

Responsable del proceso: Nelly Gregoria Jerez Masaquiza

2. Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿ La COAC Indígena SAC Ltda, cuenta con los documentos legales en regla para su funcionamiento?

Si cuenta con todos los permisos y documentación en regla para su funcionamiento ya que la entidad forma parte del segmento 1 del mercado cooperativismo.

2. ¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con misión y visión?

Si cuenta con propósito y visión.

Propósito

Ofrecer servicios y soluciones financieras a socios y clientes para ayudarlos a alcanzar sus metas y mejorar su situación financiera. Nuestro propósito es ser el socio confiable y efectivo en la gestión y planificación financiera para la sociedad

Visión

Ser reconocida como líderes en la industria financiera del país, brindando soluciones innovadoras, mejorando la accesibilidad y eficiencia de sus servicios siendo un modelo de excelencia de servicio al cliente

3. ¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con organigrama estructural/ Funcional?

Si cuenta con la estructura de un organigrama de manera general la misma, que está dividida en niveles gobernante, productivo, apoyo.

4. ¿Posee un sistema de control interno actualizado que responde a las condiciones del mercado?

Si se posee un sistema de control interno, sin embargo, no se actualiza de manera periódica.

5. ¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con manuales para el área de crédito?

Si cuenta con manuales para el proceso de otorgamiento de crédito, mismo que se va actualizando dependiendo del mercado.

6. ¿Se efectúan capacitaciones continuas para el personal del COAC Indígena SAC Ltda.?

Si se efectúan capacitaciones de manera periódica, sin embargo, no se socializan los resultados de las mismas.

7. ¿Se han aplicado evaluaciones al cumplimiento de metas y procesos de crédito?

Si se aplican evaluaciones de manera continua.

8. ¿Se define estrategias para mejorar la colocación de crédito en el mercado?

Si posee un sistema de control interno, sin embargo, no se actualiza de manera periódica.

9. ¿Se considera que existe deficiencia que se debe dar solución en el área de crédito?

Una de la deficiencia, sería al momento del levantamiento de información, ya que no se cuenta con un esquema automatizado.

10. ¿Qué haría usted para mejorar el proceso de otorgamiento de crédito?

La automatización de los procesos para un mejor levantamiento de información.

3. Proceso de cobranza

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., cuenta con los documentos legales en regla para su funcionamiento?

Si cuenta con todos los permisos y documentación en regla para su funcionamiento.

2. ¿La COAC Indígena SAC Ltda., cuenta con misión y visión?

Si cuenta con propósito y visión.

3. ¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con organigrama estructural/ Funcional?

Si cuenta con la estructura de un organigrama de manera general la misma que esta dividida en niveles gobernante, productivo, apoyo.

4. ¿Posee un sistema de control interno actualizado que responde a las condiciones del mercado?

Si cuenta con sistemas de control interno, pero no hay actualización de la misma.

5. ¿La COAC Indígena SAC Ltda. cuenta con manuales para el área de cobranza?

Si cuenta con manuales, en el cual se detallan los procesos y políticas a aplicarse en el área.

6 ¿Se efectúan capacitaciones continuas para el personal del COAC Indígena SAC Ltda.?

Si se efectúan capacitaciones de manera periódica, sin embargo, no se socializan los resultados de las mismas.

7. ¿Los funcionarios del área de cobranzas conocen el proceso ejecutar y controles claves?

En esta área se basan en políticas para el cumplimiento de los objetivos planteados.

8. ¿Se emiten informes sobre los avances en el proceso de cobranza?

Si se realizan informes dependiendo del proceso de cobranza.

9. ¿Aplican indicadores de gestión para conocer nivel de cumplimiento del área de cobranza?

Si se definen los indicadores de gestión, sin embargo, no se aplican.

10. ¿Se han aplicado estrategias con la finalidad de reducir la tasa de morosidad?

No se aplican estrategias, simplemente se basa en el proceso.

3.1.1.5 Informe de planificación

INFORME DE PLANIFICACIÓN

1. Información General

Nombre de la entidad a auditar: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
Ltda.

Representante legal de la empresa: Toalombo Chimborazo José Segundo

Tipo de auditoría: Control interno

Período de auditoría: 2023

Elaborador por: Jerez Masaquiza Nelly Gregoria

Revisado por: Silvia Janeth Navas Alcívar

Una vez obtenido la información por parte del auditado se procede a aplicar los siguientes procesos:

- Evaluación del sistema de control interno mediante el COSO III con sus 17 principios estos fueron aplicadas a una persona delegada por el gerente, adicionalmente tiene como objetivo contestar las preguntas y entregar la información necesaria para la fase de ejecución.
- Se elaborará una notificación con los resultados obtenidos en dicha evaluación.
- Posteriormente se elaborará la matriz de riesgos y se aplicarán los procesos propios de la fase de ejecución con la finalidad de obtener evidencia, suficiente competencia y relevante para la construcción de los hallazgos.
- Finalmente se presenta el informe final de auditoría.

FASE II

EJECUCIÓN

3.1.2 Ejecución

3.1.2.1 Evaluación del sistema de control interno

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
AÑO 2023**

Tabla No. 6 Cuestionario de control interno de ambiente de control

	Principio	Preguntas	Pt	Si	No	Ct	Observación
AMBIENTE DE CONTROL	1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	La Cooperativa de Ahorro y crédito INDIGENA SAC Ltda., ha definido los valores éticos que rigen sus funciones	16	1		1	
		Posee un código de ética donde se regule el comportamiento de sus empleados	16	1		1	
		Conocen los funcionarios cuál debe ser su comportamiento en base al código de ética	16		0	0	Desconocen su comportamiento según el código de ética.
		En caso de incumplimiento a los valores éticos se ha sancionado según lo dispuesto en las políticas internas	16	1		1	




	2. Establece estructura autoridad y responsabilidad	Se han definido los puestos que se encargarán de la supervisión de las diferentes áreas	16	1		1	
		Posee la cooperativa un plan de supervisión	16	1		1	
		Cuando se ha presentado alguna actividad que afecta a la institución financiera se ha emitido un informe sobre el hecho observado	16	1		1	
	3. Establecer estructura autoridad y responsabilidad	La cooperativa de ahorro y crédito SAC cuenta con un organigrama estructural actualizado	16	1		1	
		En su organigrama estructural presenta todos los puestos de trabajo	16		0	0	El organigrama no presenta la información adecuada sobre los niveles jerárquicos.
		Los empleados conocen	16	1		1	

		claramente cuál es la posición jerárquica que tienen dentro de la cooperativa y la línea de autoridad					
		Cuenta la institución financiera con un manual de funciones	16	1		1	
	4. Demuestra compromiso para la competencia	La institución financiera identifica claramente a su competencia	16	1		1	
		Han establecido estrategias para mantenerse vigente en el mercado	16	1		1	
		Aplican políticas de competencia limpia en el mercado objetivo	16	1		1	
	5. Hace cumplir con la responsabilidad	Se realiza una supervisión de las actividades a cargo de cada funcionario	16		0	0	No se realiza el proceso de supervisión de las áreas principales de la cooperativa.

		Se emiten informes cuando se ha incumplido las funciones encomendadas a cada puesto de trabajo	16		0	0	Ausencia de informes de supervisión.
--	--	--	----	--	---	---	--------------------------------------

Elaborado por: Jerez (2023)

Tabla No. 7 Determinación de los niveles de confianza de ambiente de control

NIVEL DE CONFIANZA		
		
BAJO	MODERADO	ALTO
5%-50%	51%-75%	76%-95%
95%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		
COMPONENTE		
Ambiente de control		
Calificación Total	12	
Ponderación Total	16	
Nivel de Confianza	75 %	
Nivel de Riesgo	25 %	

Los funcionarios desconocen su comportamiento según el código de ética.

Conclusión: A pesar que la institución cuenta con un código de ética los funcionarios que laboran en la cooperativa desconocen cuál es el comportamiento que se espera de ellos afectando considerablemente el ambiente laboral y generando conflicto entre pares.

El organigrama estructural no presenta claramente la posición jerárquica ni puestos de trabajo.

Conclusión: La cooperativa posee un organigrama estructural que presenta alteraciones al momento de establecer la posición jerárquica y líneas de autoridad afectando considerablemente la posición de autoridad.

No se realiza el proceso de supervisión de las áreas principales de la cooperativa.

Conclusión: Dentro de la cooperativa se han establecido diferentes departamentos que cuentan con funcionarios encargados de realizar las actividades, pero no se ha definido una persona encargada de emitir informes de supervisión sobre el trabajo de sus compañeros, por tal razón se desconoce cómo se desarrollan las actividades y si esto afecta el cumplimiento de los metas.

Ausencia de informes de supervisión.

Conclusión: Al no contar con una persona responsable de la supervisión no se emiten informes, sin identificar deficiencias o novedades que se presentan en las diferentes áreas de trabajo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO
AÑO 2023

Tabla No. 8 Cuestionario de control interno de evaluación de riesgo




	Principio	Preguntas	P t	Si	No	Ct	Observación
Evaluación del riesgo	6. Especifica objetivos relevantes	La cooperativa de ahorro y crédito ha establecido los objetivos que va a cumplir en un periodo	13	1		1	
		Las diferentes áreas de la institución financiera conocen cuáles son los objetivos a cumplir	13	1		1	
		Se realizaron diagnóstico previo a la definición de los objetivos	13	1		1	
	7. Identifica y analiza los riesgos	Se identificaron los riesgos que puede sufrir la cooperativa	13	1		1	
		Ya establecido el impacto que puede tener dentro de la institución financiera dichos riesgos.	13	1		1	
	8. Evaluación el riesgo de fraude	Se han establecido controles dentro de la institución financiera para evitar el fraude	13	1		1	

		Las personas que manejan los recursos líquidos de la cooperativa se les aplica controles preventivos	13	1		1	
		Presentan declaraciones juramentadas el personal de confianza de la cooperativa	13	1		1	
		Se han definido mecanismos para evitar el fraude	13		0	0	Internamente no se han definido los mecanismos necesarios para evitar los fraudes.
		Se aplican las acciones emitidas por las SEPS para evitar el lavado de activos	13	1		1	
	9. Identifica y analiza los cambios importantes	Una vez identificados los riesgos se ha establecido las acciones para minimizar su impacto	13	1		1	

		La institución financiera elaborado un plan de mitigación de riesgos	13	1		1	
		Los funcionarios conocen cuál es el aporte que tiene su trabajo para minimizar los riesgos	13	1		1	

Elaborado por: Jerez (2023)

Tabla No. 9 Determinación de los niveles de confianza evaluación 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		

COMPONENTE	
Evaluación de Riesgo	
Calificación Total	12
Ponderación Total	13
Nivel de Confianza	92 %
Nivel de Riesgo	7 %

Internamente no se han definido los mecanismos necesarios para evitar los fraudes.

Conclusión: las instituciones del sistema financiero deben cumplir con acciones para prevenir el fraude, en la misma norma se solicita a cada administración la generación de procesos internos con la finalidad de evitar acciones fraudulentas, pero no sucedió, aumentando el riesgo de presentarse este tipo de hechos, por lo tanto, es aconsejable implementar medidas sancionatorias y protocolos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
AÑO 2023

Tabla No. 10 Cuestionario de control interno de actividades de control




	Principio	Preguntas	P t	Si	No	Ct	Observación
Actividades de control	10. Selección y desarrollo de actividades de control	La cooperativa de ahorro y crédito cuenta con un manual para el otorgamiento de créditos	18	1		1	
		Se aplican controles sobre el proceso de créditos	18	1		1	
		Existe personal responsable de cada uno de los controles previo al otorgamiento de créditos	18	1		1	
		Se han emitido informes sobre el proceso de otorgamiento	18	1		1	
		Se mantiene un archivo documental ordenado de los créditos otorgados	18	1		1	
		El personal del área de créditos ha formado parte de programas de capacitación	18	1		1	

		La cooperativa de ahorro y crédito posee manual de cobranza	18	1		1	
		El personal que elabora en el área de cobranza ha sido capacitado sobre los procesos a desarrollar	18	1		1	
		Se emiten informes cuando se presentan incumplimientos en los procesos	18	1		1	
		Se han aplicado indicadores de gestión a las cobranzas	18	1		1	
		El personal que elabora en el área de cobranza ha sido parte de un plan de capacitación	18	1		1	
	11. Selección y desarrollo controles generales sobre tecnología	La cooperativa de ahorro y crédito SAC posee un sistema informático adecuado a su actividad	18	1		1	
		Se aplican controles para evitar la manipulación de la información incluida en el sistema	18	1		1	

		Los responsables del manejo del sistema poseen clave de acceso definida	18	1		1	
		Se realiza un mantenimiento preventivo del sistema informático	18	1		1	
	12. Políticas y procedimientos	Los manuales que posee la cooperativa se han actualizado en los últimos tres años	18	1		1	
		El personal que elabora en la cooperativa es capacitado sobre los procesos internos	18	1		1	
		Se cuentan con flujogramas de las actividades principales para guiar el desarrollo de las mismas	18		0	0	No se cuentan con flujogramas, solo con la descripción de las acciones.

Elaborado por: Jerez (2023)

Tabla No. 11 Determinación de los niveles de confianza actividad

NIVEL DE CONFIANZA		
		
BAJO	MODERADO	ALTO
5%-50%	51%-75%	76%-95%
95%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		
COMPONENTE		
Actividad de control		
Calificación Total	17	
Ponderación Total	18	
Nivel de Confianza	95	%
Nivel de Riesgo	5	%

No se cuenta con flujogramas solo con la descripción de las acciones.

Conclusión: La cooperativa cuenta con un manual de procesos en el cual se detalla las actividades a cumplirse para entregar cada producto y servicio financiero o desarrollar un proceso interno, pero no se han diseñado flujogramas que faciliten su comprensión y aplicación, adicionalmente no se ha exigido el proceso; por ende, los empleados desconocen cuales son las acciones bajo su responsabilidad.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: SISTEMA DE INFORMACION
AÑO 2023**




Tabla No. 12 Cuestionario de control interno de sistemas de información

	Principio	Preguntas	Pt	Si	No	Ct	Observación
Sistema de información	13. Usa información relevante	Previo la toma de decisiones se considera los informes departamentales	12	1		1	
		Se solicita los diferentes departamentos la emisión de informes sobre las actividades desarrolladas	12	1		1	
		Se evalúa los informes si se presentan estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral	12	1		1	
	14. Comunicación interna	Los funcionarios conocen cuál es la información que se desarrolla en sus dependencias	12	1		1	
		Conocen los canales de comunicación interna	12		0	0	Desconocen los canales de información interna.
		Se emiten informes inter departamentales	12	1		1	

		para la toma de decisiones					
		Mantiene un archivo documental ordenado de forma cronológica	12	1		1	
15. Comunicación externa		Conocen cuál es la información que solicitan los organismos de control	12		0	0	Desconocimiento de la información solicitada por los organismos de control.
		Se define a las personas responsables de entregar la información solicitada por terceros	12	1		1	
		Cumplen con las declaraciones y a los organismos de control en los plazos definidos	12	1		1	
		Mantienen un archivo documental ordenado de la información entregada a terceros	12	1		1	
		Cuando se emite información cuenta con la autorización dada por el gerente general o su delegado	12	1		1	

Elaborado por: Jerez (2023)

Tabla No. 13 Determinación de los niveles de confianza sistema de información

NIVEL DE CONFIANZA		
 BAJO	 MODERADO	 ALTO
5%-50%	51%-75%	76%-95%
95%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		
COMPONENTE		
Sistema de Información		
Calificación Total	10	
Ponderación Total	12	
Nivel de Confianza	83	%
Nivel de Riesgo	17	%

Desconocen los canales de información interna

Conclusión: El personal que labora en la cooperativa no conoce cuál es la forma de entrega de la información interna, esto debido a que el organigrama estructural no presenta posiciones jerárquicas y líneas de autoridad.

Desconocimiento de la información solicitada por los organismos de control.

Conclusión: La persona responsable de emitir los informes delega a otro funcionario para que entregue la información externa hacia los organismos de control, razón por la cual en varias ocasiones se emite información errónea o fuera de los tiempos establecidos causando malestar y sanciones a la institución.




COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: SISTEMA DE CONTROL Y MONITOREO
AÑO 2023

Tabla No. 14 Cuestionario de control interno de supervisión del sistema de control o monitoreo

	PRINCIPIO	PREGUNTAS	Pt	SI	NO	Ct	Observación
Supervisión del sistema de control o monitoreo	16. Conduce evaluaciones continuas y o independientes	En la cooperativa se ha elaborado un plan de evaluación del personal	5	1		1	
		Los funcionarios conocen los resultados de sus evaluaciones	5		0	0	No se entregan los resultados de evaluaciones al personal.
		Se ha emitido informes sobre las evaluaciones practicadas a las diferentes áreas	5	1		1	
	17. Evalúa y comunica deficiencias	Se realiza un contraste sobre la información de los diferentes departamentos para la toma de decisiones de forma general	5	1		1	
		Se emplea los resultados de evaluaciones para la elaboración de una matriz de implementación de recomendaciones	5		0	0	Ausencia de una matriz de implementación de recomendaciones

Elaborado por: Jerez (2023)

Tabla No. 15 Determinación de los niveles de confianza supervisión de sistema de control y monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA		
 BAJO	 MODERADO	 ALTO
5%-50%	51%-75%	76%-95%
95%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		
COMPONENTE		
Supervisión del Sistema de Control y Monitoreo		
Calificación Total	3	
Ponderación Total	5	
Nivel de Confianza	60	%
Nivel de Riesgo	40	%

No se entregan los resultados de evaluaciones al personal.


Conclusión: El personal que elabora en la cooperativa ha sido parte de los procesos de evaluación, pero los resultados no han sido informados a cada funcionario, por esa razón desconocen su rendimiento y cómo esto afecta en su desempeño laboral.

Ausencia de matriz de implementación de recomendaciones

Conclusión: La cooperativa no cuenta con una matriz de recomendaciones elaborada en base a los resultados de las evaluaciones, esto afecta considerablemente el desarrollo de las actividades debido a que no se superan las deficiencias con controles claves y efectivas.

Tabla No. 16 Determinación global del nivel de confianza

Nivel de Confianza=	$CT*100/PT$	Nivel de riesgo =	100%-NC
Nivel de Confianza=	$54*100/64$	Nivel de riesgo =	100% - 84,38%
Nivel de Confianza=	84,38 %	Nivel de riesgo =	15,62%

Ponderación Total	Calificación Total	Nivel De Confianza	Nivel De Riesgo	Semaforización De Nivel De Confianza
64	54	84,38 %	15,62%	ALTO 

3.1.2.2 Matriz de riesgo

MATRIZ DE RIESGOS

Tabla No.17 Matriz de riesgo

No.	Componente	Nivel de riesgo	Tipo de riesgo	Procesos a evaluar
1	Ambiente de control	25%	Control	Verificar el proceso de otorgamiento de crédito.
2	Evaluación de riesgo	8%	Control	Verificar la presentación de los requisitos para la entrega de un crédito.
3	Actividades de control	6%	Control	Verificar el proceso de recuperación de cartera: extrajudicial- judicial.
4	Sistema de información	17%	Control	Hallazgo de auditoría
5	Supervisión del sistema de control o monitoreo.	40%	Control	
	Promedio			

Documentación del expediente de crédito

Tabla No. 18 Documentación del expediente de crédito

N°	Detalle	Si	No	Observaciones
1	Copia del pagaré	X		
2	Copia de la tabla de amortización	X		
3	Aporte patrimonial	X		
4	Renovación de crédito	X		
5	Póliza Vehicular (autorización socio)	X		
7	Acta de Comité de crédito	X		
8	Avaluó del bien inmueble (actualizado)	X		
9	Copia de la hipoteca autorizada	X		
10	Plan de inversión de crédito (depende monto)	X		
11	Hoja de inspección	X		
12	Solicitud de crédito	X		
13	Copia documento identidad	X		
14	Copia de servicio básico (actualizado)		X	No se presenta documentación actualizado.
15	Justificación de ingresos	X		
16	Justificación de patrimonio	X		
17	Score crediticio deudor /conyugue/ garante	X		
18	Revisión Judicial (SUPA)		X	No se valora información
19	Certificado de Depósito	X		
	Total Σ	17	2	

Cumplimiento 89%

Incumplimiento 11%

PROCESO METODOLÓGICO DE CRÉDITOS

Tabla No. 19 Proceso metodológico de cobranza

N°	Detalle	Si	No	Observaciones
1	Solicitar información de condiciones y requisitos para obtener un crédito	X		
2	Preguntar el monto requerido	X		
3	Solicitar que firme el formato de autorización de consulta del buró de crédito.	X		
4	Revisar la página judicial		X	Se imprime información sin embargo no se analiza
5	Revisar el historial y score interno de crédito del socio en el sistema	X		
6	Consultar al socio el valor promedio de cuotas a pagar de forma mensuales	X		
7	Generar una tabla amortización presuntiva en el sistema	X		
8	Solicitar firma de autorización para consultas en la central de riesgos	X		
9	Solicitar información para el ingreso de datos en el documento de solicitud	X		
10	Dar a conocer al socio los documentos requeridos.	X		
11	Entregar la solicitud de crédito	X		
12	Receptar el formulario de solicitud de créditos debidamente firmado	X		
13	Realizar visita al socio		X	No se realizan las visitas a los socios deudores para garantizar su domicilio actual.

14	Levantar o validar información en el formato de Evaluación Crediticio	X		
15	Realizar la visita a garantes para levantar información	X		
16	Analizar la viabilidad del crédito aplicando la 5 C del crédito más el criterio.	X		
17	Presentar el expediente al Comité de Crédito	X		
18	El Comité, analizará y validará la información del expediente de crédito	X		
19	Resolver la aprobación, suspensión o negación del crédito	X		
20	Digitalizar el expediente de crédito y subir al sistema	X		
21	Validar la información y documentación del expediente de crédito		X	No se verifica la validación de información.
22	Analizar el expediente y resolver sobre la operación y de su viabilidad	X		
23	Digitalización del estado económico del socio en el sistema	X		
24	Registro y autorización de la aprobación por los presidentes de los comités	X		
	Total Σ	21	3	

Cumplimiento 88%

Incumplimiento 12%

PROCESO DE COBRANZA

Tabla No. 20 Proceso de cobranza

N°	Detalle	Si	No	Observaciones
1	Obtener el reporte diario	X		
2	Planificación del rutero de cobranza		X	No se elabora la planificación con la periodicidad que debieran,
3	Notificación al asistente operativo de la ruta		X	No se emite la notificación a los asistentes operativos.
4	Se revisa la ruta se visita a los socios y garantes en forma personal	X		
5	Se emite las cartas de invitación al deudor y al garante	X		
6	Se elabora un listado de los socios que se invitaron a los centros de mediación	X		
7	Elabora y entrega las cartas para los centros de mediación	X		
8	Elaborar las invitaciones con la fecha y la hora que deben asistir	X		
9	Entrega los garantes y deudores comparecen a la mediación	X		
10	De llegar a un acuerdo de se procede al pago	X		
11	Llenar los controles de los acuerdos de mediación	X		

12	Dar seguimiento permanente a los acuerdos de mediación		X	No se da seguimiento a los acuerdos a pesar que estar definido en la normativa.
13	Archivar las notificaciones en los expedientes de los socios	X		
14	En caso de no cumplirlos se procede al ámbito judicial	X		
	Total	11	3	

Cumplimiento 79%

Incumplimiento 21%

3.1.2.3 Hoja de hallazgo

Ausencia de documentación en los expedientes de créditos

Condición

En el reglamento de créditos y cobranza de la cooperativa se pudo establecer en el artículo 9, deben presentar documentaciones que reposarán el expediente de cada uno de los socios deudores una vez revisado los expedientes, se pudo establecer que existen faltantes; como por ejemplo el servicio básico no está actualizado a la fecha de otorgamiento de crédito, afectando considerablemente el proceso ya que con este documento si va a sustentar el lugar de residencia del socio deudor; en lo referente, a la revisión judicial SUPA varios deudores mantenían deudas por pensiones alimenticias y a pesar de esto fueron acreedores a un crédito.

Criterio

Reglamento de créditos y cobranza

Art. 9 documentación del expediente de créditos

Son los documentos entregados por el socio que se obtienen físicamente y son cotejados con los originales durante el proceso de promoción, autorización, formalización, seguimiento y recuperación del crédito.

De acuerdo al “Art. 13 Otorgamiento de crédito en cuanto a las políticas de crédito, inciso 2” de la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225, se detalla a continuación la documentación que la Cooperativa utiliza para la revisión y análisis en el proceso de otorgamiento de crédito.

Causa

Los responsables encargados del proceso de otorgamiento de créditos no han revisado la totalidad de documentaciones previo a entregar el crédito afectando el proceso y priorizando la colocación al cumplimiento de la normativa legal.

Efecto

No se cumplen con dos documentos requeridos para el otorgamiento de créditos.

Incumplimiento de la metodología para el otorgamiento de créditos

Condición

En el reglamento se establece una metodología que deben cumplir para la entrega de créditos, cabe destacar que deben cumplir para con 24 pasos, deben ser analizados previo pasar al siguiente paso, una vez aplicado el proceso de verificación; se pudo determinar que no se cumplen en la totalidad los procesos afectando considerablemente el proceso de recuperación, pues no se realiza la validación de la información que debe estar en el expediente teniendo relación directa con el anterior hallazgo, tampoco se realizan las visitas a los socios deudores ni se revisa la página judicial oficial para tomar una decisión sobre la entrega de los recursos o no al socio solicitante.

Criterio

Capítulo XIV

Proceso Metodológico De Créditos

Art. 45 Colocación De Créditos, se incluyen cada uno de los pasos para entregar un crédito consta de 24 pasos.

Causa

Las personas responsables del proceso de otorgamiento de créditos no cumplen cada uno de los pasos ni tampoco se emite un informe de la supervisión de estas acciones con la finalidad de que se tomen medidas correctivas a tiempo afectando considerablemente el proceso de otorgamiento

Efecto

Incumplimiento de trasposos del proceso de otorgamiento de crédito

Incumplimiento del proceso de cobranza.

Condición

No se cumplen con varios pasos del proceso de cobranza en la gestión de cobranza se definen 14 pasos que se debe cumplir dentro de este proceso, se pudo establecer que se ha aplicado 11 dejando de lado la planificación de rutas, la notificación a los asistentes operativos y el seguimiento herramienta clave para definir si se ha cumplido o no efectivamente el proceso de cobranza.

Criterio

PROCESO DE COBRANZA

- 1 Obtener el reporte diario
- 2 Planificación del rutero de cobranza
- 3 Notificación al asistente operativo de la ruta
- 4 Se revisa la ruta se visita a los socios y garantes en forma personal
- 5 Se emite las cartas de invitación al deudor y al garante
- 6 Se elabora un listado de los socios que se invitaron a los centros de mediación
- 7 Elabora y entrega las cartas para los centros de mediación
- 8 Elaborar las invitaciones con la fecha y la hora que deben asistir
- 9 Entrega los garantes y deudores comparecen a la mediación
- 10 De llegar a un acuerdo de se procede al pago
- 11 Llenar los controles de los acuerdos de mediación
- 12 Dar seguimiento permanente a los acuerdos de mediación
- 13 Archivar las notificaciones en los expedientes de los socios
- 14 En caso de no cumplirlos se procede al ámbito judicial

Causa

La persona responsable es del proceso de cobranza no siguen el proceso definido por la cooperativa y no se realiza seguimientos por esta razón no se puede establecer las deficiencias y resultados de la misma.

Efecto

No se han emitido planificaciones y seguimientos al proceso de cobranza desconociendo su efectividad

FASE III INFORME

3.1.3 Informe

3.1.3.1 Informe de auditoría de control interno

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

1. Información General

Nombre de la entidad a auditar: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
Ltda.

Representante legal de la empresa: Toalombo Chimborazo José Segundo

Tipo de auditoría: Control interno

Período de auditoría: 2023

Elaborador por: Jerez Masaquiza Nelly Gregoria

Revisado por: Silvia Jeaneth Navas Alcívar

Una vez finalizado la auditoría de control interno al área de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera se puede establecer lo siguiente; los procesos se enmarcan en la normativa legal vigente y aplicable para la institución financiera, tomando como referencia el reglamento de créditos y cobranza, los procesos definidos para estas áreas también, se ha considerado la aplicación de las NAGAS y las NIA el resultado es un informe que puede ser presentado para que el auditado tome medidas al respecto

Se aplicó una evaluación de control interno mediante cuestionarios bajo el modelo COSO III a los componentes y principios definidos dentro del mismo, la persona responsable de entregar, la información apuesta consideración de la auditora dicha documentación, pero por efectos del sigilo bancario no se puede presentar copias de la documentación de expedientes pues atentan contra la norma vigente

Resultados

Los resultados que se han obtenido son los siguientes

Ausencia de documentación en los expedientes de créditos

Condición

En el reglamento de créditos y cobranza de la cooperativa se pudo establecer en el artículo 9, deben presentar documentaciones que reposarán el expediente de cada uno de los socios deudores una vez revisado los expedientes, se pudo establecer que existen faltantes; como por ejemplo el servicio básico no está actualizado a la fecha de otorgamiento de crédito, afectando considerablemente el proceso ya que con este documento si va a sustentar el lugar de residencia del socio deudor; en lo referente, a la revisión judicial SUPA varios deudores mantenían deudas por pensiones alimenticias y a pesar de esto fueron acreedores a un crédito.

Criterio

Reglamento de créditos y cobranza

Art. 9 documentación del expediente de créditos

Son los documentos entregados por el socio que se obtienen físicamente y son cotejados con los originales durante el proceso de promoción, autorización, formalización, seguimiento y recuperación del crédito.

De acuerdo al “Art. 13 Otorgamiento de crédito en cuanto a las políticas de crédito, inciso 2” de la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225, se detalla a continuación la documentación que la Cooperativa utiliza para la revisión y análisis en el proceso de otorgamiento de crédito.

Conclusión

En el reglamento de créditos y cobranzas han definido la documentación que debe reposar en los expedientes de los socios que han recibido créditos los mismos que deben ser analizados y presentados, se pudo determinar que por efectos del cumplir con las metas fijadas para el otorgamiento de créditos ha dejado de lado este punto afectando considerablemente no solo la entrega de recursos sino la recuperación de los

mismos mediante el proceso de cobranza cabe destacar que la documentación faltante se relaciona con la ubicación de los socios deudores.

Recomendación

Los encargados de proceso de otorgamiento de créditos deberán cumplir con la revisión de la documentación y no dar paso a las siguientes actividades si no se cumple con la documentación requerida para los expedientes de Los socios deudores.

Incumplimiento de la metodología para el otorgamiento de créditos

Condición

En el reglamento se establece una metodología que deben cumplir para la entrega de créditos, cabe destacar que deben cumplir con 24 pasos, deben ser analizados previo pasar al siguiente paso, una vez aplicado el proceso de verificación; se pudo determinar que no se cumplen en la totalidad los procesos afectando considerablemente el proceso de recuperación, pues no se realiza la validación de la información que debe estar en el expediente teniendo relación directa con el anterior hallazgo, tampoco se realizan las visitas a los socios deudores ni se revisa la página judicial oficial para tomar una decisión sobre la entrega de los recursos o no al socio solicitante.

Criterio

Capítulo XIV

Proceso Metodológico De Créditos

Art. 45 Colocación De Créditos, se incluyen cada uno de los pasos para entregar un crédito consta de 24 pasos.

Conclusión

En la metodología para entregar créditos se ha identificado 24 pasos que deben cumplir para lo cual debe existir una evidencia presentada. Si no es en los expedientes en los informes de los comités de crédito, una vez realizado el proceso de verificación se pudo constatar que no se cumple dejando de lado la emisión de informes de supervisión, permiten establecer las deficiencias y se puedan tomar las acciones correctivas a tiempo no se realizan las verificaciones judiciales con emisión del informe respectivo, ni las visitas que deben ser realizadas a fin de establecer el domicilio de los socios.

Recomendación

Se sugiere realizar el proceso de supervisión en el área de créditos con la finalidad de cumplir cada uno de los pasos y se puede evitar las deficiencias que afecten considerablemente la recuperación de los recursos entregados por la cooperativa a los socios.

Incumplimiento del proceso de cobranza.

Condición

No se cumplen con varios pasos del proceso de cobranza en la gestión de cobranza se definen 14 pasos que se debe cumplir dentro de este proceso, se pudo establecer que se ha aplicado 11 dejando de lado la planificación de rutas, la notificación a los asistentes operativos y el seguimiento herramienta clave para definir si se ha cumplido o no efectivamente el proceso de cobranza.

Criterio

Proceso de cobranza establece 14 pasos que se deben cumplir para el proceso de cobranza.

Conclusión

El proceso de recuperación de cartera tiene 14 pasos de los cuales han cumplido 11 no se realiza el seguimiento; por ende, se desconoce la efectividad de dicho proceso tampoco se realiza una planificación preventiva de rutas, con las notificaciones al asistente operativo a fin de que este pueda apoyar en el cumplimiento de este paso.

Recomendación

Se sugiere al encargado del proceso de cobranza el proceso de supervisión en el área de cobranza desde la planificación hasta el seguimiento de acuerdos dados en los centros de mediaciones con los socios deudores.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En base a la auditoría de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda., se llega a las siguientes conclusiones:

En la primera fase de auditoría que corresponde a planificación se evalúa la situación que vive la institución financiera; mediante una entrevista se conoce la información general de la cooperativa, sus manuales y procesos definidos actualizados por la alta gerencia; sin embargo, se observa el incumplimiento de los mismos, afectando considerablemente tanto el proceso de otorgamiento de crédito, como el de recuperación de los recursos entregados a los socios; se observa la ausencia de acciones de supervisión y también la falta de documentación que habiliten cada una de las actividades efectuadas en dichas áreas.

En la fase de ejecución de la auditoría de control interno, se aplica el modelo COSO III con los 17 principios, encontrando algunas deficiencias en los diferentes elementos de control interno; en ambiente de control, desconocen el comportamiento que se espera de los funcionarios, el organigrama no presenta la situación actual de los niveles jerárquicos de la institución, tampoco se realiza el proceso de supervisión constante entre las áreas; en la evaluación del riesgo, no se han definido mecanismos para evitar los fraudes; en las actividades de control, se determina que cuentan con manuales pero no con flujogramas donde se relacionan las actividades con los responsables; en el sistema de información; a pesar de conocer cuál es la información que se genera por áreas no hay un adecuado canal de comunicación interna, tampoco existe un control sobre la información que debe ser presentada a los organismos de control; finalmente, en la supervisión del sistema de control o monitoreo los funcionarios desconocen los resultados de las evaluaciones aplicadas a su cargo y se evidencia la ausencia de la matriz de implementación de las recomendaciones.

También al revisar los manuales entregados para créditos y cobranza se estableció que la documentación que debe existir en los expedientes de créditos no están completos, tampoco el proceso se ha cumplido con la totalidad de pasos incluido en la normativa, afectando la localización del domicilio del deudor, la capacidad de pago pues presenta deudas en el sistema SUPA y la comprobación de los datos empleando los sistemas estatales, mientras que la recuperación de cartera no se cuenta con una planificación, no se emiten notificaciones a la parte operativa de la cooperativa ni se realiza un seguimiento; se puede decir, que existen falencias que pueden afectar la recuperación de sus valores.

Se entrega el informe con los resultados de la auditoría de control interno al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda., dicho documento presenta las conclusiones y recomendaciones basado en los hallazgos encontrados, necesarios para mejorar la gestión del departamento de otorgamiento de créditos y cobranza.

4.2 Recomendaciones

Se sugiere a la alta dirección de la cooperativa realizar un proceso de socialización sobre los manuales y procesos internos que mantiene la institución financiera con la finalidad de que todos los funcionarios conozcan sobre los mismos y puedan aplicarlos de manera eficiente.

Se deberá realizar las herramientas administrativas faltantes una vez realizada la evaluación del sistema de control interno; es decir, establecer los mecanismos para evitar el fraude, elaborar flujogramas de los procesos esenciales, emitir informes sobre las evaluaciones del desempeño tanto del personal como de los procesos con la respectiva matriz de implementación de recomendaciones.

Realizar un proceso de supervisión constante para el otorgamiento de créditos cómo la recuperación de cartera, partiendo de una adecuada planificación coordinación entre las áreas y seguimientos a los procesos con emisión de informes que deben ser presentados de manera oportuna para establecer las soluciones a las deficiencias encontradas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (13 de Abril de 2023). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolucio%CC%81n-Nro.-SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-INSESF-2023-008.pdf>
- Arroyo Castro, N. L., Guzmán Olvera, F. D., & Hurtado Palmiro, E. (2019). “EL control interno y la importancia de su aplicación en las. *Observatorio de la economía latinoamericana*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2023, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Banco Central del Ecuador. (30 de Agosto de 2022). Ranking de Cooperativas de Tungurahua. *Revista EKOS*.
- Banco Central del Ecuador. (13 de Septiembre de 2023). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Barreres A., E. (2020). *Manual de control interno de las entidades Locales*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. (2022). Recuperado el 19 de Octubre de 2023, de El compromiso con nuestros socios, con nuestra gente.: <https://coopsac.fin.ec/nosotros/>
- Díaz, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 2(4), 50-60. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/389/3892824004/3892824004.pdf>
- Espino, G. (2014). *Fundamntos de Auditoría*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Estupiñan Gaitán, R. (2015). *Control Interno y fraudes Análisis de Informe COSO I, II y III con base a ciclos transaccionales* (Vol. 3). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gastromán , J. L., & Porto Serantes, N. (01 de Agosto de 2005). Responsabilidad Social y Control Interno. *Revista Universo Contabili*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117015130007>
- Leon, M. (2017). *El Kaizen y la auditoría interna la mejora continua aplicada al Control Interno*. Quito: Editorial CENAPEC.
- Maldonado, F., & Naranjo, C. (2017). Ranking Financiero. *Revista Ekos*, 42.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría de Control Interno*. Bogotá: Eco Ediciones.

- Montachana, M. (30 de Septiembre de 2022). Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en el período enero a diciembre 2021. *Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en el período enero a diciembre 2021*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Montaño, E. (2017). *Control Interno - Auditoría y Aseguramiento, Revisoria Fiscal y Gobierno Corporativo*. Colombia: Programa Editorial.
- Montilla Galvis, O., & Herrera Marchena, L. G. (2006). El deber ser de la auditoría. *Estudios Gerenciales*(98), 83-110. Recuperado el 22 de octubre de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21209804.pdf>
- Ortega, J., Borja, F., Aguilar, I., & Montalvan, R. (16 de Febrero de 2017). Evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador, 2000-2015*. *Scielo*, 190-195. doi:<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n45/0120-6346-seec-20-45-00187.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (31 de Marzo de 2023). *Boletín de Coyuntura*. Obtenido de Boletín de Coyuntura: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Boleti%CC%81n-de-coyuntura-SFPS-diciembre-2022.pdf>
- Torruco García, U., Martínez Hernández, M., Valera Ruiz, M., & Díaz Bravo, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Redalyc*, 2(7), 162-167. Recuperado el 2023 de Octubre de 29, de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Villardefrancos Álvarez, M. D., & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2.3), 53-59. Recuperado el 21 de octubre de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>