



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

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

**Tema:**

---

**“Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vis Andes, matriz  
Salcedo, provincia de Cotopaxi”**

---

**Autor:** Villacís Madril, César Alonso

**Tutor:** Dr. César Augusto, Salazar Mejia

**Ambato – Ecuador**

**2023**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. César Augusto Salazar Mejia con cédula de ciudadanía No. 180123456-7, en mi calidad de Tutor del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES, MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, desarrollado por César Alonso Villacís Madril, 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

**TUTOR**



.....  
Dr. César Augusto Salazar Mejia

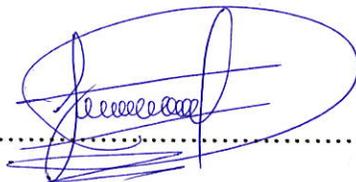
C.C. 180123456-7

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, César Alonso Villacís Madril con cédula de ciudadanía No. 0504103318, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES, MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto Integrador.

Ambato, Agosto 2023

**AUTOR**



César Alonso Villacís Madril

C.C. 0504103318

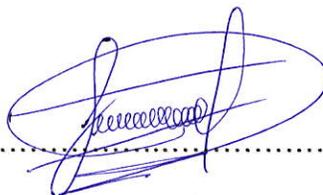
## **CESIÓN DE DERECHOS**

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

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

Ambato, Agosto 2023

## **AUTOR**



César Alonso Villacís Madrid

C.C. 0504103318

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

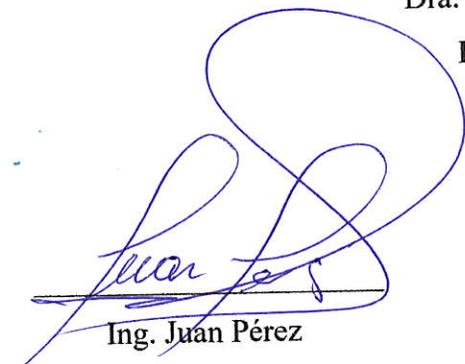
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES, MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, elaborado por César Alonso Villacís Madril, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2023



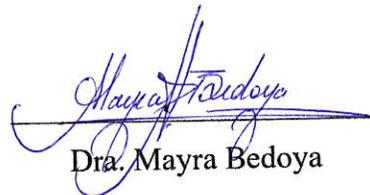
Dra. Tatiana Valle PhD.

**PRESIDENTE**



Ing. Juan Pérez

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dra. Mayra Bedoya

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación está dedicado a: Dios, por darme la vida y brindarme salud durante todo este proceso, inteligencia y sabiduría para alcanzar este logro, por ser mi paz y fortaleza en muchas situaciones adversas a lo largo de mi vida.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, por trabajar cada día para darme lo mejor sin importar su cansancio físico y mental, regalarme una sonrisa de aliento y motivación para seguir adelante por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me forjaron con reglas y con algunas libertades, pero nunca ha faltado su apoyo, su amor y buenos consejos para alcanzar mis anhelos.

A mis hermanos que, día a día con su presencia, respaldo y cariño me han impulsado a salir adelante, además de saber que mis logros también son los suyos por verme como un ejemplo de superación y esfuerzo para lograr las metas que nos proponemos.

César Alonso Villacís Madril

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios y a mis padres por brindarme fuerza y sabiduría para poder cumplir esta meta trazada en mi vida.

De manera especial extender un agradecimiento muy profundo a la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por haberme permitido formar parte de ella y formarme como profesional gracias a los conocimientos adquiridos de quienes fueron mis docentes a lo largo de la carrera.

Agradezco infinitamente a mi tutor Dr. César Salazar por servir de guía y por su aporte valioso en el desarrollo de este proyecto integrador.

Finalmente extender un agradecimiento muy especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “VIS ANDES” por abrirme sus puertas y brindarme el apoyo necesario para poder realizar mi proyecto integrador.

César Alonso Villacís Madril

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

**TEMA:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES, MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”

**AUTOR:** César Alonso Villacís Madril

**TUTOR:** Dr. César Augusto Salazar Mejía

**FECHA:** Agosto 2023

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto integrador desarrollado en la cooperativa de Ahorro y crédito “VIS ANDES” tiene por objetivo ejecutar la auditoría de gestión en la entidad para evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos en las Áreas de Contabilidad, Créditos y Cobranza y Talento Humano. Se utilizó como metodología las fases de la Auditoría como son: Planificación o conocimiento preliminar, Planificación específica, ejecución y la comunicación de resultados. Para la recolección de la información en la fase de ejecución se utilizó encuestas, en la planificación preliminar se realizó una guía de visita previa en donde se conoció el ambiente interno y externo lo que permitió recolectar información a nivel general de la entidad. Para la planificación estratégica se aplicaron cuestionarios basados en el método COSO enfocados a las áreas auditar lo que ayudo a detectar debilidades en el control interno. Por otro parte en la fase de ejecución se desarrolló papeles de trabajo que constan de tablas que llevan información evidencia suministrada por la entidad, así como los cálculos con indicadores de gestión lo que permitió identificar los riesgos que pose cada componente. Finalmente se dio a conocer los resultados en un informe en donde se sugiere designar a un funcionario responsable de la evaluación de los expedientes y el cumplimiento de los requisitos para otorgación de créditos, realizar evaluaciones y seguimientos a los créditos rechazados para determinar los errores, implementar un mejor control de seguimiento a la cartera de crédito y evaluaciones a los créditos por vencer, establecer un manual de contratación de personal, para de esta manera mejorar los procesos y desarrollo de las actividades dentro de la entidad.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** AUDITORÍA, GESTIÓN, CRÉDITOS, COBRANZAS, INDICADORES.

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

**TOPIC:** “MANAGEMENT AUDIT OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE VIS ANDES, MATRIZ SALCEDO, PROVINCE OF COTOPAXI”

**AUTHOR:** César Alonso Villacís Madril

**TUTOR:** Dr. César Augusto Salazar Mejia

**DATE:** August 2023

**ABSTRACT**

The objective of this integrating project developed in the Savings and Credit Cooperative "Vis Andes" is to carry out the management audit in the entity to evaluate the efficiency, effectiveness and quality of the processes in the Accounting, Credit and Collection and Human Talent Areas. The Audit phases were used as methodology, such as: Planning or preliminary knowledge, Specific planning, execution and communication of results. For the collection of information in the execution phase, surveys were used, in the preliminary planning a previous visit guide was carried out where the internal and external environment was known, which allowed the collection of information at a general level of the entity. For strategic planning, questionnaires based on the COSO method were applied, focused on the areas to audit, which helped to detect weaknesses in internal check. On the other hand, in the execution phase, work papers were developed that consist of tables that carry evidence information provided by the entity, as well as calculations with management indicators, which allowed the identification of the risks that each component poses. Finally, the results were announced in a report where it is suggested to designate an official responsible for the evaluation of the files and compliance with the requirements for granting credits, carry out evaluations and follow-up on rejected credits to determine errors, implement a better monitoring control of the credit portfolio and evaluations of the credits to expire, establishing a personnel hiring manual, in order to improve the processes and development of the activities within the entity.

**KEYWORDS:** AUDIT, MANAGEMENT, CREDITS, COLLECTIONS, INDICATORS.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
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 .....	2
1.1.1.3.    Estructura organizacional .....	3
1.1.1.4.    Detalles de operación.....	4
1.1.1.5.    Detalles legales .....	5
1.1.1.6.    Marcas y logos.....	6
1.1.1.7.    Ubicación.....	6
1.1.2.    Descripción del entorno .....	7
1.1.2.1.    Afectación en la estabilidad financiera por la pandemia del COVID 19.....	7
1.1.2.2.    Medidas precautelares en el sector financiero para su activación económica.....	8
1.1.2.3.    Importancia de una Auditoría de Gestión en los procesos administrativos .....	9

1.1.3.	Justificación.....	10
1.1.4.	Objetivos .....	11
1.1.4.1.	Objetivo general.....	11
1.1.4.2.	Objetivos específicos .....	11
1.2.	Revisión de la literatura.....	12
1.2.1.	Teoría clásica de la administración y su impacto en las organizaciones ...	12
1.2.2.	Auditoría .....	12
1.2.2.1.	Objetivos de la auditoría.....	12
1.2.2.2.	Tipos de auditoría .....	13
1.2.2.3.	Técnicas de Auditoría .....	14
1.2.2.4.	Papeles de trabajo .....	15
1.2.2.5.	Marcas de auditoría.....	16
1.2.2.6.	Hallazgos de auditoría .....	16
1.2.3.	Control anterno.....	17
1.2.3.1.	Componentes que conforman el control interno.....	18
1.2.4.	Auditoría de gestión .....	19
1.2.4.1.	Características de la Auditoría de gestión.....	19
1.2.4.2.	Objetivos de la Auditoría de gestión.....	20
1.2.4.3.	Fases de la Auditoría de gestión .....	21
1.2.4.4.	Modelo COSO .....	22
1.2.4.5.	Elementos del COSO para medir la eficacia de la entidad: .....	22
1.2.5.	Indicadores de gestión.....	23
1.2.5.1.	Ejemplos de indicadores de gestión.....	24
	<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>24</b>
	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
2.1.	Descripción de la metodología.....	25
2.1.1.	Unidad de análisis .....	25
2.1.2.	Fuentes y técnicas de recolección de información .....	25
2.1.2.1.	Fuentes de información primaria .....	25
2.1.2.2.	Encuesta .....	26
2.1.2.3.	Cuestionarios de control interno .....	26
2.1.3.	Fases del desarrollo.....	30
	<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>32</b>
	<b>DESARROLLO.....</b>	<b>32</b>

3.1. Auditoría de gestión .....	32
3.1.1. Archivo permanente .....	35
3.1.2. Archivo corriente .....	51
3.1.3. Memorandum de planificación .....	60
3.1.4. Planificación específica.....	67
3.1.5. Ejecución de la auditoría.....	104
3.1.6. Comunicación de resultados .....	126
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>142</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>142</b>
4.1. Conclusiones .....	142
4.2. Recomendaciones.....	143
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>144</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Tabla 1</b> Productos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES .....	4
<b>Tabla 2</b> Servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES.....	5
<b>Tabla 3</b> Descripción de cada Auditoría.....	14
<b>Tabla 4</b> Métodos de evaluación de Control Interno .....	18
<b>Tabla 5</b> Indicadores de gestión.....	23
<b>Tabla 6</b> Ejemplo de indicadores de gestión.....	24
<b>Tabla 7</b> Personas encuestadas .....	25
<b>Tabla 8</b> Guía de visita previa.....	27
<b>Tabla 9</b> Cuestionario de Control Interno.....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Gráfico 1</b> Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES .....	3
<b>Gráfico 2</b> Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES .....	6
<b>Gráfico 3</b> Dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES.....	6
<b>Gráfico 4</b> Objetivos de la Auditoría .....	12
<b>Gráfico 5</b> Tipos de Auditoría .....	13
<b>Gráfico 6</b> Técnicas de Auditoría .....	15
<b>Gráfico 7</b> Clasificación de papeles de trabajo.....	15
<b>Gráfico 8</b> Elementos del Hallazgo de Auditoría .....	17
<b>Gráfico 9</b> Componentes del control interno .....	18
<b>Gráfico 10</b> Características de la Auditoría de Gestión.....	19
<b>Gráfico 11</b> Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	20
<b>Gráfico 12</b> Fases de la Auditoría de Gestión.....	21
<b>Gráfico 13</b> Elementos del COSO .....	22
<b>Gráfico 14</b> Fases de la Auditoría.....	30

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Introducción**

#### **1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador**

##### **1.1.1.1. Historia de la empresa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, tuvo la siguiente trayectoria conforme consta en su página web (Vis Andes: Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2023), como se describe a continuación:

Nace como un sueño en el año 2009, buscando mejorar la situación económica de las personas de la provincia de Cotopaxi, elaborando un proyecto enfocado en las microfinanzas de la provincia, el inicio de sus operaciones fue en el año 2010, donde el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) aprueba su proyecto enfocado al apoyo a agricultores y microempresarios del sector andino con créditos de 100 a 3.000 USD.

En el año 2011, empiezan una búsqueda de inversionistas y capital extranjero, con la ampliación de cobertura llegan nuevos sectores como Saquisilí, Latacunga y Pujilí, amplían los montos de sus créditos hasta 20.000 USD para conveniencia de sus socios, el equipo VIS ANDES creció a 20 colaboradores, con ellos alcanzaron nuevas metas, su cobertura se extendió a zonas rurales como la parroquia Belisario Quevedo de Latacunga, una serie de cambios se dieron en la cooperativa, llegan al Segmento 4 y mejoran el software financiero para brindar a los socios una atención más eficiente y segura.

Para el año 2017, la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, llegan al segmento 3 e inician procesos de fusión y absorción de cooperativas en liquidación para solventar el desarrollo de nuevos socios, en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Bolivian Investment Management LTD, implementan el proyecto GIF (Gobernanza e

Inclusión Financiera), para el próximo año ejecutan una Reorganización Estructural de VIS ANDES, fortaleciendo así sus procesos enfocados en la eficiencia y productividad, al implementar mejores prácticas de Gobernanza en la cooperativa. Durante la pandemia, se han enfocamos en la Reactivación Económica de sus socios con productos de ahorro rentables y llegan al Segmento 2.

#### **1.1.1.2. Detalles estratégicos**

##### **Misión**

Representamos confianza, innovación y oportunidad.

Somos una cooperativa sólida, incluyente e innovadora que contribuye al desarrollo de nuestra sociedad, entregando servicios financieros integrales y transparentes, con un equipo profesional y comprometido.

##### **Visión**

Estar presentes en todo el Ecuador.

Ser una cooperativa transformadora e innovadora, generando impacto socioeconómico positivo en la sociedad, sustentada en la fidelidad y confianza de nuestros grupos de interés.

##### **Valores u otros en el caso que disponga a empresa**

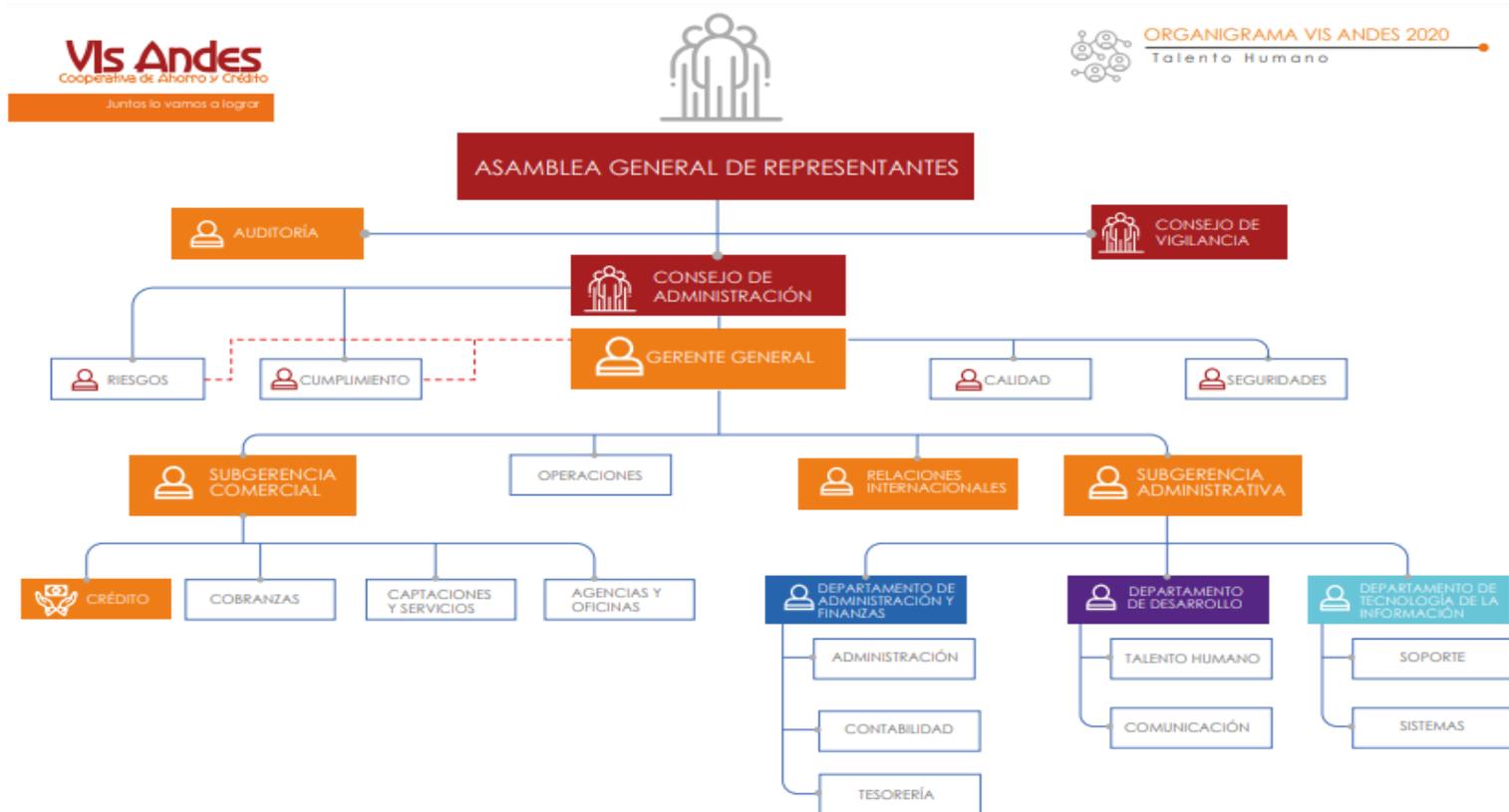
Nuestros valores reflejan nuestros objetivos

En Vis Andes mantenemos un comportamiento sincero y coherente con lo que expresamos.

- Sostenibilidad
- Innovación
- Compromiso
- Integridad
- Creatividad
- Trabajo en Equipo

### 1.1.1.3. Estructura organizacional

Gráfico 1 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES



Fuente: Visandes.fin.ec (2023)

Elaborado por: Departamento de Talento Humano (202

#### 1.1.1.4. Detalles de operación

**Productos:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES cuenta con alternativas innovadoras de créditos, formas de ahorro e inversiones que trabajan en función de su economía. Implementan prácticas e iniciativas basadas en los valores cooperativistas.

*Tabla 1 Productos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES*

---

<b>CRÉDITOS</b>	
<b>Micro Soluciones</b>	El crédito ideal para solventar todas las necesidades de su negocio. Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$
<b>Micro Credi Cheque</b>	Crédito inmediato para cubrir el dinero que tiene por cobrar. Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$
<b>Micro Desarrollo Emprendedores</b>	Apoyamos a los emprendedores del país a impulsar sus ideas innovadoras. Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$

**Fuente:** Visandes.fin.ec (2023)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

---

<b>AHORROS</b>	
<b>Cuenta Productiva</b>	El Ahorro Productivo está dirigido a personas naturales o jurídicas. Le permite disponer de sus ahorros sin restricciones; realizar consultas, pagos y transferencias desde Vis Andes en Línea.
<b>Cuenta Ahorro Plus</b>	Con la Cuenta Ahorro Plus fortalecerá su liquidez (mayor o igual a \$5.000) con rentabilidad, seguridad y disponibilidad inmediata de sus fondos.
<b>Bono Ahorro</b>	Nuestra cuenta Ahorro Bono está destinada a la inclusión financiera, por ello no requiere de un monto inicial de apertura y está destinada solo a personas naturales nacionales o extranjeras.

**Fuente:** Visandes.fin.ec (2023)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

---

## INVERSIONES

---

Ofrecemos competitivas tasas de interés con excelente rentabilidad en sus depósitos a plazo fijo. Para brindarle un servicio de calidad, complete el formulario con todos sus campos y enseguida nos comunicamos con usted.

---

**Fuente:** Visandes.fin.ec (2023)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

**Servicios:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES cuenta con servicios digitales dirigidos a facilitar el manejo y control de nuestros socios sobre su tiempo y dinero.

*Tabla 2 Servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES*

---

<b>Vis Andes en Línea Personas</b>	Administre su dinero y ahorre tiempo con nuestra agencia digital.
<b>Vis Andes en Línea Empresas</b>	Controle las finanzas de su empresa con seguridad, desde nuestro canal digital.
<b>Efectivo VIS ANDES</b>	Realice pagos o reciba dinero sin costo, en cualquier momento desde su celular.
<b>Multipagos VIS ANDES</b>	En un solo lugar, realice los pagos de servicios básicos, trámites y recargas.
<b>Remesas Internacionales</b>	Reciba su dinero desde el extranjero fácilmente a través de nuestras agencias.

---

**Fuente:** Visandes.fin.ec (2023)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

### 1.1.1.5. Detalles legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, se rige en las normas y principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. A su vez, establece las disposiciones legales señaladas a continuación:

- Reglamentos internos
- Estatutos
- Manual de procesos

- Disposiciones legales establecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
- Ley de régimen Tributario
- Constitución de la república del Ecuador
- Código de trabajo

### 1.1.1.6. Marcas y logos

*Gráfico 2 Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES*



### 1.1.1.7. Ubicación

La matriz centro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo.

*Gráfico 3 Dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES*



## **1.1.2. Descripción del entorno**

### **1.1.2.1. Afectación en la estabilidad financiera por la pandemia del COVID 19**

Para mantener la estabilidad del sistema financiero mundial y apoyar la economía mundial, la primera línea de defensa han sido los bancos centrales de todo el mundo. En primer lugar, han flexibilizado significativamente la política monetaria al reducir las tasas de interés indicativas, en el caso de las economías avanzadas hasta mínimos históricos (Fabio Natalucci, 2020). Del mismo modo, Cifuentes (2020) menciona que, debido a la crisis sanitaria, la economía se ha visto drásticamente afectada, los mercados financieros mundiales han registrado fuertes caídas, y la volatilidad se encuentra en niveles similares o incluso superiores a los de la crisis financiera que comenzó en 2008.

La crisis derivada de la pandemia del covid-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de mejorar y revisar modelos de economía, evidenciando el uso del conocimiento y a la incorporación de valores relacionados con la sostenibilidad y solidaridad. Con base en los recursos financieros se han diseñado planes dirigidos a superar la crisis sanitaria, económica y social y los desequilibrios previos existentes (Juliá, Bernal, & Carrasco, 2022).

Para Zuñiga, Restrepo, Osorio, Buendía, & Muñoz (2020) los procesos económicos tienen una dinámica muy particular a nivel mundial; y es que, se generan a partir de la interacción social y el intercambio entre individuos de la sociedad, puesto cualquiera alteración en las dinámicas de socialización y comunicación, también provoca un cambio, ya sea positivo o negativo en función de las operaciones comerciales y procesos económicos.

Una medida que en muchos casos puede resultar de gran utilidad es facilitar y fortalecer el apoyo de los fondos de garantías de depósitos de cada país, principalmente para las entidades medianas y pequeñas, tanto bancarias como del sector cooperativo y solidario, que puedan requerir ayudas para solventar problemas de solvencia y, excepcionalmente, estar dispuestos a capitalizar algunas empresas estratégicas del sector (Arango, 2020).

### **1.1.2.2. Medidas precautelares en el sector financiero para su activación económica**

El análisis del periodo anual comprendido entre octubre de 2019 a octubre de 2020, en sus inicios empezó el COVID-19, empezó a propagarse por el mundo para pasar de ser una epidemia, a tomar las dimensiones de un evento global. En nuestro país, en el mes de marzo se obligó a un prolongado confinamiento, cese de actividades económicas y actividades que impliquen concentración de personas (Benítez, Ortega, Quizhpe, & Samaniego, 2021). En definitiva, se produjo un efecto de desaceleración de la economía, como la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito.

Como lo menciona, Macías & Loor (2022) en Ecuador, la Red de Instituciones Financieras y Desarrollo ha alertado sobre todo la necesidad de que las instituciones financieras adopten medidas para resguardar sus activos y perpetuar sus operaciones. Al respecto, el Banco Central del Ecuador estima que el impacto financiero de la pandemia por Covid-19 daría origen a la mayor contracción de la economía ecuatoriana en su historia. De acuerdo con sus estimaciones, durante el 2020, el Producto Interno Bruto bajó entre un 7,3 % y un 9,6 %.

Según Masaquiza, Tite, López, & Mayorga (2021) la pandemia del COVID-19 afectó de manera significativa al sector financiero a nivel mundial, es el caso particular del Ecuador el PIB bajó entre un 7,3% y un 9,6% o una contracción del 10.9%. Ecuador tras la emergencia sanitaria hizo que el índice de morosidad en los créditos aumente levemente, se tomaron acciones para que las áreas de crédito y cobranza siendo esta parte clave de las cooperativas se mantenga en control la cartera de activos de los clientes para asegurar el adecuado pago (García, 2020).

Las cooperativas de ahorro y crédito son parte importante en el desarrollo económico del país; por lo tanto, su sostenibilidad y sustentabilidad dependen también de factores externos e internos que ocurran en su entorno. Dentro de este contexto, un aporte importante señala que la crisis sanitaria ha profundizado más los problemas económicos

del país, en marzo del 2020 con la declaración del estado de excepción que vivió todo el país por la pandemia, desaceleró más el crecimiento económico, y puso en riesgo el sistema financiero nacional (León & Murillo, 2021).

### **1.1.2.3. Importancia de una Auditoría de Gestión en los procesos administrativos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, es una institución cooperativista con visión de futuro y gran potencial, que pasó de ser un sueño, a convertirse en un objetivo que continúa construyéndose. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, comunica el cambio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vis Andes de Segmento 3 a Segmento 2, de acuerdo con la resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera vigente. Este crecimiento es el resultado del esfuerzo y solvencia de Vis Andes, durante sus primeros diez años Visandes.fin.ec (2023).

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES se aplicará una auditoría de gestión. Como lo menciona, Santamaría (2017) es una herramienta que se utiliza en las organizaciones con la finalidad de determinar, controlar y hacer recomendaciones en todos los procesos que se realizan en organizaciones para alcanzar y lograr sus objetivos.

Por otra parte, Mayorga, Lemus, & Satos (2015) consideran que la auditoría de gestión es una técnica que analiza objetiva y sistemáticamente el cumplimiento de objetivos en una organización. En definitiva, la aplicación de esta ayudará que la organización utilice sus recursos de manera que se maximicen los resultados, y en caso de ser necesario, se establezca recomendaciones de cambio en la gestión.

Aplicar una Auditoría de Gestión es de suma importancia, de hecho, Chaglla (2017) menciona que, provee una evaluación objetiva, imparcial y competente de las actividades administrativas y es un medio para reorientar continuamente los esfuerzos de la empresa hacia planes y objetivos en constante cambio.

En nuestro país las cooperativas de ahorro y crédito se rigen por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, misma que indica que su actividad debe de contar con una planificación estratégica, un plan operativo anual, modelo o manual de gestión administrativa y por supuesto con un presupuesto (Zambrano, 2017). Así también, Chabusa, Delgado, & Mackay (2019), mencionan que en el sector de economía popular y solidaria las cooperativas de ahorro y crédito deben elaborar análisis en las gestiones financieras que ejecutan, con el fin de conocer el rendimiento de sus procesos internos y externos. Por otra parte, la administración es una rama importante en este grupo; lo cual permite elaborar diferentes procesos para el desarrollo institucional.

### **1.1.3. Justificación**

Actualmente el país se encuentra en un proceso de globalización, donde es útil la participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, obligando que esté en condiciones eficientes de servicios, con un liderazgo que les permita ser competitivo. De la misma forma, deben cumplir con requerimientos, originándose desconocimiento sobre los beneficios que genera una auditoría, pudiendo obtener una efectiva gestión empresarial, cumpliendo las metas y objetivos institucionales (Ojeda & Carmona, 2015).

De acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, las normas internacionales de auditoría y las normas gubernamentales comunes de control, el auditor debe usar su juicio profesional al planificar y realizar la auditoría, obtener evidencia suficiente y apropiada. El riesgo debe mitigarse a un nivel apropiado. Esto permite emitir opiniones objetivas y justas sobre la liquidación anual de cuentas y la gestión/operaciones. (Villamizar, 2014).

Se consideró realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES. Considerando para su realización como metodología de aplicación las fases de auditoría de gestión: Fase I Planificación, Fase II Ejecución, Fase III Comunicación de Resultados. De la misma manera, se aplicará el modelo COSO para medir de esta manera el control interno, indicadores de gestión para determinar la eficiencia y eficacia con la

finalidad de determinar el cumplimiento de normativas internas y gubernamentales, con el fin de determinar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Este trabajo se enfoca en una auditoría de gestión, la cual permitirá medir el grado de la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES a través de la aplicación de indicadores lo que permitirá tener una mayor rentabilidad. De este modo, dicha aplicación servirá para incrementar la productividad de la entidad financiera, así como el desarrollo y bienestar de sus empleados, lo que generará un impacto socio económico en su entorno, para cumplir las metas y objetivos planteados por la institución. Por consiguiente, el desarrollo de una Auditoría de Gestión a los procesos administrativos tendrá como finalidad la mejora de su calidad, eficiencia y eficacia.

El desarrollo de una auditoría de gestión, mediante sugerencias y recomendaciones ayudará a una buena toma de decisiones por parte de los directivos de la entidad, ya que de esto dependerá el éxito o fracaso de la entidad. De la misma manera, ayudará a evaluar las operaciones, controlar las actividades en todos los niveles que realiza la organización logrando así que los directivos apliquen correcciones en los procesos que encaminen a la entidad al mejorar en sus deficiencias.

#### **1.1.4. Objetivos**

##### **1.1.4.1. Objetivo General**

- Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, para la medición de la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos u operaciones.

##### **1.1.4.2. Objetivos Específicos**

- Elaborar la planificación de la Auditoría de Gestión para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría.
- Realizar la Auditoría de Gestión para la obtención de evidencias suficientes y competentes que sustenten los resultados.

- 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 clásica de la administración y su impacto en las organizaciones**

La teoría clásica se centra en definir la estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas sean estas órganos o personas, secciones o departamentos Fayol (1916). De esta manera al aplicar la teoría clásica de la administración en las organizaciones se debe analizar todas las áreas que conforman esta para establecer la presencia de inconsistencias y así asegurar el óptimo desarrollo organizacional, además, la planeación, organización y control son considerados procesos indispensables que contribuyen en desarrollo organizacional. La misma permite que la auditoría de gestión se lleve a cabo mediante un análisis global del entorno organizacional para controlar, verificar y sugerir mejoras en los diferentes procesos o actividades llevados a cabo en la organización.

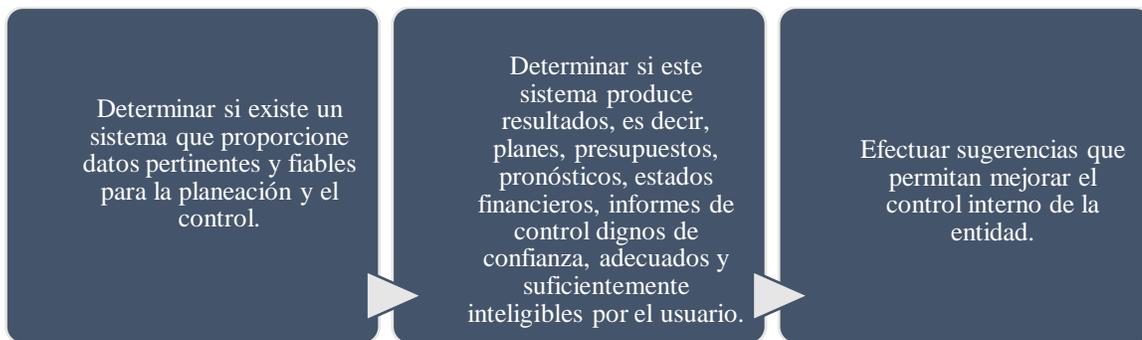
### **1.2.2. Auditoría**

La auditoría es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos (Tapia, Mendoza, Castillo, & Guevara, 2019).

#### **1.2.2.1. Objetivos de la Auditoría**

Para Biler (2017) el objetivo principal de una auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Pero el avance tecnológico experimentado en los últimos tiempos, así como el progreso experimentado por la administración de las empresas actuales ha llevado a adicionar tres nuevos objetivos:

*Gráfico 4 Objetivos de la Auditoría*



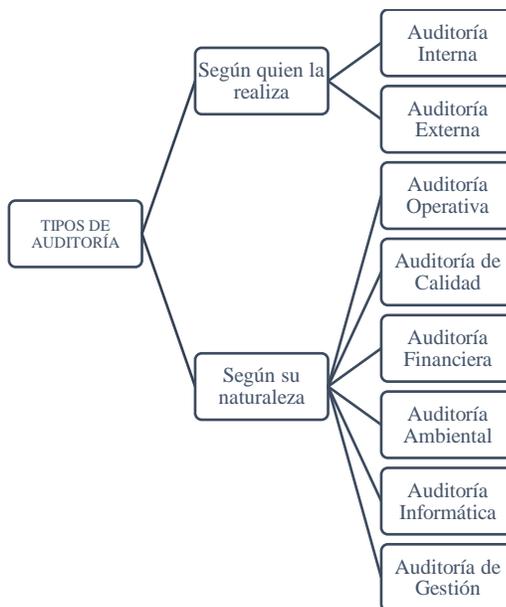
**Fuente:** Biler (2017)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

### 1.2.2.2. Tipos de Auditoría

Según Westreicher (2021) los tipos de auditoría son las diferentes clases de análisis que se pueden elaborar respecto a una empresa. Esto, en distintos ámbitos como el contable, fiscal, financiero, etc.

**Gráfico 5** Tipos de Auditoría



**Fuente:** Westreicher (2021)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

Una auditoría arrojará información valiosa para una organización, con lo cual esta puede tomar mejores decisiones, corregir fallas a tiempo, evitar escenarios negativos y establecer procesos de mejora continua.

A través de los resultados de una auditoría, las empresas pueden implementar estrategias y medidas para lograr un mejor control financiero y de gestión. Además, identifica situaciones de riesgo y se prepara al respecto, así que podrá hacer una planificación más eficiente de sus recursos.

**Tabla 3** Descripción de cada Auditoría

TIPO	DESCRIPCIÓN
<b>Auditoría Interna</b>	Es aquella elaborada por una persona que trabaja dentro de la propia empresa. La idea es que la organización se auto examine para encontrar puntos en los que pueda mejorar.
<b>Auditoría Externa</b>	Es aquella realizada por un agente que no pertenece a la empresa evaluada. Así, normalmente una empresa auditora externa inspecciona los procesos de otra firma, la cual ha contratado sus servicios.
<b>Auditoría Operativa</b>	Es aquella que se realiza para determinar si una empresa está haciendo uso óptimo de sus recursos. Esto es, que sus procesos sean eficientes y no estén generando pérdidas a la compañía.
<b>Auditoría de Calidad</b>	Se lleva a cabo para verificar el correcto funcionamiento del sistema de calidad implementado por la empresa.
<b>Auditoría Financiera</b>	Consiste en un análisis de la situación económica y contable de la compañía. Va más allá de la auditoría contable. Su tarea debe realizarse de manera conjunta con la auditoría fiscal, de gestión, informática y fiscal.
<b>Auditoría Ambiental</b>	Consiste en medir el impacto de la actividad de una compañía en el medioambiente. Esto, con el objetivo de determinar si se cumplen con los estándares exigidos por ley.
<b>Auditoría Informática</b>	Es aquella donde se evalúan los softwares o sistemas informáticos adoptados por la empresa, por ejemplo, para los procesos comerciales o fiscales.
<b>Auditoría de Gestión</b>	Consiste en medir el uso de los recursos que posee la empresa para evaluar si es eficiente, pero, además, a diferencia de la auditoría operativa, se da un paso más allá para analizar si se han alcanzado los objetivos previstos de rentabilidad.

**Fuente:** Westreicher (2021)

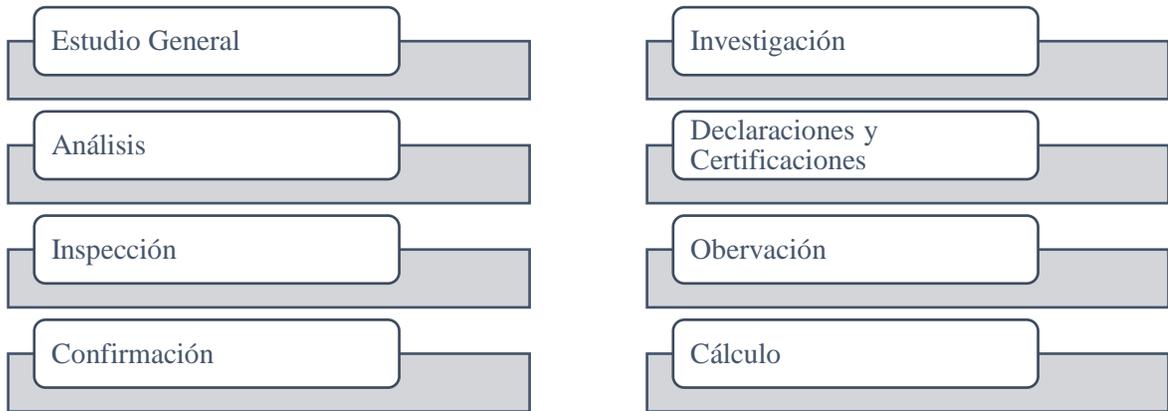
**Elaborado por:** Villacís (2023)

### 1.2.2.3. Técnicas de Auditoría

Para Alatrística (2019) las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para

poder emitir su opinión profesional. Es decir, las técnicas son las herramientas de trabajo del auditor.

**Gráfico 6** *Técnicas de Auditoría*



**Fuente:** Alatrística (2019)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

#### **1.2.2.4. Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo son los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, las informaciones obtenidas y las conclusiones alcanzadas relativas a su examen (Manrique , 2019). Del mismo modo, la Contraloría General del Estado (2001) manifiesta que es el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante el curso del examen, desde la planificación preliminar, la planificación específica y la ejecución de la auditoría, sirven para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores y respaldar sus opiniones, constantes en los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones presentadas en los informes.

**Gráfico 7** *Clasificación de papeles de trabajo*

### **ARCHIVO PERMANENTE**

Dirigido a mantener la información general de carácter permanente, como un punto clave de referencia para conocer la entidad, su misión básica y los principales objetivos.

### **ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

Orientado a documentar la etapa de planificación preliminar y específica de cada auditoría de manera que se identifiquen claramente la naturaleza, alcance y objetivo de la auditoría a ejecutar.

### **ARCHIVO CORRIENTE**

Orientado a documentar la etapa de auditoría respondiendo a los lineamientos detallados en la planificación preliminar y en la específica.

**Fuente:** Contraloría General del Estado (2001)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

#### **1.2.2.5. Marcas de Auditoría**

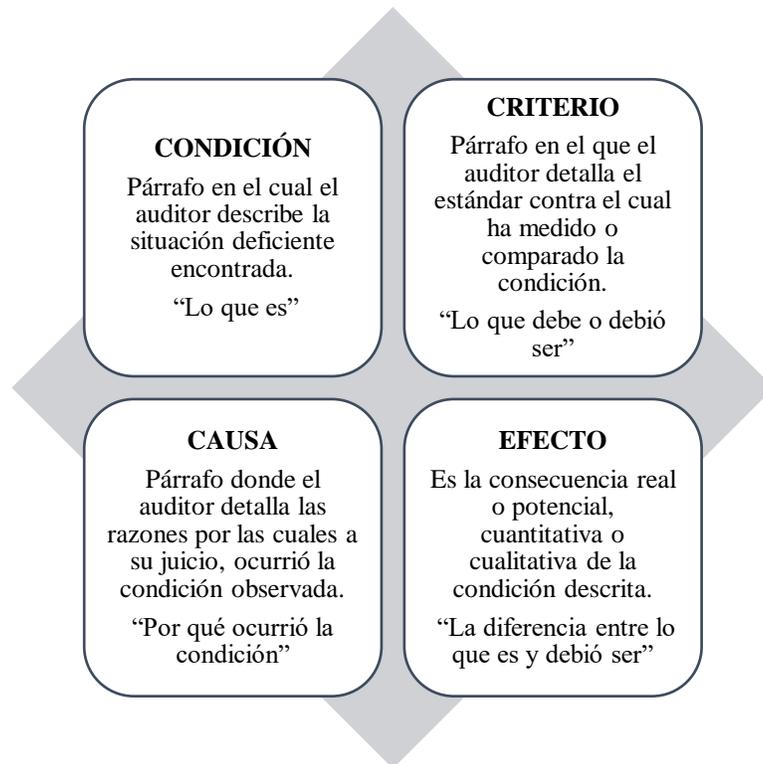
Las marcas de auditoría son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor, para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen. El uso de marcas simples facilita su entendimiento. Cuando el auditor trabaja sobre los elementos recibidos de la entidad, de terceros ajenos a la entidad y los confeccionados por él, no debe dejar constancia descriptiva de la tarea realizada al lado de cada importe, de cada saldo o de cualquier información, por cuanto implicaría una repetición innecesaria, utilización de mayor tiempo, incremento de papeles de trabajo y dificultaría cualquier revisión posterior Contraloría General del Estado (2001).

#### **1.2.2.6. Hallazgos de Auditoría**

Para Marulanda (2016) es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores,

debilidades, fortalezas o necesidades de cambio. Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe. En definitiva, es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada, durante el examen a una entidad, área o proceso.

**Gráfico 8** Elementos del Hallazgo de Auditoría



**Fuente:** Marulanda (2016)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

### 1.2.3. Control Interno

Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña (Plasencia, 2010). Por otro lado, Gómez & Lazarte (2019) manifiestan que el control interno abarca controles administrativos y

operativos de todos los sectores de la empresa para lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, acatamiento de leyes vigentes y adhesión a la política de la empresa.

**Tabla 4** *Métodos de evaluación de Control Interno*

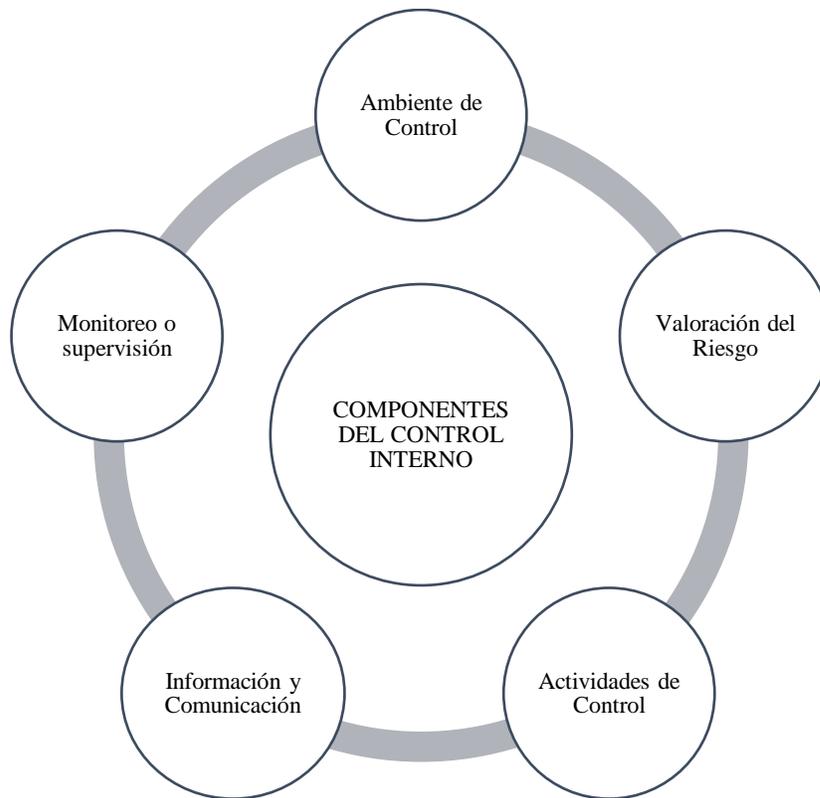
<b>Cuestionarios</b>	Consiste en diseñar preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios de la entidad. Las preguntas son formuladas para indicar fortalezas y debilidades del control interno.
<b>Flujogramas</b>	Consiste en describir de manera detallada la estructura orgánica de las áreas a evaluarse. Es un método técnico y remediable para la evaluación.
<b>Descriptivo o Narrativo</b>	Consiste en describir detalladamente los procedimientos y características del sistema evaluado.
<b>Matrices</b>	Permite localizar las debilidades de control interno.

**Fuente:** Contraloría General del Estado (2001)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

### **1.2.3.1. Componentes que conforman el Control Interno**

*Gráfico 9 Componentes del control interno*



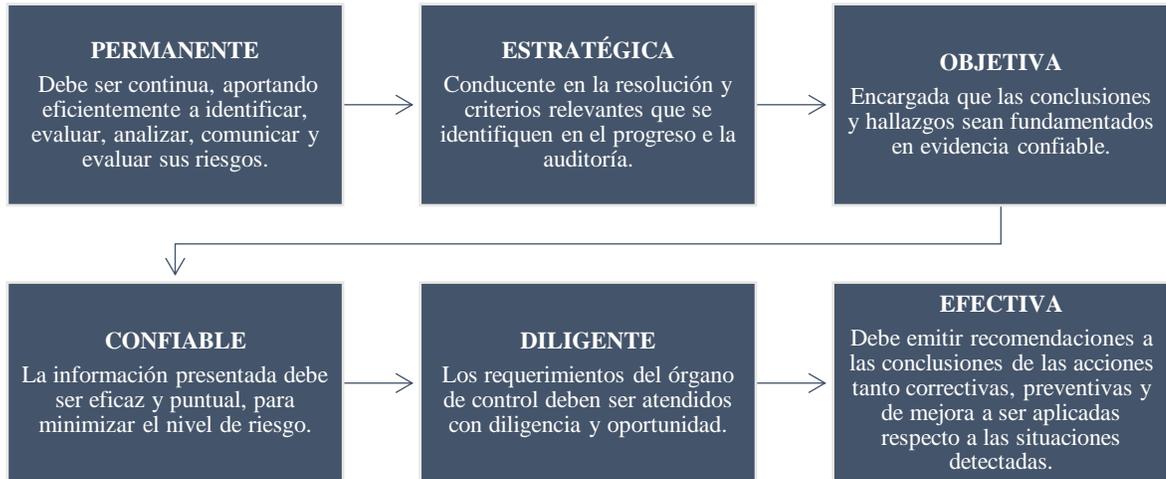
**Fuente:** Contraloría General del Estado (2001)  
**Elaborado por:** Villacís (2023)

### 1.2.4. Auditoría de Gestión

Para Arias (2018) la finalidad de la auditoría de gestión es medir el nivel eficacia, eficiencia y economía, dentro de la organización he identificar posibles deficiencias o desviaciones que afecte el normal desarrollo de las actividades empresariales, o de la entidad. Esto significa que, gracias al uso de auditorías de gestión, tanto públicas como privadas tienen la oportunidad de revisar el alcance de las metas y objetivos establecidos, mientras se enfocan en administrar la efectividad de sus operaciones.

#### 1.2.4.1. Características de la Auditoría de Gestión

*Gráfico 10 Características de la Auditoría de Gestión*



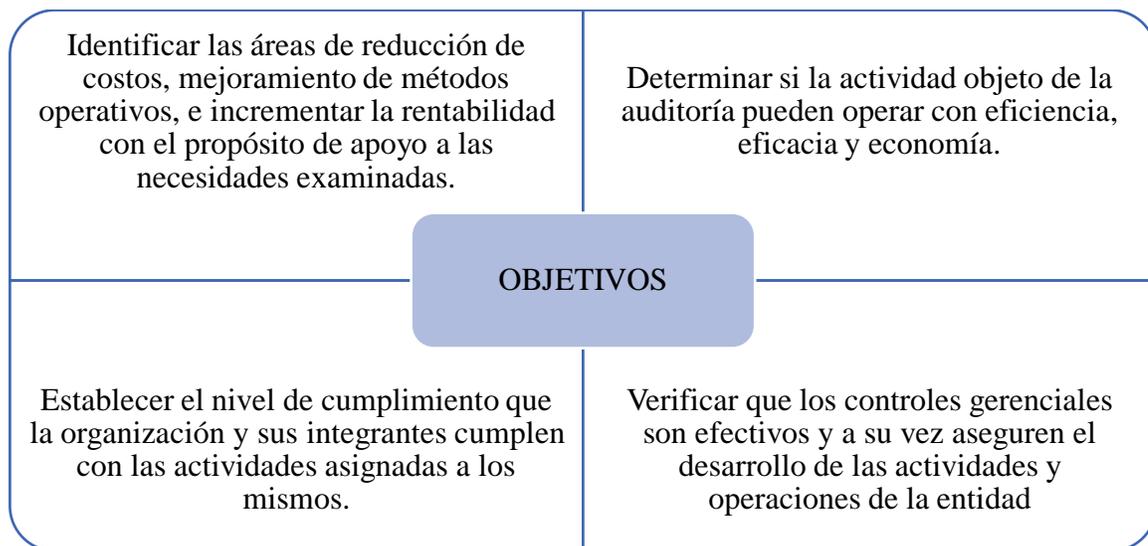
**Fuente:** Arias (2018)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

#### **1.2.4.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Al ser la auditoría de gestión la encargada de emitir y formular una opinión sobre aspectos administrativos, gerenciales y operativos con un enfoque de efectividad y eficiencia en el uso de recursos, dentro de sus principales objetivos se destaca:

*Gráfico 11 Objetivos de la Auditoría de Gestión*



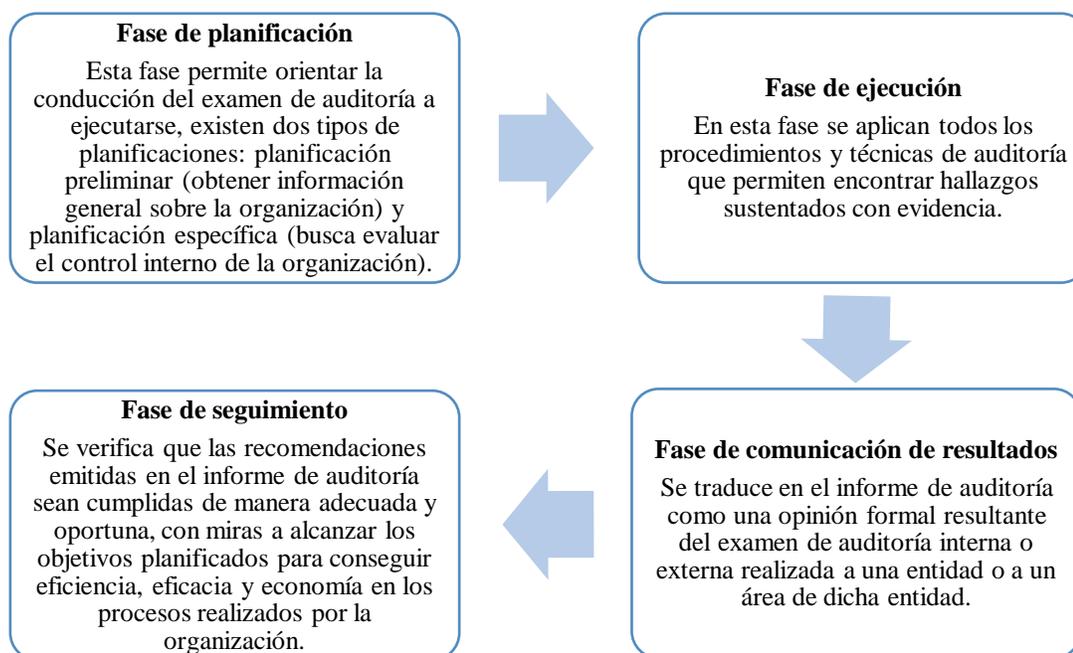
**Fuente:** Arias (2018)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

### 1.2.4.3. Fases de la Auditoría de Gestión

Para Arias (2018) cualquier examen de auditoría, debe cumplir y seguir un proceso, mismo que inicia por la planificación, continuando con la ejecución, presentación del informe y seguimiento posterior. En el mismo sentido, el estudio realizado por, Zapata (2016) muestra que todo examen de auditoría debe cumplir y seguir necesariamente un proceso, el mismo que empieza por la planificación, continuando con la ejecución, la presentación del informe y finalmente el seguimiento posterior.

**Gráfico 12** Fases de la Auditoría de Gestión



**Fuente:** Zapata (2016)

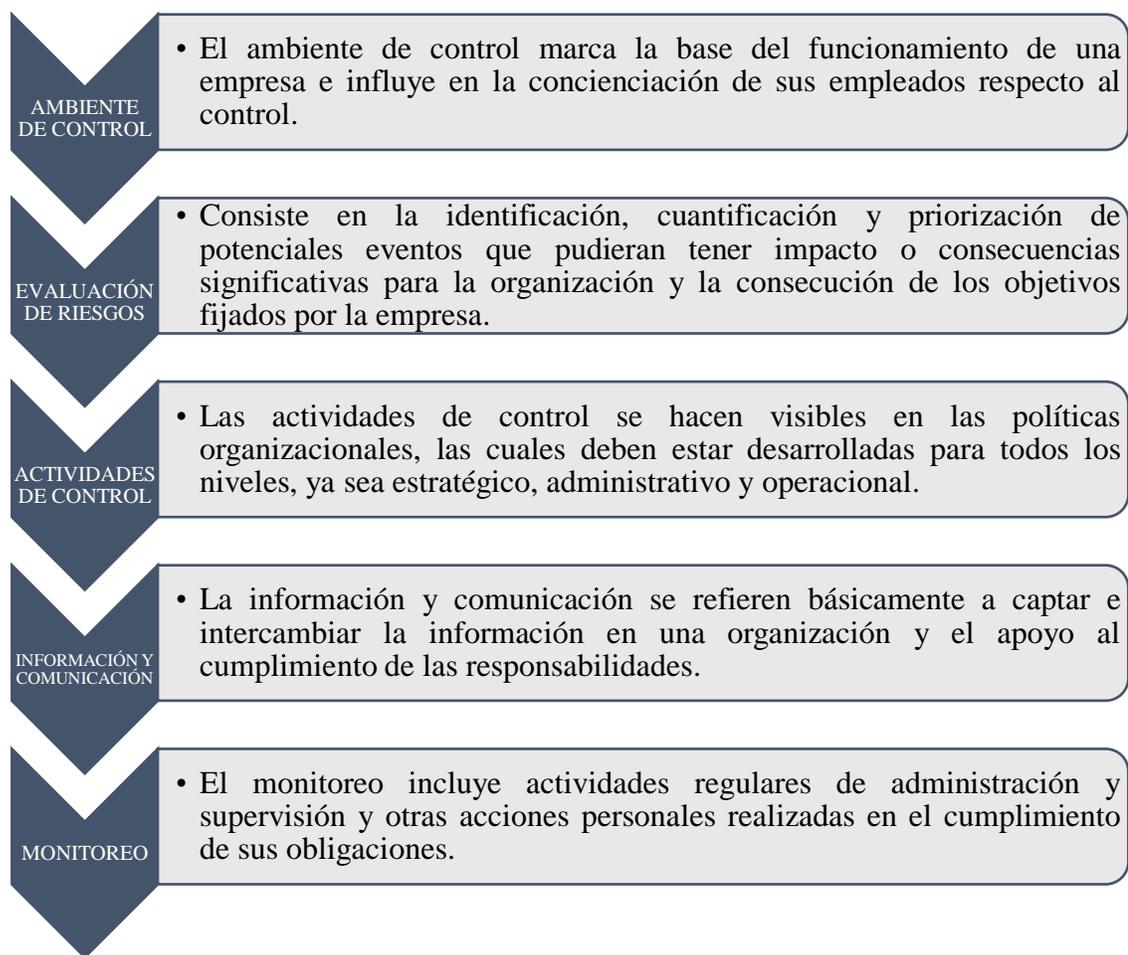
**Elaborado por:** Villacís (2023)

#### 1.2.4.4. Modelo Coso

El Modelo COSO es reconocido en todo el mundo como la norma más importante de control interno, y que éste ahora incluye la etapa de planificación, pasando por la ejecución hasta el monitoreo, esto ha hecho que se cambie de un modelo que evalúa solo los resultados a uno que es más global que toma en cuenta todas las etapas de funcionamiento (Mancero, Arroba, & Pazmiño, 2020). Así también, Santa Cruz (2014) menciona que el modelo COSO es un instrumento eficaz en la evaluación del control interno, ya que incluye todos los aspectos a ser considerados, tales como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como el monitoreo. En definitiva, el COSO fue creado para dotar de seguridad en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

#### 1.2.4.5. Elementos del COSO para medir la eficacia de la entidad:

*Gráfico 13 Elementos del COSO*



**Fuente:** Santa Cruz (2014)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

### 1.2.5. Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión transforman y filtra los volúmenes de información con la finalidad de que realmente contribuya de forma adecuada para que los directores de las organizaciones tomen decisiones efectivas y al mismo tiempo sirva para dar seguimiento a las variables claves para que la organización logre el éxito y la competitividad (Gaytán, 2019). Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos.

**Tabla 5** *Indicadores de gestión*

<b>Indicadores de Gestión</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Economía</b>	Permite evaluar la capacidad de una organización en cuanto a la generación y movilización de recursos financieros acorde a su misión institucional.
<b>Eficiencia</b>	Miden la relación entre 2 magnitudes. Facilita medir la utilización de recursos disponibles a un costo mínimo para obtener resultados en términos de calidad y oportunidad. Se clasifican en indicadores cuantitativos y cualitativos.
<b>Eficacia</b>	Evalúan el grado de cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la entidad, sin tener en cuenta los recursos asignados para su desarrollo.
<b>Calidad</b>	Miden la satisfacción del cliente con relación a los productos o servicios ofertados por una entidad. Además, evalúa la capacidad que tiene la entidad para responder a las necesidades de sus usuarios.

**Fuente:** Contraloría General del Estado (2001)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

### 1.2.5.1. Ejemplos de Indicadores de gestión

*Tabla 6 Ejemplo de indicadores de gestión*

<b>Eficiencia</b>	Recuperación de cartera	$= \frac{\text{Cantidad de créditos cancelados}}{\text{Cantidad de créditos otorgados}}$
	Cartera de crédito vencida	$= \frac{\text{Total cartera vencida}}{\text{cartera de crédito total}}$
<b>Eficacia</b>	Actividades realizadas	$= \frac{\text{Cantidad de actividades gestionadas}}{\text{Cantidad de actividades proyectadas}}$
	Incumplimiento de Requisitos	$= \frac{\text{Cantidad de requisitos aplicados}}{\text{Cantidad de requisitos establecidos}}$
<b>Economía</b>	Endeudamiento del Activo	$= \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$
<b>Calidad</b>	Satisfacción de clientes	$= \frac{\text{Monto de créditos colocados}}{\text{Monto de créditos proyectados}}$
	Capacidad de la entidad	$= \frac{\text{Monto de créditos colocados}}{\text{Monto de créditos proyectados}}$

**Fuente:** Contraloría General del Estado (2001)

**Elaborado por:** Villacís (2023)

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA

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

### **2.1.1. Unidad de análisis**

La unidad de análisis, para este trabajo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES la misma que hace parte del sistema financiero nacional. Pertenece al segmento 2 cuya matriz está ubicada en el cantón Salcedo. Además, consta de 9 agencias situadas en diferentes provincias del Ecuador. Los departamentos de la entidad financiera que fueron examinados son: Departamento Gerencial, Departamento de Contabilidad, Departamento de Créditos y Cobranzas y Departamento de Talento Humano.

Para el desarrollo de este proyecto se aplicó la metodología fases de auditoría, mediante fuentes y herramientas de investigación, cuyo objetivo fue medir el nivel de eficiencia, eficacia y calidad que manejan los departamentos antes mencionados, buscando la buena utilización de los recursos en todos los procesos operacionales con los que cuenta la entidad, para el cumplimiento de metas y objetivos. También se aplicó los cinco elementos del control interno, los mismos que son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión y Monitoreo.

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

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

Para la investigación se utilizó fuentes de información primaria debido a que la información será obtenida de la entidad y sus funcionarios, para la recolección de la información se utilizaron técnicas e instrumentos que permitieron obtener la información de manera óptima y confiable. La información se obtuvo a través de una encuesta aplicada al gerente y distintos funcionarios.

*Tabla 7 Personas encuestadas*

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento</b>
---------------	--------------	---------------------

Luis Rubio	Gerente General	Gerencia
Leonardo Cevallos	Analista Senior de Talento Humano	Talento Humano
Jimmy Fierro	Contador General	Contabilidad
Jhoana Paso	Coordinador de Créditos	Créditos
Sebastián Pallo	Asesor Legal de Cobranzas	Cobranzas

**Elaborado por:** Villacís (2023)

### **2.1.2.2. Encuesta**

La encuesta se aplicó en la matriz centro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, al gerente de la institución y sus distintos funcionarios, de manera presencial en las instalaciones de la entidad con la finalidad de determinar la situación actual de la gestión llevada a cabo en la institución.

### **2.1.2.3. Cuestionarios de control interno**

En la investigación se utilizaron cuestionarios de control interno. Los cuestionarios aplicados al personal de la entidad sirvieron de base para el desarrollo de la Auditoría y sobre todo para conocer la situación actual de la entidad.

*Tabla 8 Guía de visita previa*

AMBIENTE DE CONTROL				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"				
Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	1.- ¿En qué segmento y a que organismo se rige la cooperativa?			
2	¿Mencione el horario de atención para los clientes?			
3	¿La actividad principal de la entidad y a qué sector se dirigen?			
4	¿Posee la cooperativa un Plan Estratégico?			
5	¿A qué normativa se rige la cooperativa?			
6	¿Mencione los objetivos principales de la cooperativa?			
7	¿Posee la Cooperativa un Organigrama Organizacional?			
8	¿Posee la cooperativa un sistema de control interno?			
9	¿La cooperativa el desarrollo de sus actividades aplica normas internacionales de información Financiera?			
10	¿Se aplicado en la Cooperativa en periodos anteriores una Auditoría?			

Por otra parte, el siguiente cuestionario se utilizó para realizar la evaluación preliminar de control interno en la fase de la planificación con el fin de determinar el sistema de control interno de la entidad. El cuestionario estuvo enfocado en los componentes: Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Supervisión.

Tabla 9 Cuestionario de Control Interno

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"**  
**EVALUACIÓN PREELIMINAR DE CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**AÑO 2023**

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Respuesta		Observaciones / Medio de Verificación
	SI	NO	
<b>Entorno de Control</b>			
¿La entidad cuenta con una planeación estratégica de Largo Plazo, por lo menos a cinco años?			
¿Están definidas las políticas, normas y procedimientos para la elaboración, ejecución, control, seguimiento y monitoreo del plan estratégico de la entidad?			
¿La estructura organizacional del área de planeación y estratégica es suficientemente robusta para atender las necesidades del negocio?			
¿El personal de planeación y estrategia cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?			
<b>TOTAL</b>			
<b>Evaluación de Riesgos</b>			
¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de Gestión y Estrategia de la organización?			
¿Se identifican los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos del proceso de Gestión de Gestión y Estrategia?			
¿Se realiza un análisis de los riesgos del proceso, en función de la probabilidad de que estos se materialicen y el impacto que se pudiera dar en dicho escenario?			
¿Se realiza un análisis de los riesgos estratégicos, en función de la probabilidad de que estos se materialicen y el impacto que se pudiera dar en dicho escenario en cada perspectiva y en la organización como un todo?			
¿En la evaluación de riesgos del proceso y los estratégicos se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos?			
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos del proceso de planeación y estrategia, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?			
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?			
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos estratégicos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?			
<b>TOTAL</b>			

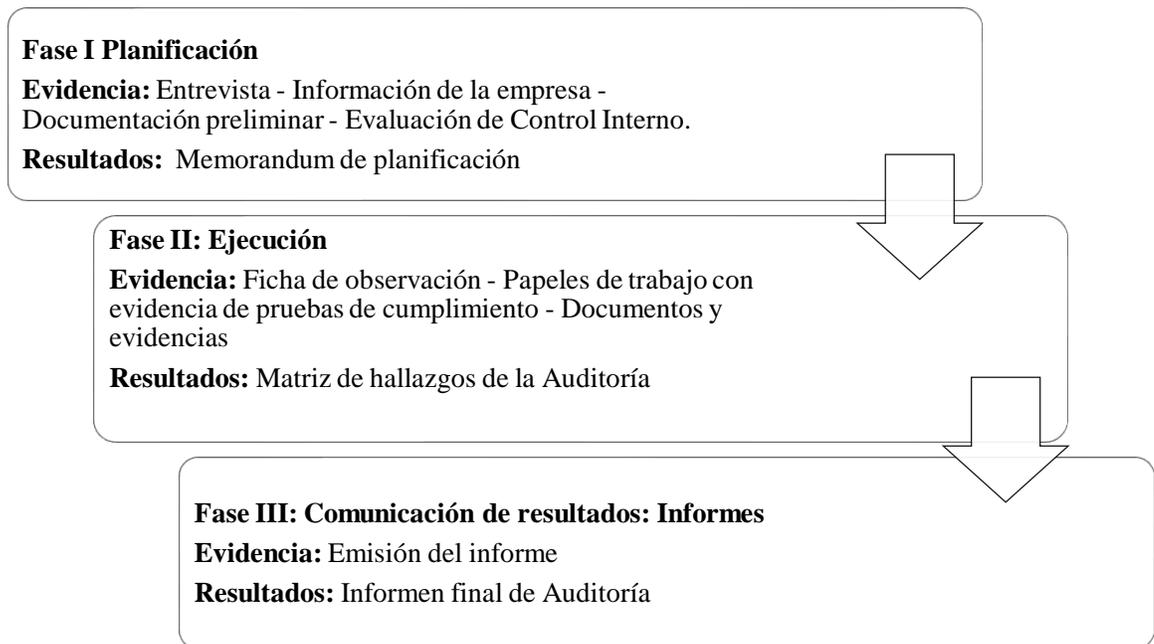
<b>Actividades de Control</b>			
¿Se aplican en debida forma los procedimientos establecidos para la definición del plan estratégico?			
¿En el proceso de planeación se estudiaron asuntos del entorno del negocio como: el macroeconómico, el industrial, el competitivo y el entorno interno de la organización?			
¿Se hace un ejercicio juicio para la determinación de los valores organizacionales teniendo en cuenta entre otros aspectos los siguientes: la filosofía de trabajo de la organización, la cultura organizacional, los valores de los grupos de interés en su futuro?			
¿Se definió la visión de la organización, en donde quiere estar en el largo plazo?			
¿Se identificaron las principales líneas de negocio, los factores críticos de éxito, las acciones estratégicas mediante las cuales la entidad logrará su visión de la condición futura ideal?			
¿Las acciones estratégicas u objetivos estratégicos fueron definidos en función de las cuatro perspectivas de un balance Scorecard o cuadro de mando integral: Financiero, cliente, proceso y recurso humano?			
¿Los objetivos estratégicos pueden ser medidos cuantitativa y cualitativamente para su evaluación y seguimiento?			
¿Los objetivos estratégicos dan respuesta a la misión y visión de la organización y se enmarcan en los valores corporativos de esta?			
¿Los objetivos estratégicos son definidos teniendo en cuenta las diferentes líneas de negocio?			
¿La entidad definió una cadena de valor, que permita identificar, ejecutar, controlar y hacer seguimiento a los procesos de negocio?			
¿La cadena de valor establece los procesos de negocio en: Estratégicos, misionales, de apoyo, de supervisión y monitoreo?			
¿Los procesos de negocio habilitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad?			
¿Están claramente identificados los habilitadores tecnológicos de cada proceso, es decir las herramientas de T.I. que soportan cada proceso?			
¿Cada empleado de la organización tiene claro cuál es su rol para el logro de los objetivos estratégicos de la organización?			
¿Se definieron y asignaron indicadores de desempeño para cada área y funcionario o colaborador alineados con los objetivos estratégicos de la organización?			
¿Se definió algún incentivo económico para todos los funcionarios y/o colaboradores de la organización en función del logro de su aporte a las metas de negocio?			
<b>TOTAL</b>			
<b>Información y Comunicación</b>			
¿El plan estratégico de la organización ha sido documentado y publicado para conocimiento de toda la organización?			
¿Las políticas de evaluación de desempeño asociadas al logro de metas tanto de las áreas como de los funcionarios o colaboradores fueron debidamente informadas a los interesados?			
¿Las políticas, normas y procedimientos del proceso de planeación y gestión han sido divulgados e interiorizados por los miembros del área y de todos los responsables de las diferentes áreas que intervienen en el proceso?			
¿Se dispone de canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de fraude asociados al proceso de planeación y gestión?			
<b>TOTAL</b>			

Supervisión y monitoreo			
¿Se hace seguimiento periódico al logro de los objetivos estratégicos de la organización?			
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de Planeación y Gestión?			
¿Se realiza evaluación de desempeño a las áreas, funcionarios y/o colaboradores de acuerdo al cumplimiento de sus metas, la cuales están asociadas al logro de los objetivos estratégicos de la organización?			
¿Son premiadas o castigadas las áreas, funcionarios o colaboradores como resultado de su evaluación de desempeño y su aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización?			
¿Se hace seguimiento y retroalimentación al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y cada proceso de negocio?			
¿La Misión, la Visión, los Objetivos Estratégicos son revisados y ajustados si es del caso por lo menos una vez al año?			
¿Se definen y cumplen los planes de acción definidos por los dueños de los procesos de negocio en respuesta a los hallazgos de las auditorías ya sean estas internas o externas?			
<b>TOTAL</b>			
<b>TOTAL GENERAL</b>			

Elaborado por: Villacís (2023)

### 2.1.3. Fases del desarrollo

#### *Gráfico 14 Fases de la Auditoría*



Elaborado por: Villacís (2023)

En la Fase I Planificación, las acciones tomadas en el momento anterior a la realización de la auditoría son determinantes para el éxito de las actividades. La planificación, comenzó con la elaboración de un plan, la misma que orientó la ejecución de la auditoría. Ese plan presentó todas las actividades, además del alcance, con procesos, departamentos o productos que fueron auditados. En esta etapa se identificó toda la documentación relacionada, tales como políticas o procedimientos de calidad.

En la Fase II Ejecución, la auditoría se dio a través de la colecta de informaciones, que determinó si la entidad en cuestión está siguiendo los estándares y procedimientos de control de calidad establecidos. En esta fase, se entrevistó personas, haciendo preguntas y tomando nota de las contestaciones. De acuerdo con lo que se constató, los planes de auditoría tuvieron un alcance expandido, y fueron sometidos a una evaluación más profunda. Fue en este momento que se registró las no conformidades, o sea, situaciones que ocurrieron en desacuerdo con el proceso y procedimiento estandarizado.

En la Fase III Comunicación de resultados: Informes, una vez concluida la ejecución de la auditoría, se revisó los departamentos con inconsistencias, y se determinó las recomendaciones y así corregir problemas de calidad. Así también, se resumió las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y calidad en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO**

#### **3.1. Auditoría de Gestión**

Para el desarrollo del proyecto integrador se aplicó una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, de donde se ha obtenido resultados acordes al desarrollo y aplicación de cada una de las fases de Auditoría. Esto ha permitido adquirir un conocimiento preliminar sobre la entidad auditada mediante la aplicación y evaluación de cuestionarios de control interno en los componentes identificados como el: Departamento de Gerencia, Departamento de Contabilidad, Departamento de Talento Humano, Departamento de Créditos y Departamento de Cobranzas para la ejecución de la Auditoría y plasmar los resultados obtenidos en un informe final.

AUDITORÍA DE GESTIÓN  
EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO

**“VIS ANDES”**

**FASE I**

**PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

## **3.1.1. ARCHIVO PERMANENTE**

**CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES****GUÍA DE VISITA PREVIA****INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Ruc:</b>	0591719718001
<b>Dirección:</b>	Vicente Maldonado, Salcedo 050550
<b>Página web:</b>	<a href="https://www.visandes.fin.ec/">https://www.visandes.fin.ec/</a>
<b>Fecha de la visita</b>	1/6/2023
<b>Responsable de contestar la entrevista:</b>	Ing. Luis Rubio Gerente General
<b>Entrevistador:</b>	César Villacís Auditor Senior

**1.1 INFORMACIÓN AMBIENTE DE CONTROL****COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"**

<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<b>1</b>	1.- ¿En qué segmento y a que organismo se rige la cooperativa?	Segmento 2, controlado por la SEPS
<b>2</b>	¿Mencione el horario de atención para los clientes?	El horario de atención es de 8:30 h a 17:30 h
<b>3</b>	¿La actividad principal de la entidad y a qué sector se dirigen?	La actividad principal de la empresa es la intermediación financiera y las actividades están dirigidas al sector Financiero
<b>4</b>	¿Posee la cooperativa un Plan Estratégico?	Si
<b>5</b>	¿Qué entidad regula a la Cooperativa de Ahorro y Créditos Vis Andes?	Es regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
<b>6</b>	¿Mencione los objetivos principales de la cooperativa?	Detallado en el plan estratégico
<b>7</b>	¿Posee la Cooperativa un organigrama Organizacional?	Si
<b>8</b>	¿Posee la cooperativa un sistema de control interno?	Si, se lo desarrolla para el control de la entidad
<b>9</b>	¿La cooperativa el desarrollo de sus actividades aplica normas internacionales de información Financiera?	Si ya que son segmento 2
<b>10</b>	¿Se aplicado en la Cooperativa en periodos anteriores una Auditoría?	Si han aplicado auditorías dentro de la entidad

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

### **ARCHIVO PERMANENTE**

#### **INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Período Auditado:</b>	2023

#### **CONTENIDO DEL ARCHIVO PERMANENTE**

<b>A.P.1</b>	<b>ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD</b>
<b>A.P.1.1</b>	Constitución de la entidad
<b>A.P.1.2</b>	Breve historia de la entidad auditada
<b>A.P.1.3</b>	Organización general de la entidad
<b>A.P.1.4</b>	Lista de funcionarios (solo de la matriz)
<b>A.P.1.5</b>	Ubicación física
<b>A.P.1.6</b>	Estatuto social de la entidad
<b>A.P.2</b>	<b>VISIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD</b>
<b>A.P.2.1</b>	Misión, visión, y valores institucionales
<b>A.P.2.2</b>	Principales actividades institucionales y descripción de bienes o servicios que presta
<b>A.P.2.3</b>	Informes de actividades y logros
<b>A.P.3</b>	<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>
<b>A.P.3.1</b>	Políticas y procedimientos
<b>A.P.3.2</b>	Control Interno modelo COSO

#### **EQUIPO DE AUDITORÍA**

<b>NOMBRE</b>	<b>INICIALES</b>	<b>CARGO</b>	<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>
César Augusto Salazar Mejía	CASM	Supervisor	20%
César Alonso Villacís Madril	CAVM	Senior	80%

## 1. ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD

### 1.1 Constitución de la entidad



Fecha de Generación de Documento: 27/septiembre/2021

#### FICHA INFORMATIVA DE EXISTENCIA LEGAL

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VISANDES

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

**No. RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN:** SEPS-ROEPS-2013-000381  
**FECHA DE RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN:** 23/04/2013

<b>RUC:</b>	0591719718001
<b>SECTOR:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VISANDES
<b>ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:</b>	ACTIVA

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que **no constituye certificación de ningún tipo.**

La información contenida en la ficha informativa es la que reposa en el Catastro Digital de Organizaciones y Entidades de esta Superintendencia, a la fecha de consulta, recalcando que la información se actualiza de manera permanente.

Esta información deberá ser contrastada con la publicada en la página web institucional: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.

## 1.2 Breve historia de la entidad auditada

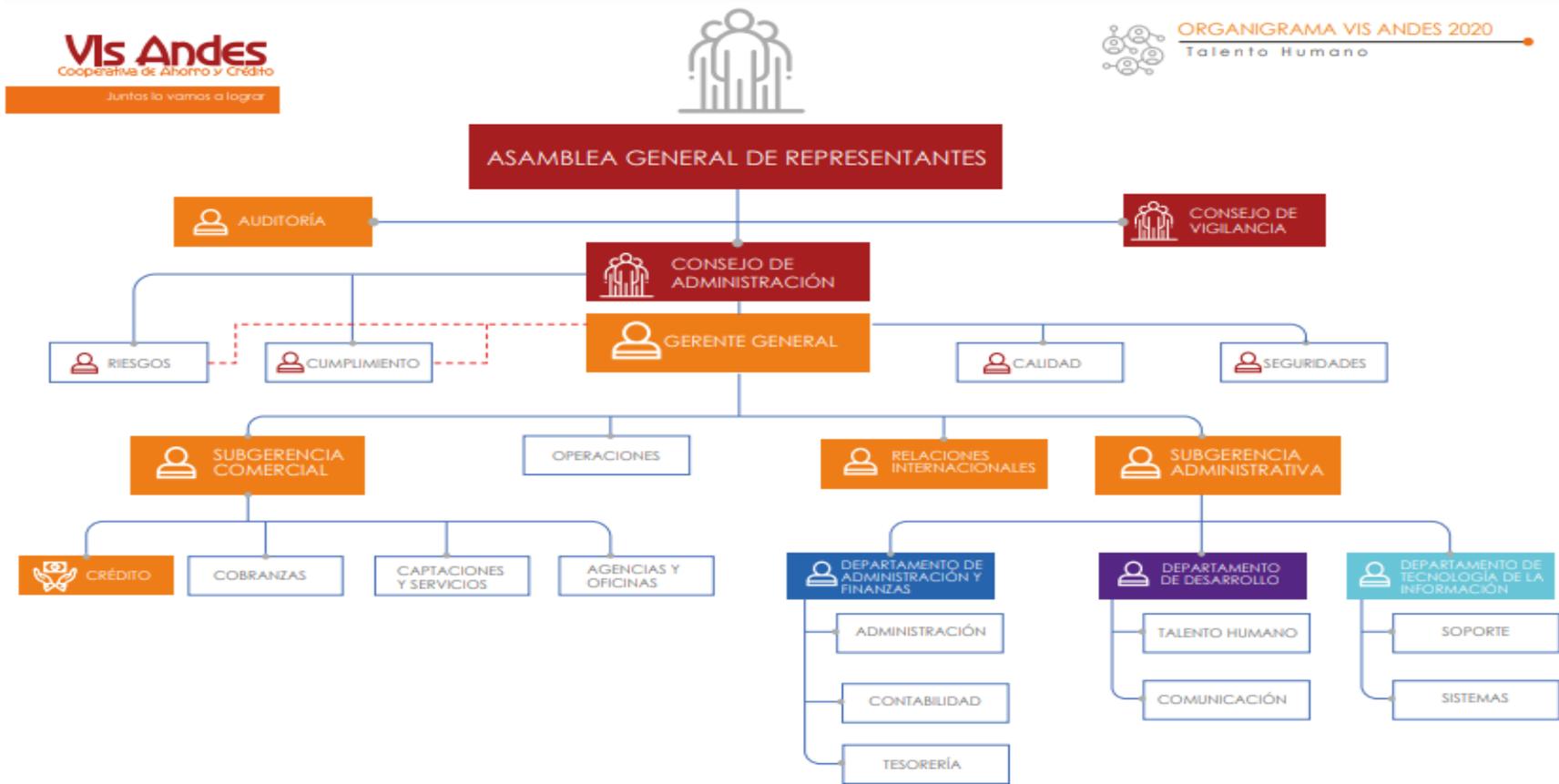
Nace como un sueño en el año 2009, buscando mejorar la situación económica de las personas de la provincia de Cotopaxi, elaborando un proyecto enfocado en las microfinanzas de la provincia, el inicio de sus operaciones fue en el año 2010, donde el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) aprueba su proyecto enfocado al apoyo a agricultores y microempresarios del sector andino con créditos de 100 a 3.000 USD.

En el año 2011, empiezan una búsqueda de inversionistas y capital extranjero, con la ampliación de cobertura llegan nuevos sectores como Saquisilí, Latacunga y Pujilí, amplían los montos de sus créditos hasta 20.000 USD para conveniencia de sus socios, el equipo Vis Andes creció a 20 colaboradores, con ellos alcanzaron nuevas metas, su cobertura se extendió a zonas rurales como la parroquia Belisario Quevedo de Latacunga, una serie de cambios se dieron en la cooperativa, llegan al Segmento 4 y mejoran el software financiero para brindar a los socios una atención más eficiente y segura.

Para el año 2017, la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, llegan al segmento 3 e inician procesos de fusión y absorción de cooperativas en liquidación para solventar el desarrollo de nuevos socios, en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Bolivian Investment Management LTD, implementan el proyecto GIF (Gobernanza e Inclusión Financiera), para el próximo año ejecutan una Reorganización Estructural de VIS ANDES, fortaleciendo así sus procesos enfocados en la eficiencia y productividad, al implementar mejores prácticas de Gobernanza en la cooperativa. Durante la pandemia, se han enfocamos en la Reactivación Económica de sus socios con productos de ahorro rentables y llegan al Segmento 2.

### 1.3 Organización general de la entidad

A.P.1.3



### 1.4 Lista de funcionarios

N°	Nombre	Cargo
1	Luis Rubio	Gerente General
2	Leonardo Cevallos	Analista Senior de Talento Humano
3	Jimmy Fierro	Contador General
4	Jhoana Paso	Coordinador de Créditos
5	Sebastián Pallo	Asesor legar de Cobranzas

### 1.5 Ubicación física

La matriz centro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo.



## 1.6 Estatuto social de la entidad

A.P. 1.6



# ESTATUTO SOCIAL

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Dentro de los 120 días siguientes a la aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa procederá a renovar los Consejos de Administración y Vigilancia, observando lo dispuesto en la Ley de la materia y el presente Estatuto.

**SEGUNDA.-** Por tratarse de un proceso de adecuación de Estatutos general, dispuesto por la Ley, por esta sola ocasión, las renovaciones de los Consejos de Administración y Vigilancia se efectuarán sin la necesidad de renuncia de los actuales miembros que deseen proponer su candidatura y al amparo de las reglamentaciones internas vigentes.

**TERCERA.-** La cooperativa aprobará sus nuevos Reglamentos Interno y de Elecciones en un plazo no mayor a un año, transcurrido a partir de la fecha de aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**CERTIFICACIÓN.-** En mi calidad de Secretario de la Cooperativa

*"Visión de los Andes Ltda."*

CERTIFICO que el presente Estatuto, adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, fue aprobado en Asamblea General, efectuada el 22 de marzo del 2013 conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario. Lo certifico, en

*la ciudad de Salcedo*

a los 25 días del mes de marzo del año 2013



Sr. Jaime Rubén Espinosa Molina

SECRETARIO

**Link:** <https://www.visandes.fin.ec/wp-content/uploads/2021/09/Estatuto-Social-de-la-Cooperativa-Vision-de-los-Andes.pdf>

## 2. VISIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

### 2.1 Misión, visión, y valores institucionales

#### **Misión**

Representamos confianza, innovación y oportunidad.

Somos una cooperativa sólida, incluyente e innovadora que contribuye al desarrollo de nuestra sociedad, entregando servicios financieros integrales y transparentes, con un equipo profesional y comprometido.

#### **Visión**

Estar presentes en todo el Ecuador.

Ser una cooperativa transformadora e innovadora, generando impacto socioeconómico positivo en la sociedad, sustentada en la fidelidad y confianza de nuestros grupos de interés.

#### **Valores institucionales**

Nuestros valores reflejan nuestros objetivos

En Vis Andes mantenemos un comportamiento sincero y coherente con lo que expresamos.

- Sostenibilidad
- Innovación
- Compromiso
- Integridad
- Creatividad
- Trabajo en Equipo

## 2.2 Principales actividades institucionales y descripción de bienes o servicios que presta

### CRÉDITOS

**Micro Soluciones:** El crédito ideal para solventar todas las necesidades de su negocio.

Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$

**Micro Credi Cheque:** Crédito inmediato para cubrir el dinero que tiene por cobrar.

Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$

**Micro Desarrollo Emprendedores:** Apoyamos a los emprendedores del país a impulsar sus ideas innovadoras. Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$

### AHORROS

**Cuenta Productiva:** El Ahorro Productivo está dirigido a personas naturales o jurídicas.

Le permite disponer de sus ahorros sin restricciones; realizar consultas, pagos y transferencias desde Vis Andes en Línea.

**Cuenta Ahorro Plus:** Con la Cuenta Ahorro Plus fortalecerá su liquidez (mayor o igual a \$5.000) con rentabilidad, seguridad y disponibilidad inmediata de sus fondos.

**Bono Ahorro:** Nuestra cuenta Ahorro Bono está destinada a la inclusión financiera, por ello no requiere de un monto inicial de apertura y está destinada solo a personas naturales nacionales o extranjeras.

### INVERSIONES

Ofrecemos competitivas tasas de interés con excelente rentabilidad en sus depósitos a plazo fijo. Para brindarle un servicio de calidad, complete el formulario con todos sus campos y enseguida nos comunicamos con usted.

**Servicios:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES cuenta con servicios digitales dirigidos a facilitar el manejo y control de nuestros socios sobre su tiempo y dinero.

A.P.2.3

### 2.3 Informes de actividades y logros

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, con el transcurso del tiempo ha tenido cambios, por lo que se detalla en el siguiente cuadro:

CRECIMIENTO		
2009 – 2011	2012 - 2014	2015 - 2016
Inicio de operaciones 3 de mayo del 2010	Crecimiento y Sostenibilidad	Consolidación y Desarrollo
11 socios fundadores	Llegan al segmento 4	Gracias a la confianza de sus socios llegan a segmento 3
Apoyo a agricultores y microempresarios del sector andino	20 colaboradores en el equipo Vis Andes	45 colaboradores en el equipo Vis Andes
6 colaboradores en el Equipo Vis Andes	Amplían la zona de influencia y cobertura	Apoyo al sector cooperativo, inicio procesos de fusión por absorción
Créditos de \$100.00 a \$3.000.00	Créditos de \$100.00 a \$20.000.00	Créditos de \$100.00 a \$50.000.00

CRECIMIENTO	
2017 - 2019	2020
Crecimiento Integral	Expansión Innovadora
84 colaboradores en el equipo Vis Andes	10 años de compromiso, llegan al segmento 2
8 agencias y oficinas	Lanzamiento de canales digitales
Proyecto GIF Gobernanza e Inclusión Financiera	90 colaboradores en el equipo Vis Andes
Créditos educativos, vivienda y emprendimiento	Reactivación económica

### **3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

#### **3.1. Políticas y procedimientos**

##### **3.1.1. Políticas**

###### **Departamento Gerencial**

- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa, e informar periódicamente al Consejo de Administración.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.
- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, y el estatuto social de la misma.

###### **Departamento Contable**

- Entregar de manera oportuna la información financiera requerida.
- Informar a la autoridad máxima las decisiones en materia de información financiera
- Asegurar medidas para el funcionamiento del sistema de administración financiera.
- Cumplir con las obligaciones señaladas en las leyes que regulan a la institución y demás normas reglamentarias.

###### **Departamento de Talento Humano**

- Definir los criterios de planificación, distribución y traslado interno del personal, para definir el plan personal de cada uno de ellos.
- El departamento de talento humano deberá contar con el apoyo tecnológico necesario y con el espacio físico ambiental apropiado que le permita realizar sus funciones con efectividad, seguridad y privacidad
- El personal del departamento de talento humano deberá mantenerse actualizado en cuanto a los nuevos conocimientos y tecnologías que se producen en este campo profesional.

###### **Departamento de Créditos y Cobranzas**

- Los créditos se concederán a personas naturales, para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en lugares o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.

- La gestión de cobranza deberá ejecutarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos.
- Los créditos otorgados deberán fundamentarse en un análisis adecuado a la capacidad de pago del socio.
- El Gerente, jefe de crédito y comité de crédito valorarán en forma periódica la calidad de la cartera.
- Todas las operaciones deberán estar aseguradas.
- El manual de crédito estará disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.

### **3.1.2. Procesos**

#### **Solicitud de crédito**

La cooperativa otorga créditos a personas o entidades que soliciten una cantidad de dinero, siempre y cuando se apruebe los requisitos planteados en la institución financiera.

#### **Calificación del crédito**

Es la evaluación que realiza un especialista, la cual proporciona una puntuación sobre el riesgo del crédito y la capacidad de pago con el que cuenta un socio/cliente.

- Créditos
- Ventajas del crédito
- Análisis de la calificación de crédito
- Tipos de crédito

Evaluar elementos característicos del solicitante, para conocer la naturaleza y la calidad de sus elementos. Algunos de estos son:

- Capacidad de pago
- Historial crediticio
- Estados financieros
- Indicadores financieros
- Entender el negocio del cliente
- Estudiar el entorno
- Tomar garantías

### **Las 5C's del Crédito**

- Carácter
- Capacidad
- Capital
- Colateral
- Condiciones

### **Desembolso de crédito**

Entrega de dinero a la cuenta de un socio, luego de pasar por un proceso de análisis y aprobación. En el desembolso se verificará firmas, número de cédula, aprobación de criterios, etc.

### **Gestión de cobranza**

Proceso para el cobro de la deuda, evitando el avance de una mora, para mantener una cartera de crédito adecuada.

A.P.3.2

## **3.2.Control Interno modelo COSO**

### **Ambiente de control**

El ambiente de control se refiere al establecimiento de un ambiente organizacional que promueve la implementación de prácticas, valores, comportamientos y reglas apropiadas para aumentar la sensibilidad de los miembros de la unidad y crear una cultura de control interno. Un entorno de control propicio que motive e influya en las acciones de las personas, en este contexto, las personas son la esencia de cualquier entidad, del mismo modo que sus características individuales, como la integridad, los valores morales y el entorno en el que viven, forman lo que la impulsa (Gamboa, Puente, & Vera, 2016).

### **Evaluación de riesgo**

Consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa (Santa Cruz, 2014)

- Considerar el fraude dentro de la evaluación de los objetivos.

- Evaluar los cambios existentes que pueden llegar a perjudicar a la institución.
- Identifica y analiza los riesgos que afectan los objetivos de la entidad.
- Definir objetivos para evitar riesgos potenciales dentro de la institución.

### **Actividad de control**

Las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional (Santa Cruz, 2014).

- Designación de responsables en cada área entre los colaboradores de la entidad.
- Actualización de políticas y acciones para garantizar una adecuada segregación de funciones.
- Evaluar las unidades administrativas para asegurar una adecuada mejora de la institución.

### **Información y comunicación**

La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades (Santa Cruz, 2014).

- La cooperativa establece canales de comunicación con todas las áreas para conocer el funcionamiento de las actividades, para así interactuar con las autoridades de la entidad y obtener una adecuada toma de decisiones.
- Crear medios de comunicación correctos para tener una adecuada información dentro de la entidad.
- Establecer una adecuada comunicación de las peticiones de los grupos internos y externos de la cooperativa.

### **Supervisión o monitoreo**

El monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones (Santa Cruz, 2014)

- Comunica falencias en los procesos que realizan las distintas áreas de la entidad.
- Desarrollar evaluaciones para analizar si el control interno está funcionando correctamente.

- Tener una correcta comunicación con los directivos de la institución para una correcta toma de decisiones que ayude con las correcciones de falencias.

## **3.1.2. ARCHIVO CORRIENTE**

AC

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Componente Auditado:</b>	Gerencia: Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Período Auditado:</b>	2023

ÍNDICE		
	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT
<b>PLANIFICACIÓN PREELIMINAR</b>	<b>CCI</b>	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
	<b>EGCI</b>	EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
	<b>MNRC</b>	MATRIZ NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
	<b>EA</b>	ENFOQUE DE AUDITORIA
	<b>MR</b>	MATRIZ DE RIESGO

EQUIPO DE AUDITORÍA			
NOMBRE	INICIALES	CARGO	% DE PARTICIPACIÓN
César Augusto Salazar Mejía	CASM	Supervisor	20%
César Alonso Villacís Madril	CAVM	Senior	80%

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"  
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
AÑO 2023**

Área evaluada: Gerencia

Fecha (DD-MM-AA): 1/6/2023

Responsable: Luis Rubio

Cargo: Gerente General

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Respuesta		Calificación		Observaciones / Medio de Verificación
	SI	NO	PT	CT	
<b>Entorno de Control</b>					
¿La entidad cuenta con una planeación estratégica de Largo Plazo, por lo menos a cinco años?	X		1	1	
¿Están definidas las políticas, normas y procedimientos para la elaboración, ejecución, control, seguimiento y monitoreo del plan estratégico de la entidad?	X		1	1	
¿La estructura organizacional del área de planeación y estratégica es suficientemente robusta para atender las necesidades del negocio?	X		1	1	
¿El personal de planeación y estrategia cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?	X		1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de Gestión y Estrategia de la organización?	X		1	1	
¿Se identifican los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos del proceso de Gestión y Estrategia?	X		1	1	
¿Se realiza un análisis de los riesgos del proceso, en función de la probabilidad de que estos se materialicen y el impacto que se pudiera dar en dicho escenario?	X		1	1	
¿Se realiza un análisis de los riesgos estratégicos, en función de la probabilidad de que estos se materialicen y el impacto que se pudiera dar en dicho escenario en cada perspectiva y en la organización como un todo?	X		1	1	
¿En la evaluación de riesgos del proceso y los estratégicos se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos?	X		1	1	
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos del proceso de planeación y estrategia, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	X		1	1	
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	X		1	1	
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos estratégicos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	X		1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	
<b>Actividades de Control</b>					
¿Se aplican en debida forma los procedimientos establecidos para la definición del plan estratégico?	X		1	1	
¿En el proceso de planeación se estudiaron asuntos del entorno del negocio como: el macroeconómico, el industrial, el competitivo y el entorno interno de la organización?	X		1	1	
¿Se hace un ejercicio juicio para la determinación de los valores organizacionales teniendo en cuenta entre otros aspectos los siguientes: la filosofía de trabajo de la organización, la cultura organizacional, los valores de los grupos de interés en su futuro?	X		1	1	
¿Se definió la visión de la organización, en donde quiere estar en el largo plazo?	X		1	1	
¿Se identificaron las principales líneas de negocio, los factores críticos de éxito, las acciones estratégicas mediante las cuales la entidad logrará su visión de la condición futura ideal?	X		1	1	
¿Las acciones estratégicas u objetivos estratégicos fueron definidos en función de las cuatro perspectivas de un balance Scorecard o cuadro de mando integral: Financiero, cliente, proceso y recurso humano?	X		1	1	
¿Los objetivos estratégicos pueden ser medidos cuantitativa y cualitativamente para su evaluación y seguimiento?	X		1	1	
¿Los objetivos estratégicos dan respuesta a la misión y visión de la organización y se enmarcan en los valores corporativos de esta?	X		1	1	
¿Los objetivos estratégicos son definidos teniendo en cuenta las diferentes líneas de negocio?	X		1	1	

¿La entidad definió una cadena de valor, que permita identificar, ejecutar, controlar y hacer seguimiento a los procesos de negocio?	X		1	1	
¿La cadena de valor establece los proceso de negocio en: Estratégicos, misionales, de apoyo, de supervisión y monitoreo?	X		1	1	
¿Los procesos de negocio habilitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad?	X		1	1	
¿Están claramente identificados los habilitadores tecnológicos de cada proceso, es decir las herramientas de T.I. que soportan cada proceso?	X		1	1	
¿Cada empleado de la organización tiene claro cuál es su rol para el logro de los objetivos estratégicos de la organización?	X		1	1	
¿Se definieron y asignaron indicadores de desempeño para cada área y funcionario o colaborador alineados con los objetivos estratégicos de la organización?	X		1	1	
¿Se definió algún incentivo económico para todos los funcionarios y/o colaboradores de la organización en función del logro de su aporte a las metas de negocio?	X		1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	
<b>Información y Comunicación</b>					
¿El plan estratégico de la organización ha sido documentado y publicado para conocimiento de toda la organización?		X	1	0	Es difundido a personas de vital intreres e importancia como son los jefes departamentales
¿Las políticas de evaluación de desempeño asociadas al logro de metas tanto de las áreas como de los funcionarios o colaboradores fueron debidamente informadas a los interesados?	X		1	1	
¿Las políticas, normas y procedimientos del proceso de planeación y gestión han sido divulgados e interiorizados por los miembros del área y de todos los responsables de las diferentes áreas que intervienen en el proceso?	X		1	1	
¿Se dispone de canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de fraude asociados al proceso de planeación y gestión?	X		1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
¿Se hace seguimiento periódico al logro de los objetivos estratégicos de la organización?	X		1	1	
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de Planeación y Gestión?	X		1	1	
¿Se realiza evaluación de desempeño a las áreas, funcionarios y/o colaboradores de acuerdo al cumplimiento de sus metas, la cuales están asociadas al logro de los objetivos estratégicos de la organización?	X		1	1	
¿Son premiadas o castigadas las áreas, funcionarios o colaboradores como resultado de su evaluación de desempeño y su aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización?	X		1	1	
¿Se hace seguimiento y retroalimentación al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y cada proceso de negocio?	X		1	1	
¿La Misión, la Visión, los Objetivos Estratégicos son revisados y ajustados si es del caso por lo menos una vez al año?		X	1	0	Se actualizo en el 2023 y esta vigente hasta el 2027 donde se realizar una nueva planificacion
¿Se definen y cumplen los planes de acción definidos por los dueños de los procesos de negocio en respuesta a los hallazgos de las auditorias ya sean estas internas o externas?	x		1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>39</b>	<b>37</b>	
				<b>Elaborado por:</b>	
				<b>CAVM</b>	
				<b>Fecha:</b>	
				<b>1/6/2023</b>	
				<b>Revisado por:</b>	
				<b>CASM</b>	
				<b>Fecha:</b>	
				<b>2/6/2023</b>	

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"  
EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE GERENCIA  
AÑO 2023**

N°	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	El plan estratégico de la entidad <b>NO</b> es publicado y documentado para conocimiento de toda la organización	Principio de Control Interno: <b>Información y Comunicación</b>	El departamento de Gerencia, no ha difundido su plan estratégico a toda la organización, solo es de conocimiento para personas de vital interés e importancia como son los jefes departamentales	<b>Gerente:</b> Difundir su plan estratégico mediante publicaciones dentro de la entidad con el fin de que sus trabajadores tengan conocimiento del mismo y se pueda lograr sus metas y objetivos establecidos
2	La misión, visión y objetivos estratégicos <b>NO</b> son revisados y ajustados una vez al año	Principio de Control Interno: <b>Supervisión y Monitoreo</b>	Los miembros del departamento Gerencial, no realizan una revisión sistemática de su misión, visión y objetivos estratégicos una vez al año, el mismo a sido actualizado en el 2023 y estará vigente hasta el 2027 en donde se realizará una nueva planificación	<b>Gerente y Coordinador de Planificación:</b> Revisar su misión, visión y objetivos estratégicos una vez al año con el fin de verificar si se da cumplimiento a lo expuesto
			<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
			<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"**  
**EVALUACIÓN PREELIMINAR DEL CONTROL INTERNO**  
**MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE**  
**AÑO 2022**

VALORACIÓN				
PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
39	37	94,87%	5,13%	
Nivel de Confianza =	(CT*100%)/PT		Nivel de Riesgo=	100% - NC
Nivel de Confianza =	(37*100%)/39		Nivel de Riesgo=	100% - 94,87%
Nivel de Confianza =	94,87%		Nivel de Riesgo=	5,13%
DETERMINACIÓN DEL 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				
NIVEL DE CONFIANZA:	<b>ALTA</b>	NIVEL DE RIESGO:	<b>BAJA</b>	
		Elaborado por:	<b>CAVM</b>	
		Fecha:	<b>1/6/2023</b>	
		Revisado por:	<b>CASM</b>	
		Fecha:	<b>2/6/2023</b>	



# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### EVALUACIÓN PREELIMINAR DEL CONTROL INTERNO

ENFOQUE DE AUDITORÍA

AÑO 2022

Una vez realizado el cuestionario de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, se puede deducir que el 5,13% corresponde al nivel de riesgo de control, y el 94,87% corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría que se ha realizada se obtiene como resultado un nivel de riesgo BAJO, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

### NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA:

**ALTA**

NIVEL DE RIESGO:

**BAJA**

Elaborado por:	<b>CAVM</b>
Fecha:	<b>1/6/2023</b>
Revisado por:	<b>CASM</b>
Fecha:	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES" MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR 2023

COMPONENTE	DETERMINACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE DE AUDITORIA	
				PRUEBAS O PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	
				CUMPLIMIENTO	SUSTANTIVO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	R.I	25%	MODERADO	Verificar que el plan estratégico de la entidad sea difundido y se ponga en conocimiento de toda la entidad	Evaluar el plan estratégico de la entidad, y a su vez publicarlo con el fin que se ponga en conocimiento de toda la entidad
	La entidad <b>no</b> difunde su plan estratégico y no es publicado para conocimiento de toda la organización, solo es difundido a los jefes departamentales.				
MONITOREO Y SUPERVISIÓN	R.I	14%	BAJO		Evaluar que la misión, visión y objetivos estratégicos sean revisados y ajustados por lo menos una vez al año.
	La misión, visión y objetivos estratégicos <b>no</b> son revisados y ajustados una vez al año, ya que los actualizaron en el 2023 y estarían vigentes hasta el 2027				
				Elaborado por:	CAVM
				Fecha:	1/6/2023
				Revisado por:	CASM
				Fecha:	2/6/2023

### **3.1.3. MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

<b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Representante Legal:</b>	Ing. Luis Rubio
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Período Auditado:</b>	2023
<b>Elaborado por:</b>	César Villacís
<b>Revisado por:</b>	Doc. César Salazar

### **1. Motivo de la Auditoría**

La Auditoría dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, tiene como objetivo evaluar la gestión de los procesos que cumple la organización.

### **2. Objetivo de la Auditoría**

Ejecutar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, para la medición de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos y operaciones de la entidad.

### **3. Alcance de la Auditoría**

Se aplicó un examen para evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos que se manejan en los departamentos de Contabilidad, Talento Humano, Créditos y Cobranzas.

### **4. Conocimiento de la organización**

#### **4.1. Antecedentes**

Nace como un sueño en el año 2009, buscando mejorar la situación económica de las personas de la provincia de Cotopaxi, elaborando un proyecto enfocado en las micros finanzas de la provincia, el inicio de sus operaciones fue en el año 2010, donde el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) aprueba su proyecto enfocado al

apoyo a agricultores y microempresarios del sector andino con créditos de 100 a 3.000 USD.

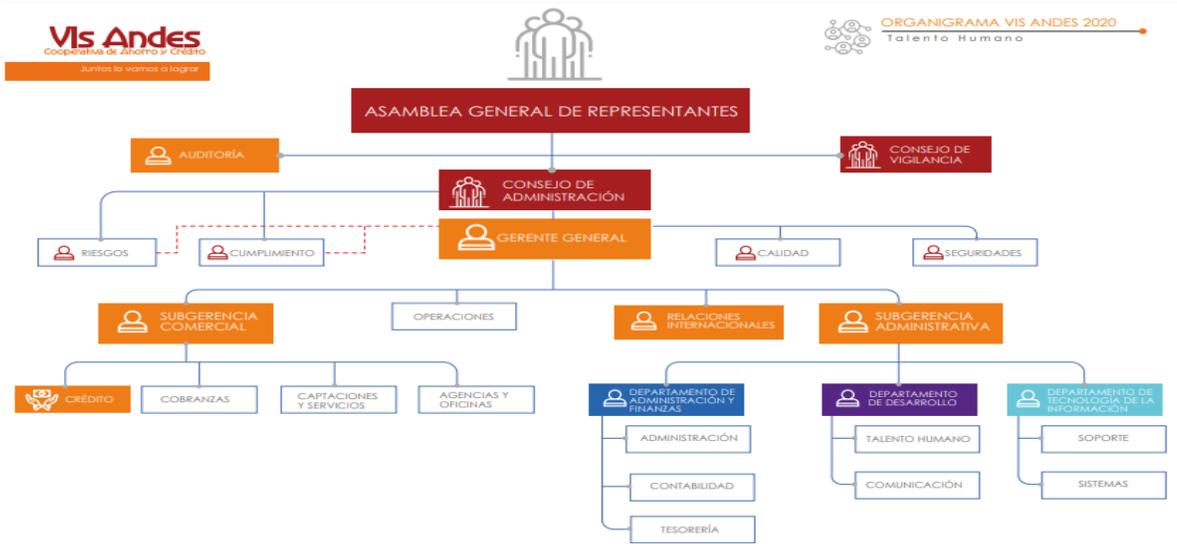
Para el año 2017, la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, llegan al segmento 3 e inician procesos de fusión y absorción de cooperativas en liquidación para solventar el desarrollo de nuevos socios, en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Bolivian Investment Management LTD, implementan el proyecto GIF (Gobernanza e Inclusión Financiera), para el próximo año ejecutan una Reorganización Estructural de VIS ANDES, fortaleciendo así sus procesos enfocados en la eficiencia y productividad, al implementar mejores prácticas de Gobernanza en la cooperativa. Durante la pandemia, se han enfocamos en la Reactivación Económica de sus socios con productos de ahorro rentables y llegan al Segmento 2.

#### **4.2. Base legal**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, se rige en las normas y principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. A su vez, establece las disposiciones legales señaladas a continuación:

- Reglamentos internos
- Estatutos
- Manual de procesos
- Disposiciones legales establecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
- Ley de régimen Tributario
- Constitución de la república del Ecuador
- Código de trabajo

### 4.3. Estructura de la Organización



### 4.4. Misión, visión y valores

#### Misión

Representamos confianza, innovación y oportunidad.

Somos una cooperativa sólida, incluyente e innovadora que contribuye al desarrollo de nuestra sociedad, entregando servicios financieros integrales y transparentes, con un equipo profesional y comprometido.

#### Visión

Estar presentes en todo el Ecuador.

Ser una cooperativa transformadora e innovadora, generando impacto socioeconómico positivo en la sociedad, sustentada en la fidelidad y confianza de nuestros grupos de interés.

#### Valores u otros en el caso que disponga a empresa

Nuestros valores reflejan nuestros objetivos.

En Vis Andes mantenemos un comportamiento sincero y coherente con lo que expresamos.

- Sostenibilidad
- Innovación
- Compromiso
- Integridad
- Creatividad
- Trabajo en Equipo

#### 4.5.Principales actividades

##### CRÉDITOS

**Micro Soluciones:** El crédito ideal para solventar todas las necesidades de su negocio.

Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$

**Micro Credi Cheque:** Crédito inmediato para cubrir el dinero que tiene por cobrar. Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$

**Micro Desarrollo Emprendedores:** Apoyamos a los emprendedores del país a impulsar sus ideas innovadoras. Aplica desde 100.00 \$ hasta 200.000.00 \$

##### AHORROS

**Cuenta Productiva:** El Ahorro Productivo está dirigido a personas naturales o jurídicas. Le permite disponer de sus ahorros sin restricciones; realizar consultas, pagos y transferencias desde Vis Andes en Línea.

**Cuenta Ahorro Plus:** Con la Cuenta Ahorro Plus fortalecerá su liquidez (mayor o igual a \$5.000) con rentabilidad, seguridad y disponibilidad inmediata de sus fondos.

**Bono Ahorro:** Nuestra cuenta Ahorro Bono está destinada a la inclusión financiera, por ello no requiere de un monto inicial de apertura y está destinada solo a personas naturales nacionales o extranjeras.

## INVERSIONES

Ofrecemos competitivas tasas de interés con excelente rentabilidad en sus depósitos

a plazo fijo. Para brindarle un servicio de calidad, complete el formulario con todos sus campos y enseguida nos comunicamos con usted.

**Servicios:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES cuenta con servicios digitales dirigidos a facilitar el manejo y control de nuestros socios sobre su tiempo y dinero.

### 5. Políticas generales

- Los prestamos se otorgan a personas Naturales y Jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- Código General de Ética y Conducta.
- Todos los funcionarios que tengan relación directa en el proceso de crédito se responsabilizan de dar el cumplimiento según el Código General de Ética y Conducta; el incumplimiento de dicho código constituirá falta grave y se aplicará según el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa.
- El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la junta de Políticas de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Conflicto de interés, los créditos no podrán ser evaluados, recomendados, aprobados ni sujetos a votación por directivos, assembleístas, funcionarios y empleados de la institución que vayan a ser beneficiarios de dicho crédito, que tengan relación de parentesco con el socio solicitante.

### 6. Identificación de componentes a auditar

Los componentes que se van a evaluar en el desarrollo de la Auditoría de Gestión son componentes claves y principales para el desarrollo de las actividades de la entidad.

- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Talento Humano
- Departamento de Créditos
- Departamento de Cobranzas

## **3.1.4. PLANIFICACIÓN ESPECIFICA**

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

<b>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Componente Auditado:</b>	Departamento de Talento Humano
<b>Período Auditado:</b>	2023

<b>ÍNDICE</b>		
	<b>REFERENCIA/PT</b>	<b>DESCRIPCIÓN/PT</b>
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>CCI 1</b>	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
	<b>EGCI 1</b>	EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
	<b>MNRC 1</b>	MATRIZ NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
	<b>EA 1</b>	ENFOQUE DE AUDITORIA
	<b>MR 1</b>	MATRIZ DE RIESGO
	<b>PA 1</b>	PROGRAMA DE AUDITORIA

<b>EQUIPO DE AUDITORÍA</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>INICIALES</b>	<b>CARGO</b>	<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>
César Augusto Salazar Mejía	CASM	Supervisor	20%
César Alonso Villacís Madril	CAVM	Senior	80%

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>



# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

CCI 1

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AÑO 2023

Área evaluada: Talento Humano

Fecha: 1/6/2023

Responsable: Leonardo Cevallos

Cargo: Analista Senior de Talento Humano

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Respuesta		Calificación		Observaciones / Medio de Verificación	Referencia P/T
	SI	NO	PT	CT		
<b>Entorno de Control</b>						
¿Están definidos los principios y valores en un código de ética y conducta que incluya el tratamiento de conflictos de interés en el proceso de Nómina y Personal?	X		1	1		
¿La estructura organizacional del área de Talento Humano es suficientemente robusta para atender las necesidades del negocio?	X		1	1		
¿Se cuenta con manuales, normas, políticas y/o procedimientos para el proceso de Nómina y Personal?	X		1	1		
¿El equipo del área de Talento Humano cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
<b>Evaluación de Riesgos</b>						
¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de Talento Humano?	X		1	1		
¿Se identifican los riesgos que pueden impedir los objetivos del proceso de Talento Humano?	X		1	1		
¿Se realiza un análisis de los riesgos del proceso, en función de la probabilidad de que el mismo se materialice y el impacto que se pudiera dar en dicho escenario?		X	1	0	Por normativa el área de riesgos se encarga de levantar el nivel de riesgo y de esta forma monitorear el impacto	
¿En la evaluación de riesgos del proceso se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos?	X		1	1		
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	X		1	1	Se levanta estrategias para la mitigación del riesgo	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>		
<b>Actividades de Control</b>						
¿El personal se selecciona y contrata de acuerdo con las políticas establecidas por la administración?	X		1	1		
¿Se revisa periódicamente la estructura organizacional de la cooperativa para hacer los ajustes pertinentes respecto de requerimientos adicionales o retiros de personal?	X		1	1		
¿Las nuevas contrataciones, los ascensos, y/o los retiros de personal son autorizadas por el nivel correspondiente según políticas de la cooperativa?	X		1	1	Mantiene líneas de supervisión por cada área	
¿Están definidos los perfiles y habilidades del personal para asegurar la contratación del mejor candidato según el cargo?	X		1	1	Si ya que mantienen un manual descriptivo de cargo y se establecen las funciones	
¿Se cuenta con escalas salariales según los cargos debidamente aprobadas por un Comité de Recursos Humanos o por la misma Junta Directiva de la cooperativa?	X		1	1	Si, se reúnen una vez al año para aprobar la escala salarial para el periodo vigente	
¿La liquidación de nómina tiene una validación y autorización previo a su pago?	X		1	1	Pasan por dos filtros, talento humano y contabilidad	
¿Los beneficios a empleados, los pagos efectuados y los ajustes relativos se aplican con exactitud y oportunamente a las cuentas apropiadas de personal?	X		1	1		
¿La información para determinar bases de impuestos derivada de los beneficios a empleados se produce con exactitud y en forma oportuna?	X		1	1		
¿Se verifican y evalúan en forma periódica los saldos de las cuentas de beneficios a empleados y las transacciones relativas?		X	1	0	Por normativa el área de cumplimiento es quien se encarga de realizar este proceso	
¿El acceso a los registros de personal, nómina, formas, documentos importantes de beneficios a empleados, así como a los lugares donde se procesa la información es restringido para solo personal autorizado?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>9</b>		

Información y Comunicación					
¿Las políticas y procedimientos de Nómina y Personal han sido divulgados e interiorizados por los miembros del área y de todos los responsables de las diferentes áreas que intervienen en el proceso de Nómina y Personal de la cooperativa?	X		1	1	A través del área de procesos, se difunde cada vez que se aprueba
¿El código de ética y conducta que incluye el tratamiento de conflictos de interés en el proceso de Nómina y Personal ha sido divulgado a los grupos de interés?	X		1	1	Si, y a su vez tiene una evaluación respecto a su código de ética
¿Se divulgan los manuales de funciones según los cargos a todo el personal de la cooperativa al momento de sus ingresos?	X		1	1	
¿Se dispone de canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de fraude asociados al proceso de Talento Humano o si como acoso laboral entre otros?	X		1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Supervisión y monitoreo					
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de Talento Humano?	X		1	1	
¿Se realizan evaluaciones de desempeño a todo el personal de la cooperativa de manera periódica y se toman acciones correctivas para mejorar el mismo según corresponda?	X		1	0	Se realiza una vez al año, en el caso de no alcanzar su calificación realizan plan de acción y se lo evalúa después de 3 meses
¿Se definen y cumplen los planes de acción en respuesta a los hallazgos de las auditorías ya sean estas internas o externas?	X		1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>26</b>	<b>23</b>	
<b>Elaborado por:</b>					<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>					<b>1/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>					<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>					<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES" EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO AÑO 2023

N°	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	<b>NO</b> se realiza un análisis de los riesgos y a su vez no se levanta el nivel de riesgo, para que de esta forma se pueda monitorear el impacto.	Principio de Control Interno: <b>Evaluación de Riesgos</b>	El Departamento de Talento Humano no realiza un análisis de los riesgos, para monitorear su impacto	<b>Líder de Talento Humano:</b> Elaborar un plan integral que incluya las funciones internas para contribuir en gran medida a prevenir y detectar el fraude Diseñar una fase de contratación sólida que incluya una investigación previa a la contratación, de esta manera los resultados se utilizan para tomar una decisión sobre la idoneidad de un solicitante para una vacante específica.
2	<b>No</b> se verifica los saldos de las cuentas de beneficios a empleados y sus respectivas transacciones	Principio de Control Interno: <b>Actividades de Control</b>	El Departamento de Talento Humano no verifica los saldos de las cuentas de beneficios a empleados y transacciones que se generan de forma relativa	<b>Líder de Talento Humano y Analistas:</b> Verificar de forma compleja y periódica que se esté dando cumplimiento respecto a los saldos de las cuentas de beneficios a empleados para de esta forma prescribir el tratamiento contable y la información a revelar
3	<b>NO</b> se realiza evaluaciones de desempeño de forma periódica	Principio de Control Interno: <b>Supervisión y Monitoreo</b>	El Departamento de Talento Humano no realiza evaluaciones de desempeño, puesto que se las realiza una vez al año	<b>Líder de Talento Humano y Analistas:</b> Realizar evaluaciones de desempeño trimestralmente, para profundizar y estimular el potencial de los empleados, y mejorar su rendimiento Aplicar el modelo de evaluación de desempeño por competencias, ya que ayudará a medir el desempeño de cada integrante sobre la base de las competencias requeridas por el cargo que ocupa.
<b>Elaborado por:</b>				<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>				<b>1/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>				<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>				<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

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

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

AÑO 2022

VALORACIÓN				
PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
26	23	88,46%	11,54%	
Nivel de Confianza =	(CT*100%)/PT		Nivel de Riesgo=	100% - NC
Nivel de Confianza =	(23*100%)/26		Nivel de Riesgo=	100% - 88,46%
Nivel de Confianza =	88,46%		Nivel de Riesgo=	11,54%
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONFIANZA				
	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>		<b>ALTO</b>
	5% - 50%	51% - 75%		76% - 95%
	95% - 50%	49% - 25%		24% - 5%
	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>		<b>BAJO</b>
NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONFIANZA:	<b>ALTA</b>	NIVEL DE RIESGO:	<b>BAJA</b>	
Elaborado por:	<b>CAVM</b>			
Fecha:	<b>1/6/2023</b>			
Revisado por:	<b>CASM</b>			
Fecha:	<b>2/6/2023</b>			

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES" ENFOQUE DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO  
AÑO 2022

Una vez realizado el cuestionario de control interno al Departamento de Talento Humano, se puede deducir que el 11,54% corresponde al nivel de riesgo de control, y el 88,46% corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría que se ha realizada se obtiene como resultado un nivel de riesgo BAJO, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas

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

NIVEL DE CONFIANZA:

**ALTA**

NIVEL DE RIESGO:

**BAJA**

Elaborado por:	<b>CAVM</b>
Fecha:	<b>1/6/2023</b>
Revisado por:	<b>CASM</b>
Fecha:	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES" MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO 2023

COMPONENTE	DETERMINACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE DE AUDITORIA	
				PRUEBAS O PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	
				CUMPLIMIENTO	SUSTANTIVO
EVALUACIÓN DE RIESGO	R.I	20%	BAJO		Evaluar que dentro del departamento de Talento Humano se realice un análisis de los riesgos que pueden existir dentro de la misma y el impacto que pueda generar
	El departamento de Talento Humano <b>no</b> se encarga de realizar un análisis de los riesgos del proceso, por normativa quien se encarga de este proceso es el área de riesgos.				
ACTIVIDADES DE CONTROL	R.I	10%	BAJO		Añadir una normativa que permita al departamento de Talento Humano realizar la verificación de saldos de las cuentas de beneficios a empleados y transacciones relativas
	Talento humano <b>no</b> se encarga de la verificación de saldos de las cuentas de beneficios a empleados y transacciones relativas				
MONITOREO Y SUPERVISIÓN	R.I	33%	MODERADO	Revisar que las pruebas de desempeño se las realice periódicamente para determinar el nivel de desempeño de sus trabajadores	Diseñar una normativa donde se permita realizar las evaluaciones de desempeño trimestralmente y conste la implementación del: Modelo de Evaluación de Desempeño por Competencias
	Talento Humano <b>no</b> realiza las evaluaciones de desempeño periódicamente, las realiza una vez al año				
				Elaborado por:	CAVM
				Fecha:	1/6/2023
				Revisado por:	CASM
				Fecha:	2/6/2023

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

AÑO 2022

Objetivos:

1. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del departamento
2. Recolectar información suficiente que justifique la auditoría

N°	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
<b>Procedimiento Sustantivo</b>			
1.	Evaluar que dentro del departamento de Talento Humano se realice un análisis de los riesgos que pueden existir dentro de la misma y el impacto que pueda generar	CAVM	1/6/2023
2.	Añadir una normativa que permita a dicho departamento realizar la verificación de saldos de las cuentas de beneficios a empleados y transacciones relativas	CAVM	1/6/2023
3.	Diseñar una normativa donde se permita realizar las evaluaciones de desempeño trimestralmente y conste la implementación del: Modelo de Evaluación de Desempeño por Competencias	CAVM	1/6/2023
<b>Procedimiento de Cumplimiento</b>			
1.	Revisar que las pruebas de desempeño se las realice periódicamente para determinar el nivel de desempeño de sus trabajadores	CAVM	1/6/2023
<b>Procedimientos Generales</b>			
1.	Elaboración de cédulas analíticas		
2.	Elaboración de hoja de hallazgos		
		Elaborado por:	CAVM
		Fecha:	1/6/2023
		Revisado por:	CASM
		Fecha:	2/6/2023

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

<b>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Componente Auditado:</b>	Departamento de Contabilidad
<b>Período Auditado:</b>	2023

<b>ÍNDICE</b>		
	<b>REFERENCIA/PT</b>	<b>DESCRIPCIÓN/PT</b>
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>CCI 2</b>	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
	<b>EGCI 2</b>	EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
	<b>MNRC 2</b>	MATRIZ NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
	<b>EA 2</b>	ENFOQUE DE AUDITORIA
	<b>MR 2</b>	MATRIZ DE RIESGO
	<b>PA 2</b>	PROGRAMA DE AUDITORIA

<b>EQUIPO DE AUDITORÍA</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>INICIALES</b>	<b>CARGO</b>	<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>
César Augusto Salazar Mejía	CASM	Supervisor	20%
César Alonso Villacís Madril	CAVM	Senior	80%

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AÑO 2023

Área evaluada: Contabilidad

Fecha: 1/6/2023

Responsable: Jimmy Fierro

Cargo: Contador general

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Respuesta		Calificación		Observaciones / Medio de Verificación	Referencia P/T
	SI	NO	PT	CT		
<b>Entorno de Control</b>						
¿Están definidas las políticas contables para la identificación, clasificación, registro e información de los hechos económicos y transacciones de la cooperativa?	X		1	1		
¿Se cuenta con manuales, normas, políticas y/o procedimientos para el proceso de Gestión Contable?	X		1	1		
¿Las personas que ejecutan las actividades relacionadas con el proceso contable conocen suficientemente las normas contables aplicables a la cooperativa?	X		1	1	Tienen conocimiento de las normas contables y se encargan que los procesos se lleven de forma correcta	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>Evaluación de Riesgos</b>						
¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de Gestión Contable de la cooperativa?	X		1	1		
¿Se identifican los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos de la Gestión Contable de la entidad?	X		1	1		
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	X		1	1	Si y a su vez manejan un código de ética y cuentan con un contrato de responsabilidad	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>Actividades de Control</b>						
¿Se tienen identificados en la cooperativa los procesos que generan transacciones, hechos y operaciones que constituyen en proveedores de información del proceso contable?	X		1	1		
¿Las transacciones, hechos y operaciones son debidamente informados al área contable a través de documentos fuente o soporte?	X		1	1		
¿Las cifras reportadas en los estados financieros e informes contables se encuentran soportadas con documentos idóneos y competentes que garanticen la existencia y exactitud de las operaciones?	X		1	1	Se lleva un archivo digital y uno físico con el fin de garantizar exactitud y existencia de operaciones contables	
¿Son adecuadas y completas las descripciones que se hacen de las transacciones, hechos u operaciones en el documento fuente o soporte?	X		1	1		
¿Son adecuadas las cuentas y subcuentas utilizadas para la clasificación de las transacciones, hechos económicos y operaciones realizadas por la cooperativa?	X		1	1	Se mantiene y se cuenta con una normativa de las cuentas	
¿Se elaboran y revisan oportunamente las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo?		X	1	0	Dichas funciones son elaboradas y revisadas por tesorería	
¿Las cuentas y subcuentas utilizadas revelan adecuadamente los hechos económicos, transacciones y operaciones registradas?	X		1	1		
¿Se hacen verificaciones periódicas para comprobar que los registros contables se han efectuado en forma adecuada y por los valores correctos?	X		1	1	Si y a su vez se realiza un registro contable y es autorizado por parte del líder del departamento	
¿Los registros contables que se realizan tienen los respectivos documentos soporte idóneos?	X		1	1		

¿Se utiliza un sistema de indicadores para analizar e interpretar la realidad financiera, económica, social y ambiental de la cooperativa?	X		1	1		
¿Se realizan evaluaciones periódicas para determinar la efectividad de los controles implementados en cada una de las actividades del proceso de Gestión Contable?	X		1	1		
¿Se han establecido claramente niveles de autoridad y responsabilidad para la ejecución de las diferentes actividades del proceso de Gestión Contable?	X		1	1		
¿Los soportes de los registros contables se encuentran debidamente organizados, archivados y custodiados de conformidad con las normas que regulan la materia y las políticas internas?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>12</b>		
<b>Información y Comunicación</b>						
¿Las políticas, normas y procedimientos del proceso de Gestión Contable fueron publicados para su observación y aplicación por todos los funcionarios que generen información del negocio que afecten de manera directa o indirecta la contabilidad?	X		1	1	Mantienen y cuentan con un visor de procesos	
¿Se da respuesta oportuna y objetiva a los requerimientos de los entes de control relacionado con la información contable y financiera?	X		1	1	Hacen un reporte diariamente a la SEPS	
¿Se dispone de canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de fraude, conflictos de interés, faltas graves a la ética y/o conducta empresarial, relacionada con información contable y financiera?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>Supervisión y monitoreo</b>						
¿Se hace seguimiento periódico al cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos del proceso de Gestión Contable?	X		1	1		
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de Gestión Contable?	X		1	1		
¿Se hace seguimiento periódico al cumplimiento de las metas según indicadores establecidos?		X	1	0	Tesorería es el encargado de hacer un seguimiento periódico	
¿Se definen y cumplen los planes de acción establecidos por los dueños del proceso de Gestión Contable en respuesta a los hallazgos de las auditorías, ya sean estas internas o externas?	X		1	1	Siempre realizan y dan respuesta los hallazgos, de esta manera realizan estrategias para dar respuesta a los hallazgos	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>26</b>	<b>24</b>		
					<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
					<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
					<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
					<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"**  
**EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**  
**AÑO 2023**

N°	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	<b>NO</b> realiza la elaboración y revisión de conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo	Principio de Control Interno: <b>Actividades de Control</b>	La elaboración y revisión de las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo son realizadas por tesorería.	<b>Al Contador General:</b> Realizar junto con el departamento de Tesorería la revisión de conciliaciones bancarias, el registro y control del efectivo, para el buen manejo y cumplimiento de dichas actividades en beneficio de la Cooperativa
2	<b>NO</b> se hace seguimiento periódico al cumplimiento de las metas según indicadores establecidos el área encargada de este seguimiento es tesorería	Principio de Control Interno: <b>Supervisión y Monitoreo</b>	El departamento no realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de las metas según indicadores establecidos, el área de tesorería es el encargado de dicho seguimiento.	<b>Al Contador General:</b> Mediante los indicadores establecidos realizar un seguimiento trimestral al cumplimiento de metas y objetivos establecidos
			<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
			<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

MNRC 2

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

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

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

AÑO 2022

VALORACIÓN				
PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
26	24	92,31%	7,69%	
Nivel de Confianza =	(CT*100%)/PT		Nivel de Riesgo=	100% - NC
Nivel de Confianza =	(24*100%)/26		Nivel de Riesgo=	100% - 92,31%
Nivel de Confianza =	92,31%		Nivel de Riesgo=	7,69%
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONFIANZA				
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>		
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%		
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>		
NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONFIANZA:	<b>ALTA</b>	NIVEL DE RIESGO:	<b>BAJA</b>	
Elaborado por:	<b>CAVM</b>			
Fecha:	<b>1/6/2023</b>			
Revisado por:	<b>CASM</b>			
Fecha:	<b>2/6/2023</b>			

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### ENFOQUE DE AUDITORÍA

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

**AÑO 2022**

Una vez realizado el cuestionario de control interno en el Departamento de Contabilidad, se puede deducir que el 7,69% corresponde al nivel de riesgo de control, y el 92,31% corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría que se ha realizada se obtiene como resultado un nivel de riesgo BAJO, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas

NIVEL DE CONFIANZA						
BAJO		MODERADO		ALTO		
	5% - 50%		51% - 75%		76% - 95%	
	95% - 50%		49% - 25%		24% - 5%	
ALTO		MODERADO		BAJO		
NIVEL DE RIESGO						
NIVEL DE CONFIANZA:			<b>ALTA</b>	NIVEL DE RIESGO:		<b>BAJA</b>

Elaborado por:	<b>CAVM</b>
Fecha:	<b>1/6/2023</b>
Revisado por:	<b>CASM</b>
Fecha:	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES" MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD 2023

COMPONENTE	DETERMINACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE DE AUDITORIA	
				PRUEBAS O PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	
				CUMPLIMIENTO	SUSTANTIVO
ACTIVIDADES DE CONTROL	R.I	8%	<b>BAJO</b>		Evaluar que dentro del departamento contable también se realice la elaboración y revisión de conciliaciones bancarias para llevar un mejor registro y control del efectivo
	El departamento de Contabilidad <b>no</b> realiza la elaboración y revisión de conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo				
MONITOREO Y SUPERVISIÓN	R.I	25%	<b>MODERADO</b>		Mediante indicadores de cumplimiento evaluar trimestralmente que se cumplan las metas establecidas dentro del departamento
	El departamento de Contabilidad <b>no</b> realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de las metas según indicadores establecidos el área encargada de este seguimiento es tesorería			Verificar que dentro del departamento contable también se realice un seguimiento para el cumplimiento de sus metas	
				Elaborado por:	<b>CAVM</b>
				Fecha:	<b>1/6/2023</b>
				Revisado por:	<b>CASM</b>
				Fecha:	<b>2/6/2023</b>

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

AÑO 2022

Objetivos:

1. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del departamento
2. Recolectar información suficiente que justifique la auditoría

Nº	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
<b>Procedimiento Sustantivo</b>			
1.	Evaluar que dentro del departamento contable también se realice la elaboración y revisión de conciliaciones bancarias para llevar un mejor registro y control del efectivo	CAVM	1/6/2023
2.	Mediante indicadores de cumplimiento evaluar trimestralmente que se cumplan las mentas establecidas dentro del departamento	CAVM	1/6/2023
<b>Procedimiento de Cumplimiento</b>			
1.	Verificar que dentro del departamento contable también se realice un seguimiento para el cumplimiento de sus metas	CAVM	1/6/2023
<b>Procedimientos Generales</b>			
1.	Elaboración de cédulas analíticas		
2.	Elaboración de hoja de hallazgos		
		<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
		<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

<b>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Componente Auditado:</b>	Departamento de Créditos
<b>Período Auditado:</b>	2023

<b>ÍNDICE</b>		
	<b>REFERENCIA/PT</b>	<b>DESCRIPCIÓN/PT</b>
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>CCI 3</b>	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
	<b>EGCI 3</b>	EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
	<b>MNRC 3</b>	MATRIZ NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
	<b>EA 3</b>	ENFOQUE DE AUDITORIA
	<b>MR 3</b>	MATRIZ DE RIESGO
	<b>PA 3</b>	PROGRAMA DE AUDITORIA

<b>EQUIPO DE AUDITORÍA</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>INICIALES</b>	<b>CARGO</b>	<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>
César Augusto Salazar Mejía	CASM	Supervisor	20%
César Alonso Villacís Madril	CAVM	Senior	80%

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

CCI 3

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AÑO 2023

Área evaluada: Créditos

Fecha: 1/6/2023

Responsable: Jhoana Paso

Cargo: Coordinador de Créditos

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL IN+C11+B1+B12:H47	Respuesta		Calificación		Observaciones / Medio de Verificación	Referencia P/T
	SI	NO	PT	CT		
<b>Entorno de Control</b>						
¿El departamento de crédito posee un manual de crédito?	X		1	1		
¿Existen manuales de procesos para el otorgamiento de los créditos?	X		1	1		
¿Existe evaluación de desempeño en el área de crédito para tomar medidas correctivas?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>Evaluación de Riesgos</b>						
¿En todos los niveles de la organización, se ha difundido el concepto riesgo de crédito y sus consecuencias?	X		1	1		
¿Se han determinado los responsables para la identificación de riesgos y análisis de colocación de crédito?	X		1	1		
¿Existe una persona de supervisión para correcto cumplimiento del proceso de crédito?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>Actividades de Control</b>						
¿El departamento de crédito se capacita constantemente?		X	1	0	No mantienen capacitaciones constantes dentro del departamento	
¿Existe un manual de crédito que regule las políticas de crédito?	X		1	1		
¿En el departamento de crédito existen instalaciones con protección adecuada contra los siniestros?	X		1	1		
¿Los activos financieros tienen asignados los responsables de su custodia?	X		1	1		
¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento del cronogramas y tiempos de producción en el área de crédito?	X		1	1		
¿Los procedimientos para el control de los expedientes de la información financiera es adecuado?	X		1	1		
¿El comité de crédito aprueba créditos colocados a personas de tercera edad?	X		1	1	Mantienen políticas de crédito donde establecen créditos para personas desde los 18 años hasta los 70 años	
¿Los procedimientos que aplican para colocar los créditos son eficientes ?	X		1	1		
¿Se cumple estrictamente con requisitos legales para la concesión de crédito?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>8</b>		

Información y Comunicación						
¿Existe una comunicación adecuada y suficiente entre todos los empleados del departamento de crédito?	X		1	1		
¿Se utilizan reportes crediticios para entregar información diario, semanal y mensual?	X		1	1		
¿Existen procedimientos para comunicar irregularidades crediticias que los colaboradores hayan detectado?	X		1	1		
¿El jefe de crédito comunica a la administración sobre los inconvenientes encontrados?	X		1	1		
¿En el departamento de crédito busca asesoramiento profesional para definir nuevas estrategias para el proceso de crédito?	X		1	1	Mantienen una reunion estrategica con la parte comercial donde buscan mejoras para la toma de decisiones y mejora de sus procesos	
¿La información proporcionada al área de crédito por la entidad es confiable para la correcta toma de decisiones?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		
Supervisión y monitoreo						
¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones crediticias?	X		1	1		
¿Se realiza seguimiento a todo el personal de crédito de todas las operaciones crediticias que ejecuta diariamente?	X		1	1		
¿Se realiza seguimiento constante de los créditos colocados?	X		1	1		
¿Al otorgarse los créditos se establecen las formas de pago?	X		1	1	Mantienen frecuencias de pago diferenciadas y por formas de pago	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>25</b>	<b>24</b>		
					<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
					<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
					<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
					<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"  
EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
AÑO 2023**

N°	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	El departamento de créditos <b>NO</b> realiza capacitaciones periódicamente a todo su personal.	Principio de Control Interno: <b>Actividades de Control</b>	No cuentan con un plan establecido en cuanto a capacitaciones recurrentes, por lo que su personal no es capacitado periódicamente para el mejor rendimiento en sus obligaciones.	<b>Al Coordinador de Créditos:</b> Elaborar planes en donde se plasme y se disponga la realización de capacitaciones trimestrales de estrategias y políticas de crédito al personal de dicho departamento , con el fin de mejorar su desempeño en sus actividades laborales.
			<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
			<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

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

DIRECCION DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

AÑO 2022

VALORACIÓN				
PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
25	24	96,00%	4,00%	
Nivel de Confianza = $(CT * 100\%) / PT$ Nivel de Confianza = $(24 * 100\%) / 25$ Nivel de Confianza = 96,00%		Nivel de Riesgo = 100% - NC Nivel de Riesgo = 100% - 96,00% Nivel de Riesgo = 4,00%		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONFIANZA				
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>		
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%		
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>		
NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONFIANZA: <span style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 2px 10px; font-weight: bold;">ALTA</span>		NIVEL DE RIESGO: <span style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 2px 10px; font-weight: bold;">BAJA</span>		
		Elaborado por:	CAVM	
		Fecha:	1/6/2023	
		Revisado por:	CASM	
		Fecha:	2/6/2023	

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### EVALUACIÓN PREELIMINAR DEL CONTROL INTERNO

#### ENFOQUE DE AUDITORÍA

#### AÑO 2022

Una vez realizado el cuestionario de control interno al Departamento de Créditos, se puede deducir que el 4,00% corresponde al nivel de riesgo de control, y el 96,00% corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría que se ha realizada se obtiene como resultado un nivel de riesgo BAJO, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas

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

NIVEL DE CONFIANZA:

**ALTA**

NIVEL DE RIESGO:

**BAJA**

Elaborado por:	<b>CAVM</b>
Fecha:	<b>1/6/2023</b>
Revisado por:	<b>CASM</b>
Fecha:	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"**  
**MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**  
**2023**

COMPONENTE	DETERMINACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE DE AUDITORIA	
				PRUEBAS O PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	
				CUMPLIMIENTO	SUSTANTIVO
ACTIVIDADES DE CONTROL	R.I	0%	BAJO		
	El personal del departamento de crédito <b>no</b> mantienen capacitaciones constantes				Añadir capacitaciones trimestrales dentro del departamento de crédito, como estrategias y políticas de crédito en los cuales se revise la importancia del crédito como estrategia empresarial y el diseño de políticas de créditos
				Elaborado por:	<b>CAVM</b>
				Fecha:	<b>1/6/2023</b>
				Revisado por:	<b>CASM</b>
				Fecha:	<b>2/6/2023</b>

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

AÑO 2022

Objetivos:

1. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del departamento
2. Recolectar información suficiente que justifique la auditoría

N°	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
<b>Procedimiento Sustantivo</b>			
1.	Añadir capacitaciones trimestrales dentro del departamento de crédito, como estrategias y políticas de crédito en los cuales se revise la importancia del crédito como estrategia empresarial y el diseño de políticas de créditos	CAVM	1/6/2023
<b>Procedimiento de Cumplimiento</b>			
<b>Procedimientos Generales</b>			
1.	Elaboración de cédulas analíticas		
2.	Elaboración de hoja de hallazgos		
		Elaborado por:	CAVM
		Fecha:	1/6/2023
		Revisado por:	CASM
		Fecha:	2/6/2023

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

<b>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Componente Auditado:</b>	Departamento de Cobranzas
<b>Período Auditado:</b>	2023

<b>ÍNDICE</b>		
	<b>REFERENCIA/PT</b>	<b>DESCRIPCIÓN/PT</b>
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>CCI 4</b>	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
	<b>EGCI 4</b>	EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
	<b>MNRC 4</b>	MATRIZ NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
	<b>EA 4</b>	ENFOQUE DE AUDITORIA
	<b>MR 4</b>	MATRIZ DE RIESGO
	<b>PA 4</b>	PROGRAMA DE AUDITORIA

<b>EQUIPO DE AUDITORÍA</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>INICIALES</b>	<b>CARGO</b>	<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>
César Augusto Salazar Mejía	CASM	Supervisor	20%
César Alonso Villacís Madril	CAVM	Senior	80%

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

CCI 4

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AÑO 2023

Área evaluada: Cobranzas

Fecha: 1/6/2023

Responsable: Sebastian Pallo

Cargo: Asesor legal de cobranzas

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	Respuesta		Calificación		Observaciones / Medio de Verificación	Referencia P/T
	SI	NO	PT	CT		
<b>Entorno de Control</b>						
¿El personal demuestra compromiso con la integridad y valores éticos en la cobranza?	X		1	1		
¿Se evalúa el desempeño del personal al final de un periodo (mensual - anual)?	X		1	1	Se realiza una evaluación anual, en el mes de Diciembre, en el caso que la persona sea nueva se la evalúa cada mes	
¿Existe sistemas de reconocimientos por el logro de objetivos de la gestión de cobranzas?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>Evaluación de Riesgos</b>						
¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de cobranzas para cada tipo?	X		1	1		
¿Se identifican los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos del proceso de cobranzas?	X		1	1		
¿En la evaluación de riesgos del proceso se considera la probabilidad de fraude que impida el logro de los objetivos?		X	1	0	Dentro del departamento de cobranzas no se considera la probabilidad de fraude que impida el logro de los objetivos	
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		
<b>Actividades de Control</b>						
¿Existen formatos para un control de cobranzas?	X		1	1	Cuentan con un manual de cobranzas	
¿Se realiza un análisis de cartera por edades de manera periódica para determinar su cobrabilidad o deterioro?	X		1	1	Cada mes realizan este análisis para evaluar el deterioro de cartera	
¿Se evalúan regularmente las garantías para asegurar el respaldo de las cuentas por cobrar para los diferentes tipos de clientes?	X		1	1		
¿Existe una comunicación con el asesor de cobranzas y el cliente para cruzar información?	X		1	1		
¿Se da un seguimiento a las cobranzas?	X		1	1		
¿La cooperativa posee fondos de seguridad para tiempo de crisis?	X		1	1		

¿Existe claves para la seguridad de la gestión de cobranzas?	X		1	1		
¿El asesor de cobranzas cumple con las tareas asignadas a tiempo?	X		1	1		
¿Las decisiones en la cooperativa se toman en función de la información sobre la gestión de cobranzas?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>		
<b>Información y Comunicación</b>						
¿Los estados de cobranzas se realizan mensualmente?	X		1	1		
¿El jefe de cobranzas utiliza información de la gestión para tomar decisiones?	X		1	1		
¿Existe un intercambio de información en el tiempo requerido entre todos los miembros del área?	X		1	1		
¿Las sugerencias, quejas son recogidas y comunicadas a los asesores de cobranzas?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
<b>Supervisión y monitoreo</b>						
¿Se realiza supervisiones, controles continuamente a la gestión de cobro?	X		1	1		
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de cobranzas?	X		1	1		
¿Las deficiencias y errores son corregidas oportunamente?	X		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>23</b>	<b>22</b>		
					<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
					<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
					<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
					<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"**  
**EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**  
**AÑO 2023**

N°	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	<b>NO</b> considera la probabilidad de fraude que impida el logro de los objetivos.	Principio de Control Interno: <b>Evaluación de Riesgos</b>	No se realiza una correcta evaluación de riesgos, lo cual podría afectar el desempeño dentro del departamento	<b>Asesor legal de Cobranzas:</b> Analizar los riesgos mediante indicadores de gestión que muestren el desempeño del departamento para una correcta toma de decisiones, y a su vez implementar estrategias mitigadoras de fraude
			<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>1/6/2023</b>
			<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

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

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

AÑO 2022

VALORACIÓN				
PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
23	22	95,65%	4,35%	
Nivel de Confianza = $(CT * 100\%) / PT$ Nivel de Confianza = $(22 * 100\%) / 23$ Nivel de Confianza = 95,65%		Nivel de Riesgo = 100% - NC Nivel de Riesgo = 100% - 95,65% Nivel de Riesgo = 4,35%		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONFIANZA				
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>		
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%		
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>		
NIVEL DE RIESGO				
NIVEL DE CONFIANZA: <span style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 2px 10px; font-weight: bold;">ALTA</span>		NIVEL DE RIESGO: <span style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 2px 10px; font-weight: bold;">BAJA</span>		
		Elaborado por:	CAVM	
		Fecha:	1/6/2023	
		Revisado por:	CASM	
		Fecha:	2/6/2023	

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### ENFOQUE DE AUDITORÍA

**DIRECCIÓN DE DEDESARROLLO DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

**AÑO 2022**

Una vez realizado el cuestionario de control interno al Departamento de Cobranzas, se puede deducir que el 4,35% corresponde al nivel de riesgo de control, y el 95,65% corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría que se ha realizada se obtiene como resultado un nivel de riesgo BAJO, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas

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

NIVEL DE CONFIANZA:

**ALTA**

NIVEL DE RIESGO:

**BAJA**

Elaborado por:	<b>CAVM</b>
Fecha:	<b>1/6/2023</b>
Revisado por:	<b>CASM</b>
Fecha:	<b>2/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

#### MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR

#### DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

2023

COMPONENTE	DETERMINACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE DE AUDITORIA	
				PRUEBAS O PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	
				CUMPLIMIENTO	SUSTANTIVO
EVALUACIÓN DE RIESGO	R.I	25%	MODERADO		
	El departamento de cobranzas <b>no</b> considera la probabilidad de fraude que impida el logro de los objetivos				Evaluar la probabilidad de fraude dentro del departamento aplicando indicadores de gestion
				Elaborado por:	CAVM
				Fecha:	1/6/2023
				Revisado por:	CASM
				Fecha:	2/6/2023

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIS ANDES"

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

AÑO 2022

Objetivos:

1. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del departamento
2. Recolectar información suficiente que justifique la auditoría

N°	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
<b>Procedimiento Sustantivo</b>			
1.	Evaluar la probabilidad de fraude dentro del departamento aplicando indicadores de gestión	CAVM	1/6/2023
<b>Procedimiento de Cumplimiento</b>			
<b>Procedimientos Generales</b>			
1.	Elaboración de cédulas analíticas		
2.	Elaboración de hoja de hallazgos		
		Elaborado por:	<b>CAVM</b>
		Fecha:	<b>1/6/2023</b>
		Revisado por:	<b>CASM</b>
		Fecha:	<b>2/6/2023</b>

## **3.1.5. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

<b>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b>		
<b>Nombre de la empresa:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión	
<b>Componente Auditado:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	
<b>Período Auditado:</b>	2023	
<b>ÍNDICE</b>		
<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>	<b>REFERENCIA P/T</b>	<b>DESCRIPCIÓN P/T</b>
	<b>A</b>	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	<b>A.1</b>	Ficha Técnica de Indicadores
	<b>A.1.1</b>	Satisfacción del Clima Organizacional
	<b>A.1.2</b>	Capacitación del Personal
	<b>A.1.3</b>	Liderazgo
	<b>A.1.4</b>	Afiliaciones al IESS
	<b>REFERENCIA P/T</b>	<b>DESCRIPCIÓN P/T</b>
	<b>B</b>	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
	<b>B.1</b>	Ficha Técnica de Indicadores
	<b>B.1.1</b>	Actividades realizadas en el Departamento Contable
	<b>B.1.2</b>	Funciones establecidas en el Departamento Contable
	<b>REFERENCIA P/T</b>	<b>DESCRIPCIÓN P/T</b>
	<b>C</b>	DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS YCOBRANZAS
	<b>C.1</b>	Ficha Técnica de Indicadores
	<b>C.1.1</b>	Cantidad de créditos otorgados
	<b>C.1.2</b>	Cantidad de tiempo utilizado para la concesión de créditos
	<b>C.1.3</b>	Índice de tiempo utilizado en la revisión de documentos
	<b>C.1.4</b>	Numero de requisitos establecidos en el Manual de Créditos
	<b>C.1.5</b>	Cantidad de socios con retraso en los créditos otorgados
	<b>C.1.6</b>	Porcentaje de capacitación del personal de cobranzas
<b>H.H</b>	Hoja de Hallazgos	

<b>EQUIPO DE AUDITORÍA</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>INICIALES</b>	<b>CARGO</b>	<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>
César Augusto Salazar Mejía	CASM	Supervisor	20%
César Alonso Villacís Madril	CAVM	Senior	80%

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>

**CUADRO ÍNDICE DE GESTIÓN  
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

El siguiente cuadro de índices de gestión es parte del Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, el mismo hace referencia al departamento de Talento Humano y sus metas establecidas hasta el año 2022 con su respectivo porcentaje a cumplirse.

N°	INDICADOR	RESPONSABLE	METAS			PORCENTAJE A CUMPLIR
			2020	2021	2022	
1	AMBIENTE LABORAL	COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	MENSUAL	MENSUAL	MENSUAL	100%
2	CAPACITACIONES	COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	100%
3	LIDERAZGO	COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	ANUAL	ANUAL	ANUAL	50%
4	OBLIGACIONES	GERENTE - COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	ANUAL	ANUAL	ANUAL	100%

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

A.1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

AÑO 2022

PROCESO	PROPÓSITO	TIPO	VARIABLE	NOMBRE	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD	VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
<b>AMBIENTE LABORAL</b>	Verificar que la entidad cuente con un correcto clima organizacional	Calidad	Personal	Satisfacción del clima organizacional	(Empleados satisfechos con la comunicación interna/Total de empleados) * 100%	100%	Mensual	Entrevista Personal de la entidad
<b>CAPACITACIÓN DE EMPLEADOS</b>	Mantener una correcta retroalimentación dentro de la entidad y sus departamentos para cumplir con el trabajo de calidad	Eficacia	Personal	Porcentaje de capacitación de personal en periodo de estimación	(Total de empleados capacitados/Total de empleados) * 100%	100%	Trimestral	Entrevista a personal de la entidad
<b>LIDERAZGO</b>	Conservar una cultura de liderazgo e inclusión	Eficiencia	Personal	Porcentaje de Mujeres en Equipos de Liderazgo	(Número de mujeres analistas/Total de mujeres analistas) * 100%	50%	Anual	Revisión de organigrama estructural.
<b>OBLIGACIONES CON EL PERSONAL</b>	Efectuar con las obligaciones establecidas por la Ley en cuanto a los beneficios empleados	Eficacia	Personal	Porcentaje de personal afiliado al Seguro Social IESS	(Total de empleados afiliados/Total de empleados) * 100%	100%	Anual	Entrevista al Personal de la entidad.
<b>Elaborado por:</b>								CAVM
<b>Fecha:</b>								12/6/2023
<b>Revisado por:</b>								CASM
<b>Fecha:</b>								19/6/2023

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

A.1.1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

CÉDULA ANÁLITICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

AÑO 2022

**DEPARTAMENTO:** Talento Humano

**TIPO:** Cuantitativo - Calidad

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA
Satisfacción de clima organizacional	Mensual	%	$\frac{\text{Empleados satisfechos con la comunicación interna}}{\text{Total de empleados}} * 100\%$	Índice= (129/139)*100% Índice= <span style="color: red;">93%</span>	Estandar= 100% Índice= 93% <b>Brecha= (Índice - Estandar)</b> Brecha= <span style="color: red;">-7%</span>

INTERPRETACIÓN GRÁFICA	SEMAFORIZACIÓN												
<div style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.1em;">AMBIENTE LABORAL</div>	<p>93% = SATISFACTORIO <span style="color: green; font-size: 1.5em; vertical-align: middle;">●</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th>RANGO</th> <th>CRITERIO</th> <th>COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEL 80% AL 100%</td> <td>Satisfactorio</td> <td style="color: green; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> <tr> <td>DEL 50% AL 79%</td> <td>Poco Satisfactorio</td> <td style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> <tr> <td>DEL 9% AL 49%</td> <td>Deficiente</td> <td style="color: red; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> </tbody> </table>	RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	●	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	●	DEL 9% AL 49%	Deficiente	●
RANGO	CRITERIO	COLOR											
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	●											
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	●											
DEL 9% AL 49%	Deficiente	●											

COMENTARIO DEL AUDITOR	La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, se a dado cumplimiento en cuanto a un mejor ambiente laboral, alcanzando el estándar establecido y reflejando un criterio satisfactorio del <span style="color: red;">93%</span> , por lo que auditoría no propone hallazgos.
------------------------	---

<b>Elaborado por:</b>	CAVM
<b>Fecha:</b>	12/6/2023
<b>Revisado por:</b>	CASM
<b>Fecha:</b>	19/6/2023

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

A.1.2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

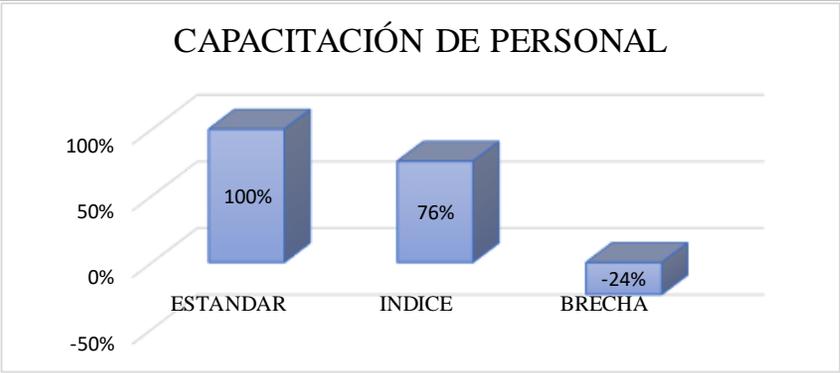
**CÉDULA ANÁLITICA**

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

AÑO 2022

**DEPARTAMENTO:** Talento Humano

**TIPO:** Cuantitativo - Eficacia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA												
Porcentaje de capacitación de personal en periodo de estimación	Trimestral	%	$\frac{\text{Total de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}} * 100\%$	Indice= (106/139)*100% Indice= <b>76%</b>	Estandar= 100% Indice= 76% <b>Brecha= (Indice - Estandar)</b> Brecha= <b>-24%</b>												
INTERPRETACIÓN GRÁFICA			SEMAFORIZACIÓN														
<h3 style="margin: 0;">CAPACITACIÓN DE PERSONAL</h3>  <p>The chart displays three bars: 'ESTANDAR' at 100%, 'INDICE' at 76%, and 'BRECHA' at -24%. The y-axis ranges from -50% to 100%.</p>			<p>76% = POCO SATISFACTORIO <span style="float: right; color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th>RANGO</th> <th>CRITERIO</th> <th>COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEL 80% AL 100%</td> <td>Satisfactorio</td> <td style="color: green; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> <tr> <td>DEL 50% AL 79%</td> <td>Poco Satisfactorio</td> <td style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> <tr> <td>DEL 9% AL 49%</td> <td>Deficiente</td> <td style="color: red; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> </tbody> </table>			RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	●	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	●	DEL 9% AL 49%	Deficiente	●
RANGO	CRITERIO	COLOR															
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	●															
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	●															
DEL 9% AL 49%	Deficiente	●															
COMENTARIO DEL AUDITOR			<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, no alcanzó el estándar establecido en cuanto a capacitaciones constantes en los últimos tres meses, por lo que se considera poco satisfactorio con un porcentaje del <b>76%</b>, por lo que auditoría propone <b>HHI</b></p>														

© La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, dentro del departamento de Talento Humano no realizan capacitaciones constantes al personal. Auditoría propone **HHI**

<b>Elaborado por:</b>	CAVM
<b>Fecha:</b>	12/6/2023
<b>Revisado por:</b>	CASM
<b>Fecha:</b>	19/6/2023

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

A.1.3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

**CÉDULA ANÁLITICA**

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

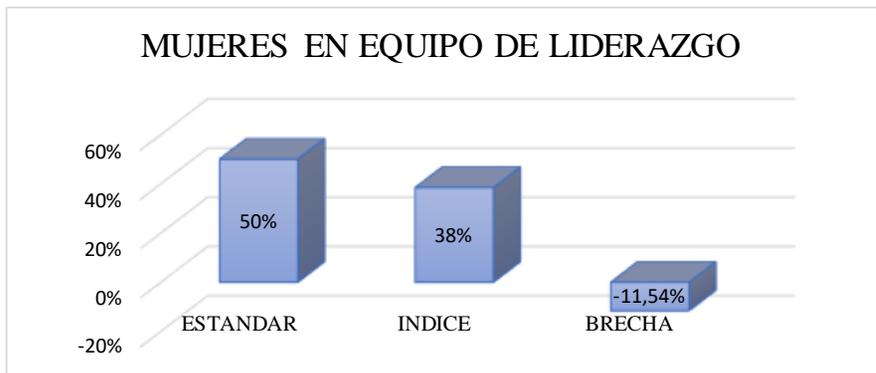
AÑO 2022

**DEPARTAMENTO:** Talento Humano

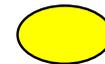
**TIPO:** Cuantitativo - Eficiencia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA
Porcentaje de Mujeres en equipo de Liderazgo	Anual	%	$\frac{\text{Numero de mujeres analistas}}{\text{Total de Analistas}} * 100\%$	Indice= (5/13)*100% Indice= <span style="color: red;">38,46%</span> Indice= <span style="color: red;">76,92%</span>	Estandar= 50% Indice= 38,46% <b>Brecha= (Indice - Estandar)</b> Brecha= <span style="color: red;">-11,54%</span>

INTERPRETACIÓN GRÁFICA	SEMAFORIZACIÓN
------------------------	----------------



76,92% = POCO SATISFACTORIO



RANGO	CRITERIO	COLOR
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	
DEL 9% AL 49%	Deficiente	

COMENTARIO DEL AUDITOR	La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, no cumple con el estándar establecido en cuanto a inclusión de mujeres en el equipo de liderazgo, por lo que se considera poco satisfactorio con un porcentaje del <span style="color: red;">76,92%</span> , por lo que auditoría propone <span style="color: red;">HH2</span>
------------------------	--

¥ La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, dentro del departamento de Talento Humano, mantiene un índice bajo de mujeres analistas. Auditoría propone HH2

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

A.1.4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

CÉDULA ANÁLITICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

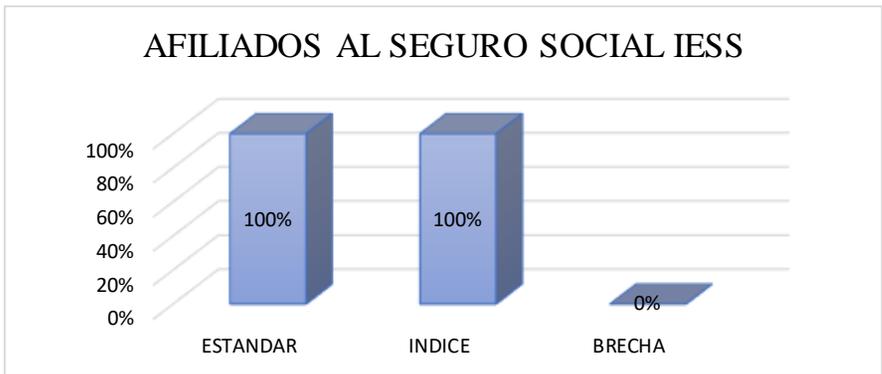
AÑO 2022

**DEPARTAMENTO:** Talento Humano

**TIPO:** Cuantitativo - Eficacia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA
Porcentaje de empleados afiliados al Seguro Social IESS	Anual	%	$\frac{\text{Total de empleados afiliados}}{\text{Total de empleados}} * 100\%$	Indice= (139/139)*100% Indice= <b>100%</b>	Estandar= 100% Indice= 100% <b>Brecha= (Indice - Estandar)</b> Brecha= <b>0,00%</b>

INTERPRETACIÓN GRÁFICA	SEMAFORIZACIÓN
------------------------	----------------



100% = SATISFACTORIO ●

RANGO	CRITERIO	COLOR
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span>
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span>
DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span>

<b>COMENTARIO DEL AUDITOR</b>	La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, cumple con las obligaciones establecidas por la ley en cuanto a todo su personal, alcanzando así su estándar establecido y reflejando un criterio satisfactorio del <b>100%</b> , por lo que auditoría no propone hallazgos.
-------------------------------	--

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>

**CUADRO ÍNDICE DE GESTIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

El siguiente cuadro de índices de gestión es parte del Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, el mismo hace referencia al departamento de Contabilidad y sus metas establecidas hasta el año 2022 con su respectivo porcentaje a cumplirse.

N°	INDICADOR	RESPONSABLE	METAS			PORCENTAJE A CUMPLIR
			2020	2021	2022	
1	<b>MANEJO DE DOCUMENTACIÓN CONTABLE</b>	CONTADOR GENERAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL	100%
2	<b>GESTIÓN DE FUNCIONES ESTABLECIDAS</b>	GERENTE - CONTADOR GENERAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL	100%

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES  
**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**  
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD  
 AÑO 2022

PROCESO	PROPÓSITO	TIPO	VARIABLE	NOMBRE	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD	VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
<b>MANEJO DE DOCUMENTACIÓN CONTABLE</b>	Determinar el porcentaje de eficacia sobre el manejo de documentación contable	Eficacia	Personal	Número de Actividades realiza en el Departamento Contable	(Cantidad de actividades gestionadas periodo 2022/Actividades proyectadas para el 2022) * 100%	100%	Anual	Entrevista al Contador General
<b>GESTIÓN DE FUNCIONES ESTABLECIDAS</b>	Determinar el porcentaje de eficacia sobre el número de funciones establecidas y gestionadas	Eficacia	Personal	Número de funciones establecidas en el Departamento Contable	(Cantidad de funciones gestionadas periodo 2022/Funciones proyectadas para el 2022) * 100%	100%	Anual	Entrevista al Contador General
<b>Elaborado por:</b>								<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>								<b>12/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>								<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>								<b>19/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

B.1.1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

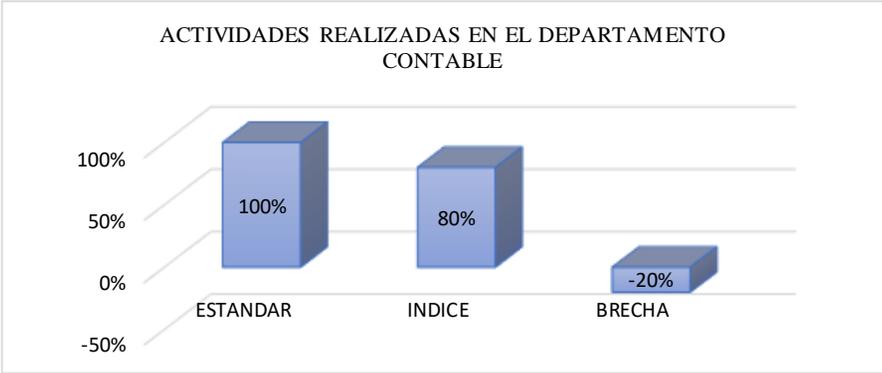
CÉDULA ANÁLITICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

AÑO 2022

**DEPARTAMENTO:** Contable

**TIPO:** Cuantitativo - Eficacia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA												
Número de Actividades realizadas en el Departamento Contable	Anual	%	$\frac{\text{Cantidad de actividades gestionadas periodo 2022}}{\text{Actividades proyectadas para el 2022}} * 100\%$	Índice= (4/5)*100% Índice= <b>80%</b>	Estandar= 100% Índice= 80% <b>Brecha= (Índice - Estandar)</b> Brecha= <b>-20%</b>												
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN													
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE 				80% = SATISFACTORIO <span style="color: green; font-size: 2em;">●</span>													
				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th>RANGO</th> <th>CRITERIO</th> <th>COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEL 80% AL 100%</td> <td>Satisfactorio</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> <tr> <td>DEL 50% AL 79%</td> <td>Poco Satisfactorio</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> <tr> <td>DEL 9% AL 49%</td> <td>Deficiente</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> </tbody> </table>		RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span>	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span>	DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span>
RANGO	CRITERIO	COLOR															
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span>															
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span>															
DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span>															
COMENTARIO DEL AUDITOR			En la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, dentro del Departamento Contable se ha dado cumplimiento en cuanto al numero de actividades proyectadas y realizadas, alcanzando así su estándar establecido y reflejando un criterio satisfactorio del <b>80%</b> , por lo que auditoría no propone hallazgos.														
				<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>												
				<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>												
				<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>												
				<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>												

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

B.1.2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

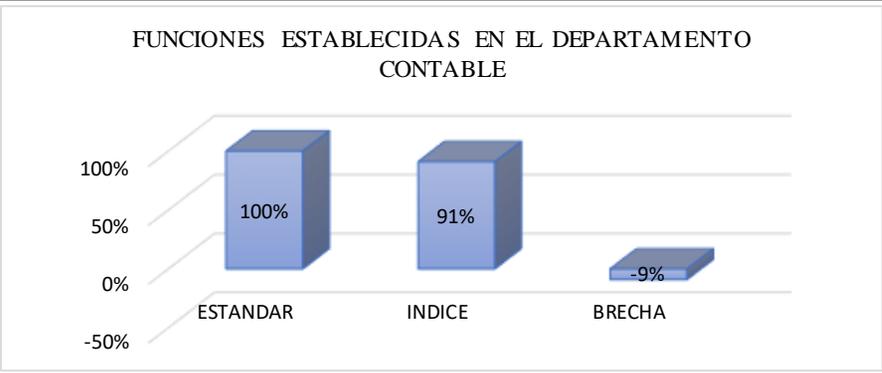
CÉDULA ANÁLITICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

AÑO 2022

**DEPARTAMENTO:** Contable

**TIPO:** Cuantitativo - Eficacia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA												
Número de funciones establecidas en el Departamento Contable	Anual	%	$\frac{\text{Cantidad de funciones gestionadas periodo 2022}}{\text{Funciones proyectadas para el 2022}} * 100\%$	Índice= (10/11)*100% Índice= <b>91%</b>	Estandar= 100% Índice= 91% <b>Brecha= (Índice - Estandar)</b> Brecha= <b>-9%</b>												
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN													
<p>FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE</p>  <p>The chart displays three blue 3D bars on a grid. The y-axis ranges from -50% to 100%. The first bar (ESTANDAR) reaches 100%. The second bar (INDICE) reaches 91%. The third bar (BRECHA) is below the 0% line at -9%.</p>				91% = SATISFACTORIO <span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span>													
				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th>RANGO</th> <th>CRITERIO</th> <th>COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEL 80% AL 100%</td> <td>Satisfactorio</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> <tr> <td>DEL 50% AL 79%</td> <td>Poco Satisfactorio</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> <tr> <td>DEL 9% AL 49%</td> <td>Deficiente</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> </tbody> </table>		RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span>	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span>	DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span>
RANGO	CRITERIO	COLOR															
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span>															
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span>															
DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span>															
COMENTARIO DEL AUDITOR			En la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, se ha dado cumplimiento en cuanto a la cantidad de funciones gestionadas y proyectadas para el año 2022, alcanzando así su estándar establecido y reflejando un criterio satisfactorio del <b>91%</b> , por lo que auditoría no propone hallazgos.														
				<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>												
				<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>												
				<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>												
				<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>												

**CUADRO ÍNDICE DE GESTIÓN  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

El siguiente cuadro de índices de gestión es parte del Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, el mismo hace referencia al departamento Créditos y Cobranzas, y sus metas establecidas hasta el año 2022 con su respectivo porcentaje a cumplirse.

N°	INDICADOR	VARIABLE	RESPONSABLE	METAS			PORCENTAJE A CUMPLIR
				2020	2021	2022	
1	CONCESIÓN DE CRÉDITOS	CRÉDITOS	COORDINADOR DE CRÉDITOS	ANUAL	ANUAL	ANUAL	100%
		TIEMPO	COORDINADOR DE CRÉDITOS	ANUAL	ANUAL	ANUAL	100%
2	SOLICITUD DE CRÉDITOS	MANEJO DE CRÉDITOS	COORDINADOR DE CRÉDITOS	MENSUAL	MENSUAL	MENSUAL	100%
		REQUISITOS PARA LA CONSECIÓN DE CRÉDITOS	COORDINADOR DE CRÉDITOS	ANUAL	ANUAL	ANUAL	100%
3	COBRANZA DE CRÉDITOS	RETRASO	GERENTE - COORDINADOR DE CRÉDITOS	ANUAL	ANUAL	ANUAL	100%
		CAPACITACIÓN	GERENTE - COORDINADOR DE CRÉDITOS	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	100%

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

AÑO 2022

C.1

PROCESO	PROPÓSITO	TIPO	VARIABLE	NOMBRE	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD	VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
<b>CONCESIÓN DE CRÉDITOS</b>	Incrementar el número de capacitaciones de crédito	Eficacia	Créditos	Cantidad de créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	(Créditos consedidos en el 2022/Créditos proyectados para el año 2022) *100%	100%	Anual	Análisis de otorgamientos de créditos
		Eficiencia	Tiempo	Cantidad de tiempo utilizado para la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	(Tiempo utilizado en otorgamiento de créditos/Tiempo en otorgamiento de créditos proyectados para el año 2022)*100	100%	Anual	Entrevista: Coordinador de Créditos
<b>SOLICITUD DE CRÉDITOS</b>	Mantener un manejo correcto de los créditos para el cumplimiento de metas	Eficiencia	Créditos	Índice de tiempo utilizado en la revisión de documentos	(Tiempo empleado en la revisión/Tiempo estimado de revisión)*100%	100%	Mensual	Entrevista: Coordinador de Créditos
	Porcentaje de eficacia sobre el número de requisitos establecidos en el Manual de Créditos	Eficacia	Créditos	Número de requisitos establecidos en el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	(Cantidad de requisitos aplicados para la aprobación de créditos periodo 2022/Cantidad de requisitos establecidos en el manual de créditos periodo 2022)*100%	100%	Anual	Entrevista: Coordinador de Créditos

<b>COBRANZA DE CRÉDITOS</b>	Disminuir el nivel de morosidad	Eficacia	Retraso	Cantidad de socios con retraso en los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	(Cantidad de socios con retrasos en pago de créditos/Cantidad de socios con retraso proyectados)*100	100%	Anual	Reporte de cartera vencida
	Capacitar a su equipo de trabajo para el buen desarrollo de sus funciones	Eficiencia	Capacitación	Porcentaje de capacitación del personal de cobranzas	(Numero de capacitaciones cumplidas/Numero total de capacitaciones establecidas)*100	100%	Trimestral	Entrevista: Asesor legal de cobranzas
<b>Elaborado por:</b>								<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>								<b>12/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>								<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>								<b>19/6/2023</b>

## CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

CÉDULA ANÁLITICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

AÑO 2022

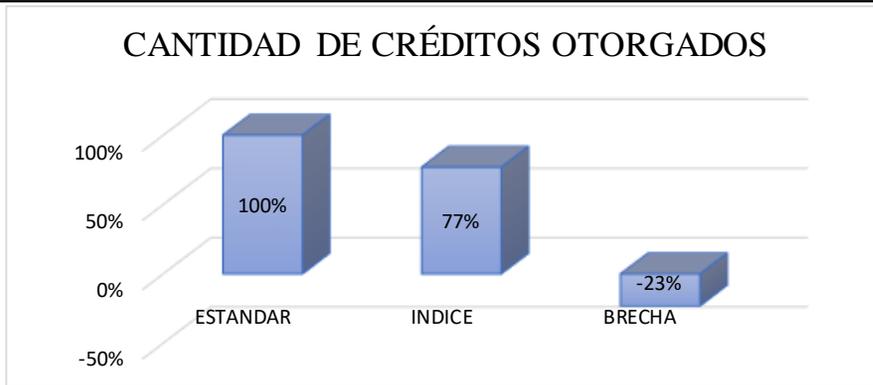
C.1.1

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**TIPO:** Cuantitativo - Eficacia

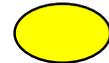
NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA
Cantidad de créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	Anual	%	$\frac{\text{Créditos consedidos en el 2022}}{\text{Créditos proyectados para el año 2022}} * 100\%$	Indice= $(195/260)*100\%$ Indice= <b>77%</b>	Estandar= 100% Indice= 77% <b>Brecha= (Índice - Estandar)</b> Brecha= <b>-23%</b>

### INTERPRETACIÓN GRÁFICA



### SEMAFORIZACIÓN

77% = POCO SATISFACTORIO



RANGO	CRITERIO	COLOR
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	
DEL 9% AL 49%	Deficiente	

### COMENTARIO DEL AUDITOR

La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, no cumple con el estandar establecido en cuanto a los créditos proyectados para el año 2022, reflejando así un nivel poco satisfactorio del **77%**, por lo que auditoría propone un **HH3**

**α** La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, no cumple con el estandar establecido en cuanto a los créditos proyectados para el año 2022. Auditoría propone **HH3**

<b>Elaborado por:</b>	CAVM
<b>Fecha:</b>	12/6/2023
<b>Revisado por:</b>	CASM
<b>Fecha:</b>	19/6/2023

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

CÉDULA ANÁLITICA

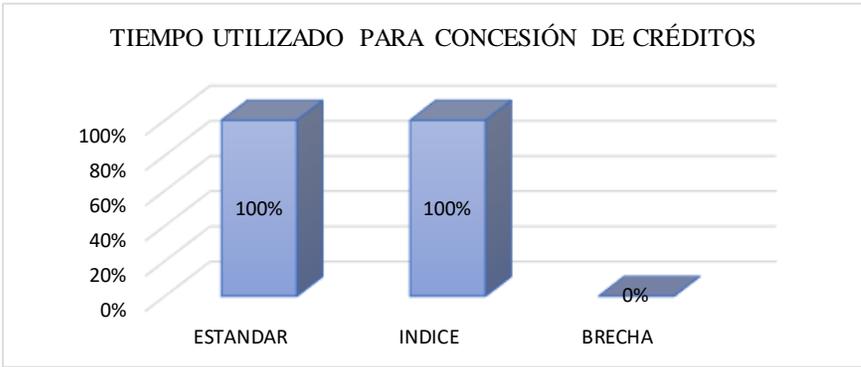
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

AÑO 2022

C.1.2

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**TIPO:** Cuantitativo - Eficiencia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA												
Cantidad de tiempo utilizado para la concesión de créditos	Anual	%	$\frac{\text{Tiempo utilizado en otorgamiento de créditos}}{\text{Tiempo en otorgamiento de créditos proyectados para el año 2022}} * 100\%$	Índice= (2/2)* 100% Índice= <b>100%</b>	Estandar= 100% Índice= 100% <b>Brecha= (Índice - Estandar)</b> Brecha= <b>0,00%</b>												
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN													
<div style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">TIEMPO UTILIZADO PARA CONCESIÓN DE CRÉDITOS</p>  <p style="text-align: center; margin: 0;">ESTANDAR                  INDICE                  BRECHA</p> </div>				100% = SATISFACTORIO <span style="color: green; font-size: 1.5em; vertical-align: middle;">●</span>													
				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th style="width: 30%;">RANGO</th> <th style="width: 30%;">CRITERIO</th> <th style="width: 40%;">COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">DEL 80% AL 100%</td> <td style="text-align: center;">Satisfactorio</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DEL 50% AL 79%</td> <td style="text-align: center;">Poco Satisfactorio</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DEL 9% AL 49%</td> <td style="text-align: center;">Deficiente</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span></td> </tr> </tbody> </table>	RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span>	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span>	DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span>	
RANGO	CRITERIO	COLOR															
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.5em;">●</span>															
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span>															
DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.5em;">●</span>															
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, cumple con el estandar establecido en cuanto al tiempo de otorgamiento de crédito, reflejando así un nivel satisfactorio del <b>100%</b> ya que cuentan con disposiciones claras y su cumplimiento es obligatorio, por lo que auditoría no propone hallazgos														
				<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>												
				<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>												
				<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>												
				<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>												

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

**CÉDULA ANÁLITICA**

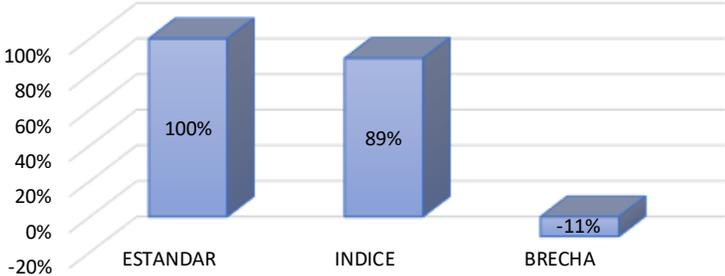
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

AÑO 2022

C.1.3

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**TIPO:** Cuantitativo - Eficiencia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA												
Índice de tiempo utilizado en la revisión de documentos	Anual	%	$\frac{\text{Tiempo empleado en la revisión}}{\text{Tiempo estimado de revisión}} * 100\%$	Indice= (16/18)* 100% Indice= <b>89%</b>	Estandar= 100% Indice= 89% <b>Brecha= (Índice - Estandar)</b> Brecha= <b>-11%</b>												
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN													
<div style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>TIEMPO UTILIZADO EN LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS</b></p>  <p style="font-size: small; margin: 5px 0;">100% 80% 60% 40% 20% 0% -20%</p> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">ESTANDAR      INDICE      BRECHA</p> </div>				<p>89% = SATISFACTORIO <span style="color: green; font-size: 2em; float: right;">●</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th>RANGO</th> <th>CRITERIO</th> <th>COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEL 80% AL 100%</td> <td>Satisfactorio</td> <td style="color: green; font-size: 2em;">●</td> </tr> <tr> <td>DEL 50% AL 79%</td> <td>Poco Satisfactorio</td> <td style="color: yellow; font-size: 2em;">●</td> </tr> <tr> <td>DEL 9% AL 49%</td> <td>Deficiente</td> <td style="color: red; font-size: 2em;">●</td> </tr> </tbody> </table>		RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	●	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	●	DEL 9% AL 49%	Deficiente	●
RANGO	CRITERIO	COLOR															
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	●															
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	●															
DEL 9% AL 49%	Deficiente	●															
COMENTARIO DEL AUDITOR			<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, cumple con el estandar establecido en cuanto al tiempo establecido y estimado de revisión de documentos, reflejando asi un nivel satisfactorio del <b>89%</b> ya que cuentan con disposiciones claras, por lo que auditoría no propone hallazgos</p>														
				<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>												
				<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>												
				<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>												
				<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>												

# CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

CÉDULA ANÁLITICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

AÑO 2022

C.1.4

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**TIPO:** Cuantitativo - Eficacia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA												
Numero de requisitos establecidos en el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	Anual	%	$\frac{\text{Cantidad de requisitos aplicados para la aprobación de créditos periodo 2022}}{\text{Cantidad de requisitos establecidos en el manual de creditos periodo 2022}} * 100\%$	Indice= (10/13)*100% Indice= <span style="color: red;">77%</span>	Estandar= 100% Indice= 77% <b>Brecha= (Indice - Estandar)</b> Brecha= <span style="color: red;">-23%</span>												
INTERPRETACIÓN GRÁFICA			SEMAFORIZACIÓN														
<p style="text-align: center;">REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE CRÉDITOS</p>			77%= POCO SATISFACTORIO <span style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</span>														
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th>RANGO</th> <th>CRITERIO</th> <th>COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEL 80% AL 100%</td> <td>Satisfactorio</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: green; font-size: 1.2em;">●</span></td> </tr> <tr> <td>DEL 50% AL 79%</td> <td>Poco Satisfactorio</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: yellow; font-size: 1.2em;">●</span></td> </tr> <tr> <td>DEL 9% AL 49%</td> <td>Deficiente</td> <td style="text-align: center;"><span style="color: red; font-size: 1.2em;">●</span></td> </tr> </tbody> </table>	RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.2em;">●</span>	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.2em;">●</span>	DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.2em;">●</span>		
RANGO	CRITERIO	COLOR															
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	<span style="color: green; font-size: 1.2em;">●</span>															
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	<span style="color: yellow; font-size: 1.2em;">●</span>															
DEL 9% AL 49%	Deficiente	<span style="color: red; font-size: 1.2em;">●</span>															
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, no cumple con la cantidad de requisitos establecidos en su manula de creditos para la otorgación de los mismo, reflejando asi un nivel poco satisfactorio del <span style="color: red;">77%</span> , por lo que auditoría propone un <span style="color: red;">HH4</span>														

βLa Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, no cumple con la cantidad de requisitos establecidos en su manula de creditos para la otorgación de los mismo. Auditoría propone HH4

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

**CÉDULA ANÁLITICA**

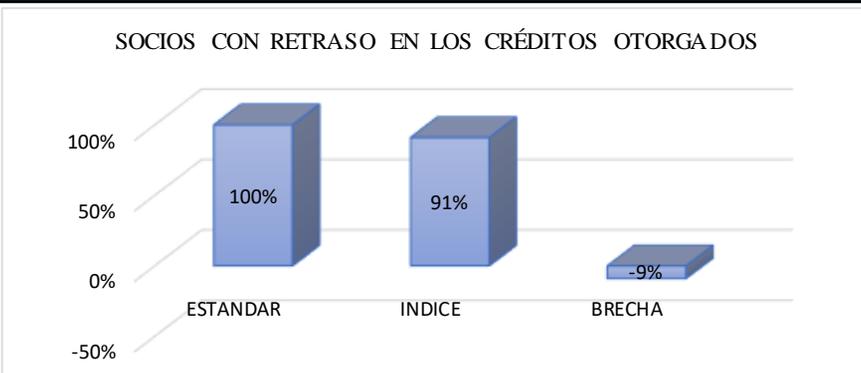
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

AÑO 2022

C.1.5

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**TIPO:** Cuantitativo - Eficacia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA												
Cantidad de socios con retraso en los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES	Anual	%	$\frac{\text{Cantidad de socios con retrasos en pago de créditos}}{\text{Cantidad de socios con retraso proyectados}} * 100\%$	Índice= (355/370)* 100% Índice= <b>91%</b>	Estandar= 100% Índice= 91% <b>Brecha= (Índice - Estandar)</b> Brecha= <b>-9%</b>												
INTERPRETACIÓN GRÁFICA			SEMAFORIZACIÓN														
<p>SOCIOS CON RETRASO EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Data for Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESTANDAR</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>INDICE</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>BRECHA</td> <td>-9%</td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Valor	ESTANDAR	100%	INDICE	91%	BRECHA	-9%	91%= SATISFACTORIO <span style="color: green; font-size: 1.5em; float: right;">●</span>						
Categoría	Valor																
ESTANDAR	100%																
INDICE	91%																
BRECHA	-9%																
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th>RANGO</th> <th>CRITERIO</th> <th>COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEL 80% AL 100%</td> <td>Satisfactorio</td> <td style="color: green; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> <tr> <td>DEL 50% AL 79%</td> <td>Poco Satisfactorio</td> <td style="color: yellow; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> <tr> <td>DEL 9% AL 49%</td> <td>Deficiente</td> <td style="color: red; font-size: 1.5em;">●</td> </tr> </tbody> </table>			RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	●	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	●	DEL 9% AL 49%	Deficiente	●
RANGO	CRITERIO	COLOR															
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	●															
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	●															
DEL 9% AL 49%	Deficiente	●															
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, cumple con el estandar establecido en cuanto a la cantidad de socios con retrasos proyectados en cuando al pago de créditos, reflejando asi un nivel satisfactorio del <b>91%</b> ya que cuentan con disposiciones claras, por lo que auditoría no propone hallazgos														
			<b>Elaborado por:</b>		CAVM												
			<b>Fecha:</b>		12/6/2023												
			<b>Revisado por:</b>		CASM												
			<b>Fecha:</b>		19/6/2023												

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

C.1.6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

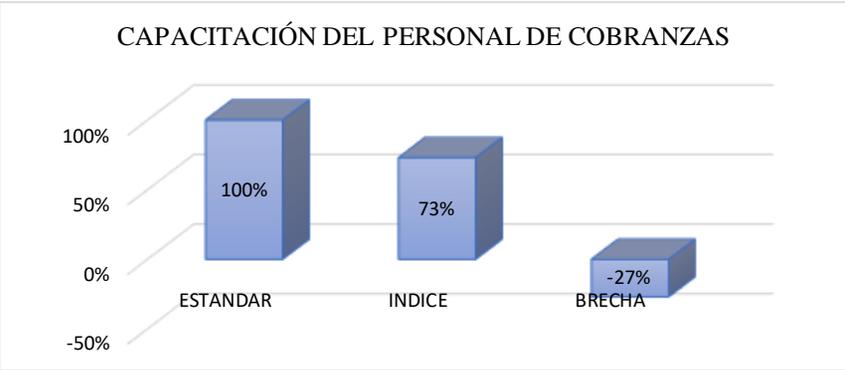
CÉDULA ANÁLITICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

AÑO 2022

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**TIPO:** Cuantitativo - Eficiencia

NOMBRE	FRECUENCIA	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA												
Porcentaje de capacitación del personal de cobranzas	Anual	%	$\frac{\text{Numero de capacitaciones cumplidas}}{\text{Numero total de capacitaciones establecidas}} * 100\%$	Indice= $(22/30) * 100\%$ Indice= <b>73%</b>	Estandar= 100% Indice= 73% <b>Brecha= (Indice - Estandar)</b> Brecha= <b>-27%</b>												
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN													
<div style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE COBRANZAS</b></p>  <p style="font-size: small; margin-top: 10px;">The chart displays three blue 3D bars on a grid. The first bar, labeled 'ESTANDAR', reaches the 100% mark. The second bar, labeled 'INDICE', reaches the 73% mark. The third bar, labeled 'BRECHA', is positioned below the 0% line at -27%.</p> </div>				73% = POCO SATISFACTORIO <span style="float: right; color: yellow; font-size: 2em;">○</span> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #2c3e50; color: white;"> <th style="width: 30%;">RANGO</th> <th style="width: 30%;">CRITERIO</th> <th style="width: 40%;">COLOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DEL 80% AL 100%</td> <td>Satisfactorio</td> <td style="text-align: center; color: green;">○</td> </tr> <tr> <td>DEL 50% AL 79%</td> <td>Poco Satisfactorio</td> <td style="text-align: center; color: yellow;">○</td> </tr> <tr> <td>DEL 9% AL 49%</td> <td>Deficiente</td> <td style="text-align: center; color: red;">○</td> </tr> </tbody> </table>		RANGO	CRITERIO	COLOR	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	○	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	○	DEL 9% AL 49%	Deficiente	○
RANGO	CRITERIO	COLOR															
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	○															
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	○															
DEL 9% AL 49%	Deficiente	○															
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, no cumple con el numero de capacitaciones establecidas dentro del area de cobranzas para el mejor desempeño de sus trabajadores, reflejando asi un nivel poco satisfactorio del <b>73%</b> , por lo que auditoría propone un <b>HH5</b>														

© La Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, no cumple con el numero de capacitaciones establecidas dentro del area de cobranzas para el mejor desempeño de sus trabajadores. Auditoría propone **HH5**

<b>Elaborado por:</b>	<b>CAVM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>12/6/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>CASM</b>
<b>Fecha:</b>	<b>19/6/2023</b>

## **CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

HOJA DE HALLAZGOS

AÑO 2022

H.H

REF. PT	N.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
A.1.2	1	Dentro del Departamento de Talento Humano se ha determinado que el indice en cuanto a capacitaciones constantes del personal es bajo.	Políticas Internas Capacitaciones	No se ha cumplido a cabalidad con el cronograma en cuanto a capacitaciones del personal	Falta de capacidad profesional dentro de la cooperativa	<b>Gerente General:</b> Supervisar constatemente los planes de capacitaciones al personal. <b>Analista Senior de Talento Humano:</b> Elaborar planes de capacitaciones mas constantes.
A.1.3	2	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, mantiene un bajo indice de mujeres analistas.	Políticas Internas Liderazgo	No se han realizado evaluaciones entre todo el personal femenino dentro de la cooperativa, con el fin de ocupar cargos mayores	Exclusion de mujeres para cargos mayores	<b>Analista Senior de Talento Humano:</b> Realizar evaluaciones al personal femenino con el fin de que puedan ocupar cargos mayores y de esta manera existe igualdad.
C.1.1	3	Dentro del Departamento de Créditos, no se cumple con el estandar establecido en cuanto a los créditos proyectados	Manual de Créditos	No se ha podido cumplir con los creditos proyectados dentro de la cooperativa ya que existe una brecha desfavorable del 23% no cumpliendo asi su nivel de eficiencia y eficacia	Baja conseción de créditos	<b>Coordinador de Créditos:</b> Implementar estrategias en cuanto a la conseción de créditos para cumplir con su nivel de eficiencia y eficacia
C.1.4	4	Dentro del Departamento de Créditos, no se cumple con cantidad de requisitos aplicados para la aprobación de créditos	Manual de Créditos	No cumplen en su totalidad con los requisitos establecidos en su manual de crédito para el otorgamiento de los mismos	Bajo cumplimiento de los requisitos para la aprobación de créditos	<b>Coordinador de Créditos:</b> Realizar seguimientos consecutivos, donde se pueda verificar que su cumple con todos los requisitos establecidos en el manual para la aprobacion de creditos
C.1.6	5	Dentro del Departamento de Cobranzas, no se cumple con el numero de capacitaciones establecidas para el mejor desempeño de sus trabajadores	Políticas Internas Capacitaciones	No se cumple con el numero de capacitaciones establecidas	Falta de capacidad profesional dentro del departamento	<b>Gerente General:</b> Supervisar constatemente los planes de capacitaciones al personal de cobranzas <b>Asesor Legal de Cobranzas:</b> Elaborar planes de capacitaciones y que se cumplan con el numero establecido de las misma
<b>Elaborado por:</b>						CAVM
<b>Fecha:</b>						12/6/2023
<b>Revisado por:</b>						CASM
<b>Fecha:</b>						19/6/2023

## **3.1.6. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“VIS ANDES”**

**INFORME CONFIDENCIAL DE CONTROL  
INTERNO**

**1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022**

## **INFORME CONFIDENCIAL DE CONTROL INTERNO**

A LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

Presentes. –

De mi consideración:

Hemos efectuado un estudio y evaluación del sistema de control interno de gestión de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIS ANDES” al 31 de diciembre del 2021. Nuestro estudio y evaluación se efectuó de acuerdo con las normas establecidas por el Instituto Americano de Contadores Públicos.

La Gerencia de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIS ANDES”, es la responsable del establecimiento y mantenimiento del sistema de control interno en cada una de las áreas. Para cumplir con esta responsabilidad, la gerencia necesita hacer apreciaciones y juicios para poder evaluar los beneficios esperados y los costos relacionados con los procedimientos de control. El objetivo de un sistema de control interno es proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta, de que sus procesos se realicen de manera correcta y sea plasmado por el instrumento de valoración que son los indicadores de gestión, es decir de la eficacia, eficiencia y calidad. Se debe considerar su aplicación correcta en los principales procedimientos con los que se maneja la institución, con la autorización de gerencia general.

Debido a las limitaciones inherentes a todo el sistema de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades sin que sean detectados. Asimismo, el proyectar cualquier evaluación de un sistema hacia períodos futuros, está sujeto al riesgo de que los procedimientos se vuelvan inadecuados, debido a cambios en las condiciones o bien a que se deteriore el grado de cumplimiento de los procedimientos.

Nuestro estudio y evaluación reveló las siguientes condiciones en el sistema de control interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIS ANDES”, al 31 de diciembre del 2021, las cuales, en nuestra opinión, resultan en más de un riesgo relativamente bajo de que ocurran errores o irregularidades en cantidades que pueden

ser importantes en relación con la gestión efectuada durante la modalidad de presencial y no puedan ser detectados oportunamente.

Debido a la naturaleza de la acción de control realizada, los resultados se hallan expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituyen en el presente informe.

Atentamente:

César Villacís

CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## RESULTADOS DEL EXAMEN

*COMPONENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES*

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**TÍTULO 1:** El plan estratégico de la entidad no es publicado para conocimiento de toda la organización.

**Comentario:** El plan estratégico de la entidad es difundido a personas de vital interés e importancia como son los jefes departamentales, mas no son publicados y documentados para conocimiento de toda la organización.

**Conclusión:** La entidad no cumple con el principio de información y comunicación, en cuanto a la publicación de su plan estratégico para conocimiento de toda la organización.

#### **Recomendación:**

##### **Gerente General:**

Difundir su plan estratégico mediante publicaciones dentro de la entidad a sus trabajadores, ya que, el mismo es el proceso a través del cual se declara la visión, misión y objetivos generales de la entidad, se analiza la situación interna y externa de ésta, y se formulan las estrategias necesarias para alcanzar dichos objetivos, ya que el mismo considera un enfoque global de la entidad auditada.

### SUPERVISIÓN Y MONITOREO

**TÍTULO 2:** No revisan su misión, visión, y objetivos una vez al año.

**Comentario:** Dentro de la entidad la misión, visión y objetivos estratégicos no son revisados y ajustados una vez al año, ya que los actualizaron en el 2023 y estarían vigentes hasta el 2027.

**Conclusión:** Incumplimiento del principio de supervisión y monitoreo al no revisar su misión, visión y objetivos estratégicos una vez al año ya que está vigente hasta el 2027

donde se realizar una nueva planificación, por lo que no están revisando sus metas propuestas a corto plazo.

**Recomendación:**

**Gerente y Coordinador de Planificación:** Revisar su misión, visión y objetivos estratégicos una vez al año ya que una misión efectiva es importante en la planificación estratégica, porque define la gestión de la entidad junto con la planificación, además la precisión y el éxito dependen íntegramente de la misión. Por otro lado, la visión de la entidad auditada es la clave para un logro significativo, ya que ayuda a establecer metas ambiciosas, lo que a su vez genera mayores probabilidades financieras, la revisión de las mismas permitirá que la entidad sea líder en su entorno.

**COMPONENTE: TALENTO HUMANO**

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**TÍTULO 3:** Incumplimiento del análisis de los riesgos

**Comentario:** El departamento de talento humano no se encarga de realizar un análisis de los riesgos del proceso, por normativa el área de riesgos se encarga de levantar el nivel de riesgo y de esta forma monitorear el impacto.

**Conclusión:** El Departamento de Talento Humano no cumple con el principio de evaluación de riesgos, ya que no se realiza el respectivo análisis que pueda existir dentro del mismo para monitorear su impacto, y a su vez levantar el nivel de riesgo que puede existir.

**Recomendación:**

**Líder de Talento Humano:** Elaborar un plan integral que incluya las funciones internas para contribuir en gran medida a prevenir y detectar el fraude.

Diseñar una fase de contratación sólida que incluya una investigación previa a la contratación, de esta manera los resultados se utilizan para tomar una decisión sobre la idoneidad de un solicitante para una vacante específica.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

**TÍTULO 4:** No se revisan los saldos de empleados y transacciones

**Comentario:** La verificación de los saldos de las cuentas de beneficios a empleados y las transacciones relativas, no las realiza talento humano por normativa el área de cumplimiento es quien se encarga de realizar este proceso.

**Conclusión:** No se cumple con el principio de actividades de control, ya que dentro del departamento verifica los saldos de las cuentas de beneficios a empleados y transacciones que se generan de forma relativa, lo que puede generar inconvenientes o desacuerdos por parte de los empleados.

**Recomendación:**

**Líder de Talento Humano:** Verificar de forma compleja y periódica que se esté dando cumplimiento respecto a los saldos de las cuentas de beneficios a empleados para de esta forma prescribir el tratamiento contable y la información a revelar.

## SUPERVISIÓN Y MONITOREO

**TÍTULO 5:** No se realiza periódicamente evaluaciones de desempeño

**Comentario:** Las evaluaciones de desempeño a todo el personal se realizan una vez al año, en el caso de no alcanzar su calificación realizan plan de acción y se lo evalúa después de 3 meses, y determinar si son óptimos para ocupar sus cargos.

**Conclusión:** No se da cumplimiento al principio de supervisión y monitoreo, ya que el departamento no realiza periódicamente evaluaciones de desempeño para determinar el nivel óptimo y profesionalismo de cada uno de los trabajadores.

**Recomendación:**

**Líder de Talento Humano y Analistas:** Realizar evaluaciones de desempeño trimestralmente, para profundizar y estimular el potencial de los empleados, y mejorar su rendimiento.

Aplicar el modelo de evaluación de desempeño por competencias, ya que ayudará a medir el desempeño de cada integrante sobre la base de las competencias requeridas por el cargo que ocupa.

### ***COMPONENTE: CONTABILIDAD***

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

**TÍTULO 6:** Falta de revisión a las conciliaciones bancarias.

**Comentario:** La elaboración y revisión de las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo no son realizadas por el departamento de contabilidad, por normativa el área de tesorería es quien se encarga de dichas funciones.

**Conclusión:** Dentro del departamento de Contabilidad no se cumple con el principio de actividades de control ya que, la elaboración, revisión de las conciliaciones bancarias, registro y control del efectivo son realizadas por tesorería, lo que puede ocasionar un desempeño deficiente dentro del departamento contable.

#### **Recomendación:**

**Al Contador General:** Realizar en conjunto con el departamento de Tesorería la revisión de conciliaciones bancarias, el registro y control del efectivo, para el buen manejo y cumplimiento de dichas actividades en beneficio de la Cooperativa.

#### **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

**TÍTULO 7:** No se realiza un seguimiento al cumplimiento de metas

**Comentario:** El departamento no realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de las metas según indicadores establecidos, mantienen una normativa en el cual establece que, el área de tesorería es el encargado de dicho seguimiento.

**Conclusión:** El departamento contable no cumple con el principio de supervisión y monitoreo ya que no realiza un seguimiento al cumplimiento de las metas según indicadores establecidos, lo que puede causar un incumplimiento a dichas metas establecidas.

**Recomendación:**

**Al Contador General:** Mediante los indicadores establecidos realizar un seguimiento periódico al cumplimiento de metas, para conocer el nivel satisfactorio del departamento.

**COMPONENTE: CRÉDITOS Y COBRANZAS**

ACTIVIDADES DE CONTROL

**TÍTULO 8:** Falta de capacitaciones periódicas al personal de créditos.

**Comentario:** No existen capacitaciones continuas para los empleados que conforman el departamento de créditos, ya que dentro de dicho departamento no se han implementado planes de capacitación detallados.

**Conclusión:** No existe una definición adecuada de la responsabilidad dentro del departamento para que se dé cumplimiento en cuanto a las capacitaciones las cuales ayudaran con la formación que apoye el conocimiento de los empleados, lo que conduce a posibles errores en las actividades diarias y laborales de los mismos.

**Recomendación:**

**Al Coordinador de Créditos:** Elaborar planes en donde se plasme y se disponga la realización de capacitaciones trimestrales de estrategias y políticas de crédito al personal de dicho departamento, con el fin de mejorar su desempeño en sus actividades laborales.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

**TÍTULO 9:** El departamento de cobranzas no tiene en cuenta posibles fraudes.

**Comentario:** No se considera la posibilidad de fraude dentro del departamento de cobranzas, debido a que no se ha realizado un análisis de cualquier circunstancia que impida el logro de sus objetivos, y a su vez no se ha detallado en los planes de contingencia.

**Conclusión:** No se da un cumplimiento exhaustivo al principio de control interno en cuanto a la evaluación de riesgos, tales como posible fraude dentro de la unidad y la organización, lo cual puede conducir a pérdidas económicas.

**Recomendación:**

**Asesor legal de Cobranzas:** Analizar los posibles riesgos mediante indicadores de gestión, en donde se muestre que tan efectivo es el departamento al momento de la toma de decisiones, y a su vez implementar estrategias mitigadoras de fraude.

Atentamente

César Villacís

CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“VIS ANDES”**

**INFORME GENERAL DE AUDITORÍA  
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022**

Salcedo, 26 de junio del 2023

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIS ANDES

Luis Hernando Rubio Naranjo

Gerente General

Presente. –

De mi consideración:

Hemos efectuado la auditoria de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES. Por el periodo que comprende entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

El examen se realizó acorde a las normas de auditoría Generalmente aceptadas. Dichas normas requieren que el examen sea Planificado y Ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinados no contenga errores de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control realizada, los resultados se hallan expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituyen en el presente informe.

Atentamente

César Villacís

CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## RESULTADOS DEL EXAMEN

### 1. Bajo índice de capacitaciones

#### **Comentario:**

Se ha podido determinar que dentro del Departamento de Talento Humano hay un bajo índice en cuanto a capacitaciones constantes del personal, esto se debe a que no se ha cumplido con el cronograma establecido en cuanto a capacitaciones.

#### **Conclusión:**

Se determino que existe un incumplimiento de las políticas internas establecidas por la entidad, en cuanto a las capacitaciones del personal, ocasionando de esta manera la falta de capacidad profesional para el cumplimiento de metas dentro de la cooperativa.

#### **Recomendación:**

**Gerente General:** Realizar supervisiones constantes dentro del departamento de Talento Humano, que se lleve a cabo los planes de capacitaciones al personal.

**Analista Senior de Talento Humano:** Elaborar planes de capacitaciones más constantes, ya que las mismas tienen un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

### 2. Bajo índice en cuanto a liderazgo e inclusión

#### **Comentario:**

Se ha determinado que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, el departamento de talento humano mantiene un bajo índice de mujeres analistas, ya que no se han realizado evaluaciones entre todo el personal femenino dentro de la cooperativa, con el fin de ocupar cargos mayores.

**Conclusión:**

No se da cumplimiento a las políticas internas establecidas por la entidad en cuanto a liderazgo e inclusión, lo que provoca la exclusión de mujeres en cuanto a la ocupación de cargos mayores.

**Recomendación:**

**Analista Senior de Talento Humano:** Realizar evaluaciones al personal femenino con el fin de que puedan ocupar cargos mayores y de esta manera existe igualdad, ya que el incremento de la participación de mujeres dentro de la cooperativa supone una importante contribución al crecimiento económico y al desarrollo humano. Para eso se necesitan fomentar garantías de inclusión basadas en el mérito y las competencias para el desempeño del puesto de trabajo.

**3. Incumplimiento de créditos proyectados****Comentario:**

Dentro del Departamento de Créditos, no se ha podido cumplir con el estándar establecido en cuanto a los créditos proyectados, en donde se ha podido determinar que existe una brecha desfavorable del 23%, de esta manera no se ha podido dar cumplimiento en cuanto a su nivel de eficiencia y eficacia.

**Conclusión:**

No se da cumplimiento ni seguimiento del manual de créditos establecidos por la entidad, lo que provoca una baja concesión de créditos en relación con lo proyectado para el periodo 2022.

**Recomendación:**

**Coordinador de Créditos:** Implementar estrategias financieras dentro de su manual de créditos, con el fin de dar cumplimiento a sus proyecciones establecidas. Direccionarse especialmente a los créditos de consumo y emprendimiento, ya que a raíz de la pandemia diferentes entidades y emprendedores han tratado de buscar mejores ofertas crediticias con mayor flexibilidad en cuanto a requisitos, cuyo único fin es el fortalecimiento de sus negocios y financiamiento de emprendimientos.

#### **4. Incumplimiento de la cantidad de requisitos para la aprobación de créditos**

##### **Comentario:**

Dentro del Departamento de Créditos, no se cumple con cantidad de requisitos aplicados para la aprobación de créditos, esto se ha podido determinar ya que se ha verificado que no cumplen en su totalidad con los requisitos establecidos en su manual de crédito para el otorgamiento de estos.

##### **Conclusión:**

No se da un seguimiento exhaustivo al manual de créditos en cuanto a los requisitos establecidos en el mismo para la aprobación de los diferentes créditos, lo cual puede traer efectos negativos en el cumplimiento de sus metas establecidas.

##### **Recomendación:**

**Coordinador de Créditos:** Realizar seguimientos consecutivos donde se pueda verificar que su cumple con todos los requisitos establecidos en su manual para la aprobación de créditos es importante que el mismo tenga claros los procedimientos que se deben seguir basadas en las políticas ya establecidas y que sean revisadas o modificadas de forma periódica con el fin de cumplir con las estrategias que tenga la empresa, y de esta forma minimizar el riesgo de los créditos.

#### **5. Falta de capacitaciones**

##### **Comentario:**

Dentro del Departamento de Cobranzas, no se cumple con el número de capacitaciones establecidas para el mejor desempeño de sus trabajadores, ya que no se ha dado un seguimiento y cumplimiento a las capacitaciones establecidas dentro del departamento.

##### **Conclusión:**

Se ha verificado que existe un incumplimiento de las políticas internas establecidas por la entidad, en cuanto a las capacitaciones del personal, ocasionando de esta manera la falta de capacidad profesional para el cumplimiento de metas dentro de la cooperativa.

**Recomendación:**

**Gerente General:** Supervisar constantemente los planes de capacitaciones al personal de cobranzas.

**Asesor Legal de Cobranzas:** Elaborar planes de capacitaciones y que se cumplan con el numero establecido de las misma, ya que las mismas ayudarán a que el equipo de cobranzas tenga claro su misión, es decir, conozcan sus actividades, las dominen y cuenten con un panorama de los clientes con los que generarán contacto directo, a su vez, analizar la recuperación de créditos, minimizando en todo momento los riesgos de incobrabilidad.

Atentamente

César Villacís

CAVM AUDITORES INDEPENDIENTES

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. CONCLUSIONES

- Una vez realizada la investigación se ha determinado que los niveles de riesgo y confianza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES son favorables. A su vez, la evaluación de control interno aplicado a los cuatro departamentos auditados dentro de la planificación de auditoría ha mostrado un nivel de confianza alto, ya que han mantenido un control interno adecuado para el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la misma. Por otra parte, la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, ha demostrado un nivel de competitividad en crecimiento lo que beneficia a su crecimiento y desarrollo.
- Dentro de la entidad y sus departamentos la medida de eficiencia, eficacia y calidad son en su mayoría satisfactorios, sin embargo, se ha determinado que existen índices que no cumplen con su estándar lo cual denota un resultado poco favorable, existiendo la posibilidad que la entidad financiera incida en pérdidas por deficiencias o fallas que afectan la continuidad del negocio, así como los riesgos de reputación o por la insatisfacción de los clientes y usuarios respecto a la atención recibida por la misma.
- El índice de capacitación del personal representa un nivel poco satisfactorio ya que los empleados trabajan continuamente para priorizar listas de tareas y reuniones, en algunos casos los empleados no entienden el valor que les dará la capacitación en su crecimiento profesional por lo que existe falta de interés, por otra parte, se evidencio que el porcentaje de mujeres en equipos de liderazgo es poco satisfactorio, debido a que no se incentiva la igualdad de género y brindar un espacio para el desarrollo de habilidades y destrezas en función del emprendimiento. El índice de créditos proyectados y la cantidad de requisitos aplicados para la aprobación de estos demuestran un nivel poco satisfactorio, ya que su tasa de interés es relativamente alta, lo que no ha permitido dar cumplimiento con los créditos proyectados para el año 2022.

- Finalmente, se preparó el informe de control interno, el mismo que fue entregado a la junta general de socios para su conocimiento, en el que se detalló los controles incumplidos durante el examen de auditoría. Posteriormente se elaboró el informe general en donde se dio a conocer las deficiencias encontradas con los hallazgos más relevantes, el mismo consta de comentarios, conclusiones y recomendaciones en relación con los hallazgos identificados, ya que servirán para el mejoramiento de eficiencia eficacia y calidad de proceso y actividades realizadas por parte de la entidad.

#### **4.2. RECOMENDACIONES**

- Mantener capacitaciones constantes al personal de los distintos departamentos de la entidad, con el fin de mejorar el desempeño individual como colectivo, ya que esto ayudara a incrementar y fortalecer la ventaja competitiva de la cooperativa y permitir el logro de metas y objetivos propuestos.
- Continuar con la elaboración de planes estratégicos, políticas internas y a su vez verificar el cumplimiento de estas, ya que es necesario el mejoramiento del ambiente de control con el fin de sustentar las actividades dispuestas para cada empleado, y miembros que conformar la cooperativa.
- Realizar acciones correctivas basadas en el informe general de auditoría, ya que las mismas beneficiarían a la entidad y a su vez establecer planes de acción que permitan mejorar las actividades de control y supervisión institucionales, y a su vez cumplir con los estándares de eficiencia eficacia y calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Masaquiza Sailema, K. J., Tite Cunalata, G. M., López Paredes, M. A., & Mayorga Díaz, M. M. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. *Visionario digital*, 49-69.
- Alatrasta, M. A. (16 de Enero de 2019). Auditorool. Obtenido de Auditorool:  
<https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Arango, M. (13 de 4 de 2020). Banco de Desarrollo de America Latina. Obtenido de Banco de Desarrollo de America Latina:  
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Arias Gonzáles, I. P. (2018). Auditoría un Enfoque de Gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Arias González, I. P. (2018). Auditoría un Enfoque de Gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Benítez, J. E., Ortega, Z. M., Quizhpe, T. D., & Samaniego, G. T. (2021). Retos de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en el escenario de post pandemia COVID – 19. *Dialnet*, 509 - 605.
- Biler, S. (2017). Auditoria. Elementos esenciales. *Dialnet*, 3, 138-151.
- Chabusa Vargas, J. L., Delgado Estrada, S. M., & Mackay Castro, C. R. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Dialnet*, 134-147.
- Chaglla Moina, V. P. (2017). Auditoría de gestión en la cooperativa de ahorros y crédito carlos cisneros de la ciudad de riobamba por superiodo 2015 y su incidencia en el desempeño administrativo. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, 2017.
- Chávez Chimbo, G. (Agostp de 2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. Recuperado el 10 de Julio de 2022, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500042&script=sci\\_arttext\\_plus&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500042&script=sci_arttext_plus&tlng=es)

- Cifuentes, J. (2020). Crisis del coronavirus: impacto y medidas económicas en Europa y en el mundo. *OpenEdition Journals*, 1- 4.
- Estado, C. G. (2001). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Ecuador.
- Fabio Natalucci, T. (14 de Abril de 2020). IMF BLOG. Obtenido de MF BLOG: <https://meetings.imf.org/es/IMF/Home/Blogs/Articles/2020/04/14/blog-gfsr-covid-19-crisis-poses-threat-to-financial-stability>
- García, L. C. (2020). Análisis de los créditos y cobranza de las cooperativas de ahorro y crédito. *La Libertad*.
- Gaytán, J. (2019). Indicadores financieros y económicos. *Mercados y Negocios*, 129-141.
- Gomez, M. C., & Lazarte, C. (2019). *Control Interno*. Doctoral dissertation.
- Jaramillo, A. (31 de 3 de 2023). NIIF, ¿qué son y para qué sirven en contabilidad? Obtenido de alegra: <https://blog.alegra.com/que-son-las-niif/>
- Juliá, J. F., Bernal, E., & Carrasco, I. (2022). Economía Social y recuperación económica tras la crisis del covid-19. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 7-33.
- León, S. R., & Murillo, D. Y. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1. *Dialnet*, 242-272.
- Macías Sornoza, E. A., & Loor Colamarco, I. (2022). Efectos de la pandemia por Covid-19 en cooperativas de ahorro y crédito. *Scielo*, 366-382.
- Mancero, M. G., Arroba, I. M., & Pazmiño, J. E. (2020). Modelo de control interno para pymes en base al informe COSO - ERM . *Universidad Ciencia y Tecnología*, 4-11.
- Manrique , J. M. (2019). *Introducción a la auditoría*. Trujillo: ULADECH.
- Mantilla, S. (2015). *Estándares/Normas Internacionales de Aseguramiento de la Información Financiera (ISA/NIA): Los fundamentos, los estándares y las implicaciones.-310 preguntas de selección múltiple*. Ecoe ediciones.
- Marulanda, L. E. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Obtenido de *Hallazgos de auditoría*: [https://www.contraloriabga.gov.co/files/hallazgos\\_lemt.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/hallazgos_lemt.pdf)
- Mayorga Díaz, M. P., Lemus, K. H., & Satos Cruz, J. G. (2015). La auditoría de gestión con un enfoque de responsabilidad social en el sistema financiero cooperativo ecuatoriano. *ekotemas*, 1-13.

- Ojeda, L., & Carmona, M. (2015). La auditoría de gestión social en las empresas. Dialnet, 12 -14.
- Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. Scielo.
- Rodríguez, I. (2018). Criterio de Auditoría. Recuperado el 27 de Julio de 2022, de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6225-alcance-o-criterio-de-auditoria>
- Sánchez Galán, J. (2 de Enero de 2022). Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas - NAGAS. Recuperado el 6 de Julio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas.html#:~:text=Las%20Normas%20de%20Auditor%C3%ADa%20Generalmente,comportamiento%20de%20todo%20profesional%20auditor.>
- Sánchez, J. (2 de 1 de 2022). Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS). Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas.html>
- Santa Cruz, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. Revista de Investigación Valor Contable, 1.
- Santamaría Quishpe, G. (2017). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía. UTCiencia, 95-103.
- Tapia, C. K., Mendoza, S., Castillo, S., & Guevara, E. D. (2019). Fundamentos de Auditoría (Vol. 1). México: IMCP.
- Villamizar, M. (2014). Análisis comparativo entre las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS) y las normas internacionales de auditoría (NIAS), referente a las responsabilidades del auditor (NIAS 200 a 265). Universidad del Valle.
- Vis Andes: Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2023). Vis Andes: Cooperativa de Ahorro y Crédito. Obtenido de Vis Andes: Cooperativa de Ahorro y Crédito: <https://www.visandes.fin.ec/>
- Westreicher, G. (21 de 5 de 2021). Normas Internacionales de Contabilidad (NIC). Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/normas-internacionales-de-contabilidad-nic.html>

Westreicher, G. (2021). Tipos de Auditoría. Economipedia.

Zambrano, J. V. (2017). Auditoria de Gestión al proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. Agencia Jama. Manabí: Jipijapa-UNESUM.

Zapata Sánchez, P. (2016). Contabilidad General (Octava ed.). México: alfaomega.

Zuñiga, L., Restrepo , L., Osorio , R., Buendía, J., & Muñoz, H. (2020). La Economía Global en tiempo de crisis del covid-19. Espacios, 381 - 387.