



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

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

Tema:

**“Auditoría de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y
Servicios Ltda., ciudad de Latacunga.”**

Autora: Guanoluisa Iza, María Gabriela

Tutor: Dr. Viteri Medina, José Luis

Ambato – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. José Luis Viteri Medina con cédula de ciudadanía No. 180219247-4, en mi calidad de Tutor del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA., CIUDAD DE LATACUNGA”**, desarrollado por María Gabriela Guanoluisa Iza, 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. José Luis Viteri Medina


C.C. 180219247-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, María Gabriela Guanoluisa Iza con cédula de ciudadanía No. 055015877-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA., CIUDAD DE LATACUNGA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, Agosto 2023

AUTORA



María Gabriela Guanoluisa Iza

C.C. 055015877-8

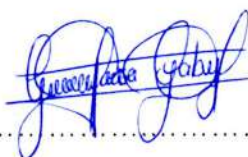
CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Agosto 2023

AUTORA



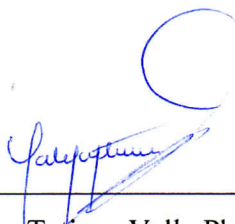
.....
María Gabriela Guanoluisa Iza

C.C. 055015877-8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

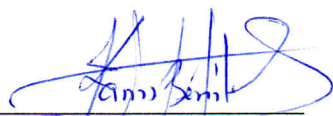
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA., CIUDAD DE LATACUNGA”, elaborado por María Gabriela Guanoluisa Iza, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2023



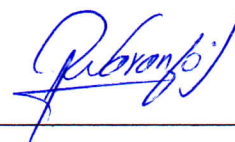
Dra. Tatiana Valle PhD

PRESIDENTE



Dra. Mg. Karina Benítez

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Mg. Joselito Naranjo

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios, a mi Santísima Virgen y abuelitos quienes desde el cielo supieron guiarme y darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a no rendirme en el intento.

A mi madre Carmen Iza, por estar siempre en los momentos más importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y crecimiento. Sin duda, sin ti no lo hubiese logrado. Por ello, es que hoy te dedico este trabajo de tesis. Gracias por confiar en mí y darme la oportunidad de culminar esta etapa de mi vida.

A mi hermano Cristian, por ser como mi segundo padre y amigo quien me ayudado a crecer, gracias por estar siempre conmigo en todo momento. Gracias por la paciencia que has tenido para enseñarme, por el cariño que me das y por los regaños.

A mi padre Juan, por acompañarme en los buenos y malos momentos, por brindarme enseñanzas de vida.

A mis queridos tíos Lucila y Carlos quienes siempre han mostrado apoyo y confianza en mi formación académica, brindándome palabras de aliento y apoyo en el camino hacia la meta. Finalmente, a mi gatita Kira que eres la alegría en mis momentos de soledad.

“Cuando deseas algo con mucha fuerza, el universo conspira para que realices tu deseo”

María Gabriela Guanoluisa Iza

AGRADECIMIENTO

Te agradezco a ti Dios por bendecirme para alcanzar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Técnica de Ambato por acogerme en su centro de estudio, formarme con valor y convertirme en una profesional de bien.

A los profes de mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, con sus consejos y enseñanzas.

A mi tutor de tesis, Dr. José Viteri, por apoyarme con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación.

A mis amigas de Baños, Pelileo, Quinindé, Ambato y Sigchos y las de mi tierrita, les agradezco por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos de mi vida. También, aquellas personas que ya no están junto a mí, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Por último, mi agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda., por la apertura en la institución para lograr el desarrollo de mi proyecto de titulación.

María Gabriela Guanoluisa Iza

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

TEMA: “AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA., CIUDAD DE LATACUNGA”

AUTORA: María Gabriela Guanoluisa Iza

TUTOR: Dr. José Luis Viteri Medina

FECHA: Agosto 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto integrador tiene como objetivo general ejecutar la auditoría de control interno en el área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda., para la evaluación de la eficiencia y eficacia de sus operaciones. En la evaluación de control interno fue necesario realizar un diagnóstico global por medio de entrevistas y encuestas, dirigidas a la contadora y jefa de riesgos con el fin de obtener información clara, oportuna y veraz de la organización interna. Después, se realizó la verificación de los requerimientos legales que exige la SEPS y Junta de Política y Regulación Monetaria. Mediante los criterios del Informe COSO, se aplicó el cuestionario de control interno, y el método gráfico para evaluar los procedimientos implementados a fin de identificar errores. Los resultados que se obtuvo fueron ciertos incumplimientos como desactualización del manual de funciones y procedimientos, omisión de procedimientos de crédito, falta de políticas de cobranza, duplicidad de actividades, rango de días de morosidad no vigentes según reforma normativa, ocasionando demoras y falta de competitividad de los asesores, y en el proceso de cobranza mayor presión en la recuperación de cartera. Sin embargo, tras los hallazgos detectados, el área cuenta con un nivel de riesgo bajo en el proceso operativo, concluyendo que las observaciones encontradas perjudican moderadamente a alcanzar los objetivos del departamento y la institución. Finalmente, en el informe se establecieron recomendaciones como adecuar los manuales, políticas y procedimientos a fin de mantener el funcionamiento del sistema de control.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA, CONTROL, COSO, COOPERATIVA, PROCESOS.

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

TOPIC: “INTERNAL CONTROL AUDIT OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA, CITY OF LATACUNGA”

AUTHOR: María Gabriela Guanoluisa Iza

TUTOR: Dr. José Luis Viteri Medina

DATE: August 2023

ABSTRACT

The general objective of this integrative project is to carry out an internal control audit in the credit and collections area of Savings and Credit Cooperative Uniblock y Servicios Ltda., to evaluate the efficiency and effectiveness of its operations. In the evaluation of internal control, it was necessary to carry out a global diagnosis by means of interviews and surveys, directed to the accountant and risk manager in order to obtain clear, timely and truthful information of the internal organization. Afterwards, the legal requirements of the SEPS and the Monetary Policy and Regulation Board were verified. Using the COSO Report criteria, the internal control questionnaire was applied, and the graphic method was used to evaluate the procedures implemented in order to identify errors. The results obtained were certain non-compliances such as outdated manual of functions and procedures, omission of credit procedures, lack of collection policies, duplicity of activities, range of days of delinquency not in force according to regulatory reform, causing delays and lack of competitiveness of the advisors, and in the collection process greater pressure in the recovery of the portfolio. However, after the findings detected, the area has a low level of risk in the operating process, concluding that the observations found are moderately detrimental to achieving the objectives of the department and the institution. Finally, the report established recommendations such as adapting the manuals, policies and procedures in order to maintain the functioning of the control system.

KEYWORDS: AUDIT, CONTROL, COSO, COOPERATIVE, PROCESSES.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.1.1 Historia de la empresa.....	1
1.1.1.2 Detalles estratégicos.....	1
1.1.1.3 Estructura organizacional.....	3
1.1.1.4 Detalles de operación.....	4
1.1.1.5 Detalles legales.....	4
1.1.1.6 Marcas y logos.....	5
1.1.1.7 Ubicación.....	5
1.1.2 Descripción del entorno.....	6
1.1.2.1 Factores externos en las cooperativas de Latinoamérica.....	6
1.1.2.2 La auditoría y controles internos en el sector de Economía Popular y Solidaria del Ecuador.....	7
1.1.2.3 La aplicación del modelo COSO en las cooperativas de ahorro y crédito.....	8
1.1.3 Justificación.....	9
1.1.4 Objetivos.....	12

1.1.4.1	Objetivo general.....	12
1.1.4.2	Objetivos específicos	12
1.2	Revisión de la literatura.....	12
1.2.1	Teoría de Control interno según Koontz y O'Donnell	12
1.2.2	Conceptualización y componentes de la auditoría de control interno	13
1.2.2.1	Concepto de auditoría	13
1.2.2.2	Clases de auditoría.....	13
1.2.2.3	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	14
1.2.2.4	Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)	14
1.2.2.5	Fases de auditoría.....	14
1.2.2.6	Control interno.....	16
1.2.2.7	Objetivos de control interno	16
1.2.2.8	Importancia del control interno.....	17
1.2.2.9	Clasificación del control interno.....	17
1.2.2.9.1	Control interno contable	17
1.2.2.9.2	Control interno administrativo.....	18
1.2.2.10	Modelos de controles internos actuales	18
1.2.2.11	Criterios aplicados en la auditoría de control interno	19
1.2.2.12	Componentes y principios del control interno enfoque modelo COSO	19
1.2.2.13	El Sistema cooperativo en el sistema financiero	21
1.2.2.14	Sector financiero popular y solidario.....	21
1.2.2.15	Cooperativas	21
1.2.2.16	Cooperativas de ahorro y crédito	22
1.2.2.17	Segmentos de las Cooperativas.....	22
1.2.2.18	Créditos.....	22
1.2.2.19	Tipos de segmentos de créditos	23
CAPÍTULO II	25
METODOLOGÍA	25
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
2.1.3	Fases del desarrollo de auditoría de control interno	28
CAPÍTULO III	30

DESARROLLO	30
3. Desarrollo de la auditoría	30
3.1 FASE I-A	31
3.2 FASE I-B	58
3.3 FASE II	62
3.4 FASE III	98
CAPÍTULO IV	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
4.1 Conclusiones	108
4.2 Recomendaciones	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Productos y servicios de la cooperativa.....	4
Tabla 2. Sectores económicos del Ecuador	7
Tabla 3. Tipos y clases de auditoría.....	13
Tabla 4. Componentes del modelo COSO.....	19
Tabla 5. Los 17 principios del modelo de informe COSO	20
Tabla 6. Tipos de créditos en Ecuador.....	23
Tabla 7. Estructura de la cartera de créditos.....	24
Tabla 8. Personal entrevistado.....	25
Tabla 9. Entrevista a la contadora	26
Tabla 10. Entrevista a la jefa de riesgos	27
Tabla 11. Extracto del cuestionario basado en el modelo COSO	28
Tabla 12. Fases de la auditoría de control interno.....	29

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1. Principios primordiales de la cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.....	2
Ilustración 2. Organigrama estructural cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.....	3
Ilustración 3. Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.	5
Ilustración 4. Ubicación de la cooperativa	5
Ilustración 5. Indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito segmento I, II y III	9
Ilustración 6. Fases de la auditoría	15
Ilustración 7. Flujograma de la auditoría.....	15
Ilustración 8. Objetivos del control interno	17
Ilustración 9. Objetivos del control interno contable	18
Ilustración 10. Funciones del control interno administrativo	18
Ilustración 11. Modelos de control	19
Ilustración 12. Clasificación del sistema financiero ecuatoriano	21
Ilustración 13. Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.....	22
Ilustración 14. Etapas del proceso crediticio	23
Ilustración 15. Mapa de procesos de la COAC Uniblock y Servicios Ltda.	49
Ilustración 16. Estructura de la base de datos del scoring de aprobación	51

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 Uniblock y Servicios Ltda., tiene la siguiente trayectoria conforme consta en su página web Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. (2023) como se describe a continuación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIBLOCK nace el 27 de junio del 2007 en el Barrio Tilipulo. Impulsada por un grupo de emprendedores, cuya visión fue satisfacer las necesidades comunes del gremio de artesanos de la pequeña industria destinada a la fabricación de bloques, que siempre fue desatendido por la banca tradicional. En la actualidad, la cooperativa se encuentra domiciliada en la Parroquia Eloy Alfaro, cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, República del Ecuador. Es una entidad de derecho privado sin fines de lucro de responsabilidad limitada a su capital siendo su objetivo principal promover la cooperación económica y crediticia para sus socios. Fue aprobada mediante acuerdo ministerial de Bienestar Social, inscrita en el Registro General de cooperativas con No. de orden 7167 del 18 de febrero del 2008.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Misión.-“Somos una entidad solvente, solidaria, productiva, ágil e innovadora con servicios financieros oportunos a nivel nacional” (Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., 2023)

Visión.- “En el 2023 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda. contará con nuevas agencias y sucursales a nivel nacional, seguir siendo una institución financiera con servicios de calidad y calidez para nuestros socios” (Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., 2023)

Objetivos institucionales

Los objetivos institucionales de la Cooperativa para el 2023 son los siguientes:

- Promover la cooperación económica y crediticia para sus socios.

- Fomentar el ahorro entre sus socios y la comunidad en general.
- Fomentar los principios primordiales como base fundamental del funcionamiento y progreso de la cooperativa.
- Promover el incremento del número de socios de la cooperativa.
- Promover la integración entre sus socios generando espacios culturales, sociales y académicos.

Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos de la Cooperativa son los siguientes:

- Contar con un estatuto y reglamentos internos acorde a la Cooperativa, las leyes, códigos y disposiciones.
- Manejar un manual de riesgos integral para dar cumplimiento a la LOEPS.
- Operar una plataforma actualizada y funcional del sistema informático, que esté de acuerdo con las necesidades de la cooperativa.
- Capacitar a los socios en temas relacionados con la educación financiera.
- Dar a conocer e informar sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa a sus actuales y potenciales socios mediante la página web de la institución y redes sociales.
- Incrementar los certificados de la aportación de socios
- Incrementar el patrimonio técnico de la Cooperativa.

Principios primordiales

Los principios sobre los que deben fundamentarse las actuaciones de los colaboradores de la Cooperativa son los siguientes:

Ilustración 1. *Principios primordiales de la cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.*

<p>Hacer las cosas bien desde la primera vez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender y aplicar de manera que se satisfaga las necesidades de los clientes internos y externos. 	<p>El socio/cliente es lo primero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelencia en el servicio, atención personalizada, crear lealtad en nuestros asociados. 	<p>Reducción al mínimo de la variabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar la brecha entre lo que se planea y se ejecuta basados en un plan ajustado a las políticas institucionales. 	<p>Instruir el liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener la capacidad suficiente de resolver problemas y tomar decisiones de una manera eficiente
---	---	--	---

Fomentar un clima laboral de equidad	Disciplina	Trabajo en equipo	Mejora continua
• Desarrollar una actitud constructiva, creciendo junto con la cooperativa.	• Esfuerzo en común enseñando con el ejemplo, con sanciones ecuánimes.	• Colaborando mutuamente para conseguir objetivos organizacionales retadores.	• Ajustados a las necesidades de nuestros socios y clientes.

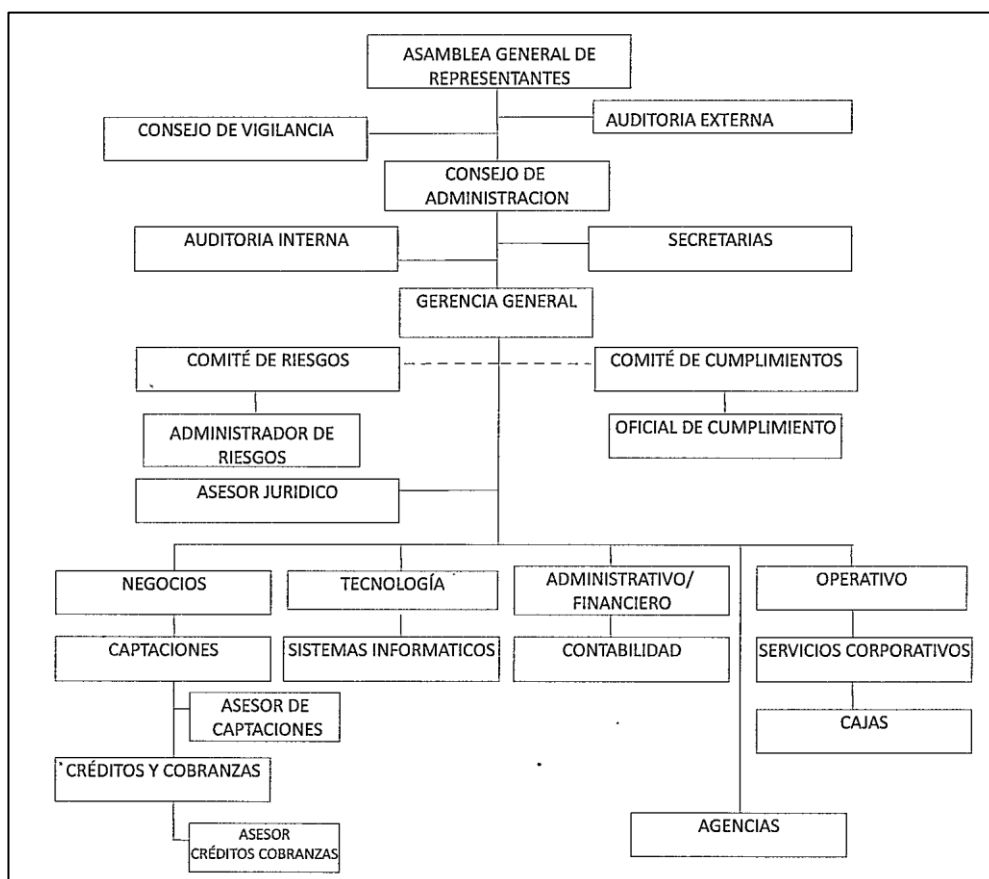
Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., (2022)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.1.1.3 Estructura organizacional

El personal de la COAC se encuentra organizado por los niveles directivos, ejecutivos, operativos, de apoyo y servicios. A continuación, se define el organigrama estructural de la cooperativa.

Ilustración 2. Organigrama estructural cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. (2021)

1.1.1.4 Detalles de operación

La cooperativa de ahorro y crédito ofrece a sus socios productos y servicios, los cuales se enlistan a continuación en la tabla 1.

Tabla 1. *Productos y servicios de la cooperativa*

PRODUCTOS		SERVICIOS
Créditos para: Consumo prioritario	Ahorro Normal	Pago de servicios básicos (Elepco S.A.)
Consumo ordinario	Ahorro programado	Recaudaciones de pago ágil
Credi Unirol	Ahorro infantil	
Acumulación ampliada	Certificado de Depósito a plazo fijo	
Acumulación simple		
Minorista		
Credi en línea		
Credi especial		
Credi amigo		
Credi consolidación de deudas		
Credi valor		

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., (2023)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.1.1.5 Detalles legales

La Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., se encuentra supervisada por organismos de control. Además, para mantener un control interno debe cumplir las siguientes Leyes y Reglamentos:

Organismos de Control

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
- Junta de Política y regulación Monetaria y Financiera
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
- Corporación de Seguro de depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)
- Servicio de Rentas Internas (SRI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga

Códigos y Leyes:

- Código Orgánico Monetario Financiero
- Código de trabajo
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos
- Leyes y ordenanzas municipales
- Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Reglamento interno.
- Normas de control emitidas por la SEPS y JPRMF.

1.1.1.6 Marcas y logos

Ilustración 3. *Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.*



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. (2023)

1.1.1.7 Ubicación

La cooperativa está ubicada en la Av. Simón Rodríguez y Uruguay, barrio San Felipe, ciudad de Latacunga.

Ilustración 4. *Ubicación de la cooperativa*



Fuente: Google maps (2023)

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 Factores externos en las cooperativas de Latinoamérica

Las cooperativas latinoamericanas son organizaciones que se enfrentan a muchos desafíos en el siglo XXI. Los desafíos más notorios son: desempleo y trabajo precario, altos precios para acceder a una vivienda, salud, educación y alimentación, altos índices de deuda y crisis de varios tipos tales como humanitaria, ecológica y financiera. También, se observa una creciente desigualdad y un rápido cambio tecnológico en los países subdesarrollados (Cómite de investigaciones de la ACI, 2021).

Las cooperativas de ahorro y crédito se han destacado en el sistema financiero nacional, a pesar de encontrarse en medio de un escenario incierto y con pocas perspectivas de crecimiento económico. Según datos del Consejo Mundial de las Cooperativas de ahorro y crédito, Brasil cuenta con 11,9 millones de socios y 847 cooperativas de ahorro y crédito. En este país el Banco central apoyó al crecimiento de las cooperativas con el diseño de reformas y resoluciones durante el año 2022 (Delogo, 2022).

En Ecuador, el sector de economía popular y solidaria es una tercera vía de desarrollo, según manifiesta la superintendente de la Economía Popular y Solidaria. También, expresó que uno de los principales problemas que se encuentra en este sector es que se legisla sin sustento en la realidad y las cifras del sector. Por eso se consideró reformas a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (La Hora, 2023).

A noviembre de 2022, existen 16 300 organizaciones y entidades de la economía popular y solidaria, de las cuales 453 son Cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas. Además, 6 685 286 personas están vinculadas al sector financiero, lo que representa el 56 % de la población adulta del Ecuador (SEPS, 2023). De hecho, los datos de Equifax Ecuador, buró de crédito y firma global de Big Data y analítica, exponen que en los últimos 3 años las cooperativas del país han otorgado 4,8

millones de créditos, por un monto total de más de 29 mil millones de dólares. Dicha cifra incluye a personas naturales y jurídicas (Baquerizo, 2022).

1.1.2.2 La auditoría y controles internos en el sector de Economía Popular y Solidaria del Ecuador

La pandemia ha impactado de forma diferente a los distintos sectores, dependiendo del tipo de producto y/o servicio que producen (Instituto de auditores internos del Ecuador, 2020). En Ecuador las funciones de auditoría interna se han ajustado conforme los planes de auditoría de cada sector. El país cuenta con nueve sectores, que se señalan en la tabla 2.

Tabla 2. *Sectores económicos del Ecuador*

Sector de banca y servicios financieros
Sector de productos de consumo
Sector de energía y recursos naturales no renovables
Sector de manufactura avanzada y movilidad
Sector de salud y bienestar
Sector de tecnología y telecomunicaciones
Sector de servicios
Sector de bienes raíces y construcción
Sector de gobierno y sector público

Fuente: Instituto de auditores internos del Ecuador (2020)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

La pandemia no solo ha obligado a que las empresas y negocios se reinventen, sino que, además, ha ejercido presión para que la función de auditoría interna trabaje de forma diferenciada. Tomando en consideración al sector banca y servicios financieros se puede evidenciar que juegan un papel muy importante en la economía ecuatoriana.

En los últimos años las cooperativas de ahorro y crédito han desempeñado un rol importante en los sistemas socioeconómicos contemporáneos, siendo organizaciones con una doble e importante función en el sistema actual: satisfacer las necesidades de

sus miembros a través de procesos productivos y económicos eficaces y eficientes (García et al., 2021).

Este tipo de entidades aspiran manejar una gestión sostenible e integral, para lo cual, deben continuar afianzando factores tanto sociales como técnico-económicos (Fernández et al., 2018). Por tanto, el uso de herramientas empresariales es necesario para conseguir mayor beneficio sobre la calidad de los procesos internos y la verificación de requisitos y normativas fijadas por entes de control. El control interno sin duda forma parte fundamental de cualquier organización, ya que tiene la potencialidad de brindar una seguridad razonable en el flujo de operaciones y transacciones internas, mediante políticas y procedimientos correctamente estructurados (García et al., 2021).

1.1.2.3 La aplicación del modelo COSO en las cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de nuestro país se concentran en la región Sierra. Con base en Baquerizo (2022), la provincia de Pichincha encabeza la lista con el 14 %; le sigue Azuay con el 11 %; Tungurahua con el 9,3 %; Cotopaxi con el 7,7 %; y Chimborazo con el 7,5 %.

Para garantizar la competitividad de las operaciones se requiere del control interno en las organizaciones, ya sean grandes o pequeñas. Es necesario recalcar que el control interno es un plan coordinado de todos los métodos y procedimientos para: proteger los activos, conseguir información correcta y segura, promocionar la eficiencia de las operaciones financieras y administrativas y regirse a las normas prescritas en la normativa vigente (Chafla et al., 2019)

La aplicación de un adecuado control interno en una cooperativa permite corregir determinadas inconformidades, que traen como beneficio la mejora de la imagen de la organización y, por ende, aumenta el grado de confianza de los inversionistas. Es así como el control interno forma parte de cada una de las actividades laborales diarias. Por tal motivo, cada funcionario es responsable de sus funciones y debe garantizar que sus actividades han sido realizadas con excelencia. Entre los modelos

de control interno se encuentra el modelo COSO, el cual es el más adoptado por las empresas del continente americano (Quinaluisa et al., 2018).

La SEPS a través de su base de datos obtiene información que le permite evaluar el desarrollo y crecimiento de todas las entidades financieras del sector económico y popular. Para ello, emplea indicadores que le permiten identificar los aspectos que requieren mayor atención. Entre los indicadores financieros que evalúan las cooperativas con relación a los años 2021 y 2022 del segmento I, II y III están: indicador de morosidad, liquidez, solvencia e intermediación financiera como se visualiza en la ilustración.

Ilustración 5. *Indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito segmento I, II y III*



Fuente: SEPS (2023)

La cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. se ubicó en el segmento III de cooperativas en el año 2019, debido a su crecimiento financiero. Con ello surgió el requerimiento de mejorar la administración y vigilancia de sus recursos a cargo de sus directivos y demás personal. Por tal razón, debió diseñar y poner en funcionamiento manuales, políticas, procedimientos a fin de mejorar el sistema de control interno básico. Considerando que la cooperativa funciona como un engranaje, en donde si falla algún departamento o área, deja de funcionar correctamente la organización (Ekosnegocios, 2019)

1.1.3 Justificación

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen mayor situación de carga y compromisos que cumplir a medida que cambian de segmentos. Para su mejor funcionamiento

implantan un sistema de control que ayude a salvaguardar sus recursos y cumplir con los objetivos de eficacia y eficiencia (Álava-Rosado et al., 2023).

La auditoría es un área fundamental para el desarrollo y el crecimiento de las empresas, ya que brinda un enfoque objetivo y estratégico para mejorar los procesos, aumentar la eficiencia y la rentabilidad, y minimizar los riesgos (Ekosnegocios, 2023). También, es considerada una forma clave para la detección de irregularidades en las organizaciones, por ello, se comienza manifestando que la auditoría es una herramienta de control y verificación que ayuda a una entidad a mejorar su organización. A través de la auditoría se identifica las fallas en los procesos o en los controles aplicados, para lo cual, se necesita tener evidencia de las políticas, procedimientos, principales controles internos, de igual manera el logro de las metas y objetivos propuestos, con el fin de averiguar si el personal está cumpliendo o no con el control interno (Mantilla, 2013).

En el mismo orden de ideas Macías-Cevallos & Vélez-Mendoza (2022), en referencia al control interno mencionan que, las evaluaciones continuas a los procedimientos internos son un eje clave para que se disminuyan los riesgos a los que se ven expuestas las organizaciones. De allí, la importancia de establecer controles, manuales y políticas acorde a las necesidades; estableciendo normas, procedimientos, reglamentos y estrategias que contribuyan a la eficiencia en los procesos, el aseguramiento de los recursos y el logro de los objetivos o metas empresariales.

Los cambios a nivel mundial, así como el crecimiento de la cooperativa en los últimos 4 años ha creado la necesidad de disponer de informes que integren no solo la parte financiera, al contrario, que además se considere el control, la gestión y el cumplimiento de disposiciones legales vigentes, que permitirá disponer de información confiable y original, así mismo minimizar los riesgos en las operaciones de la entidad (Benítez, 2014).

El desarrollo del proyecto integrador fue factible de realizar puesto que se contó con la autorización del área de gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, así también; la apertura del departamento de contabilidad, crédito y cobranzas, departamento de riesgos, entre otros. Con la documentación y material bibliográfico obtenido se inició la planificación, se continuó con la ejecución y se finalizó con la comunicación de los resultados a través del informe.

La aplicación de una auditoría de control interno al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda. permitirá incrementar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. Los procesos de crédito y cobranzas son el pilar fundamental para alcanzar los objetivos institucionales, uno de estos el de promover la cooperación económica y crediticia para sus socios, de hecho, se constituye un proceso operativo importante, que tiene impacto directo en la misión de la institución, siendo este el enfoque cualitativo a considerar.

Para hablar de la importancia cuantitativa del proceso de créditos y cobranzas es necesario indicar que las cuentas de los estados financieros están directamente relacionadas con cartera de créditos de consumo y microcrédito. En el primer trimestre del 2023 según el estado de resultados el rubro más significativo del grupo de ingresos son intereses y descuentos de cartera de créditos, con un valor de 312.905,96, en concordancia con este evento se encuentran los gastos de obligaciones con el público dando un valor de 183.343,37 y obligaciones financieras con un valor de 10.836,16 y gastos de operación con un valor de 98.090,51.

Con la aplicación de la auditoría de control interno al proceso de créditos y cobranzas de la cooperativa del primer trimestre 2023, de seguro se hallarán situaciones que han pasado por desapercibido tales como: objetivos no cumplidos, controles que no cubren las necesidades del proceso examinado, ausencia de políticas internas documentadas y desactualización de manuales.

Otra de las motivaciones de evaluar procesos se debe a que frecuentemente, las organizaciones se enfocan más en el área contable, porque consideran que los estados

financieros son la representación numérica del resultado final de las operaciones desarrolladas en un ejercicio económico.

Desde el punto de vista del estudiante es importante desarrollar una evaluación interna en el área mencionada anteriormente, porque se alcanza a poner en práctica la teoría adquirida en la academia y la que no, conseguirla con la práctica diaria e investigación.

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 Objetivo general

Ejecutar la auditoría de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., para la evaluación de la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

1.1.4.2 Objetivos específicos

- Elaborar la planificación de la auditoría de control interno para la determinación de los niveles de riesgo y el enfoque de auditoría.
- Examinar el control interno para la obtención de evidencia suficiente y competente que sustenten los resultados.
- Presentar los resultados de la auditoría mediante el informe final con sus correspondientes comentarios y recomendaciones para el mejoramiento de la gestión de la institución.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 Teoría de Control interno según Koontz y O'Donnell

Empleando las palabras de Koontz & O'Donnell (1982), la teoría de control interno establece que: “la gestión óptima es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización”

También, se puede indicar que los controles están diseñados de forma sistemática por la organización, debido a que, surge la necesidad de implementar controles administrativos en cada una de las operaciones diarias. La finalidad de los controles son poseer un correcto funcionamiento de la entidad y en lo posible reducir considerablemente el riesgo de pérdidas o, por el contrario, darse cuenta con antelación de los riesgos que puedan suceder en el transcurso de las operaciones a desarrollar (Olaya, 2021).

De esta forma, al aplicar la teoría de control interno en la cooperativa se analizará el sistema de control implantado por gerencia en los procesos. Bajo esta perspectiva la teoría de control permite que la auditoría de control interno se lleve a cabo mediante una examinación al área de créditos y cobranzas de la organización, sin perder de vista sus particularidades referentes al riesgo y controles internos. De tal forma, permita determinar actividades o procesos ineficientes que afectan a los objetivos estratégicos.

1.2.2 Conceptualización y componentes de la auditoría de control interno

1.2.2.1 Concepto de auditoría

La auditoría es una técnica de evaluación. Toda auditoría tiene un objeto de estudio y objetivo o propósito. Se caracteriza porque hace uso de referentes consensuados, del mismo modo, se enfoca en determinar la conformidad de lo evaluado con respecto a un criterio (Sánchez, 2021).

1.2.2.2 Clases de auditoría

Dependiendo del objeto de trabajo, la auditoría ofrece las siguientes clases como se detalla a continuación en la tabla 3.

Tabla 3. *Tipos y clases de auditoría*

Tipos de auditoría	
Interna	La auditoría Interna permite verificar a través de un análisis y evaluación de la eficiencia de las operaciones de una entidad que estén correctamente aplicados con la normativa. Esta auditoría se concentra en analizar los procedimientos de las diferentes áreas de la entidad.
Externa	Esta auditoría evalúa las operaciones de los estados financieros de una entidad basadas en normas y técnicas concretas con el fin de exponer la situación económica financiera de los resultados obtenidos.
Clases de auditoría	

Financiera	Se enfoca en los estados financieros, por lo tanto, el objetivo y propósito es opinar sobre su razonabilidad. El auditor trata de obtener evidencia que lo ayude a la verificación de la transparencia de las operaciones económicas.
Gestión	Se dirige a evaluar el desempeño de la entidad a partir de los resultados obtenidos durante un periodo de tiempo determinado, con la finalidad de mejorar la efectividad y eficiencia económica en el uso de los recursos.
Control interno	Está orientada a evaluar la calidad de los controles existentes en el interior de la entidad. Se enfoca en los procesos a fin de monitorear las operaciones diarias, con el plan organizacional y métodos adoptados.
Cumplimiento	Se enfoca en comprobar, examinar y evaluar las operaciones financieras, administrativas y económicas basados en las leyes, normas y estatutos normativos vigentes.
Informática	Se orienta a evaluar los riesgos y controles, los niveles de seguridad existentes y la integridad en los sistemas de información tangibles y no tangibles.
Forense	Tiene por objeto de trabajo la contabilidad, como quiera que ésta tiene la potencialidad de reflejar los fraudes y delitos económicos y financieros, con el fin de obtener y aportar evidencia a las autoridades judiciales, para soportar los procesos de investigación penal y disciplinarios.
Tributaria	Su objeto de trabajo es la información tributaria. Su objetivo es evaluar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Fuente: Sánchez (2021)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.2.2.3 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Las NAGAS son consideradas los principios fundamentales de auditoría a los que los auditores deben enmarcar su desempeño durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de esta norma garantiza que el auditor realiza su trabajo con calidad y profesionalismo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023). Estas normas se dividen en tres grupos: normas generales o personales, normas de ejecución del trabajo y normas de preparación del informe (Vara, 2017).

1.2.2.4 Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)

Consideradas como el conjunto de estándares que contiene principios y procedimientos de aplicación esencial en una auditoría de estados financieros (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

1.2.2.5 Fases de auditoría

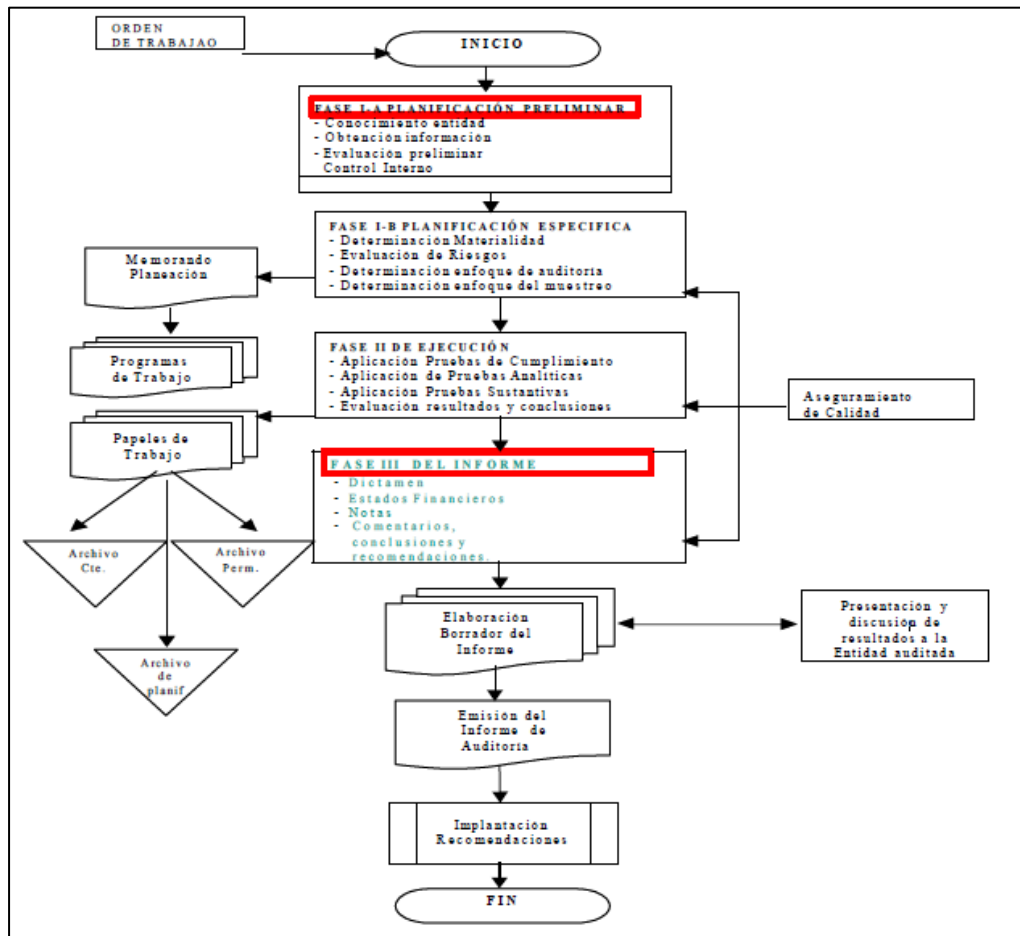
Desde el punto de vista metodológico la auditoría implica tres fases: planeación, ejecución y comunicación de resultados. A continuación, se presenta la ilustración 6 sobre las fases de auditoría y en la ilustración 7 el flujograma de la auditoría.

Ilustración 6. Fases de la auditoría



Fuente: Benítez (2021)
Elaborado por: Guanoluisa (2023)

Ilustración 7. Flujoograma de la auditoría



Fuente: Benítez (2021)

1.2.2.6 Control interno

Desde el punto de vista empresarial se puede decir que un control es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la entidad, con la finalidad de conseguir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. Sin embargo, el cumplimiento de los controles empresariales se tiene que evidenciar, es decir, que la honradez y la transparencia en el uso de los recursos debe quedar debidamente registrada para poder ser comprobada, demostrada y en su caso, auditada en un determinado lapso (Pereira, 2019).

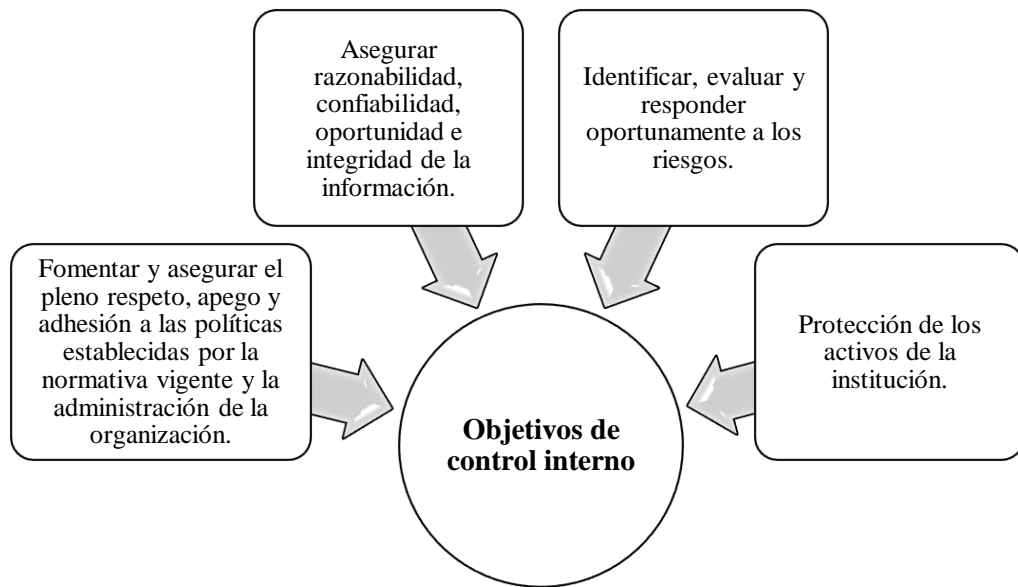
Por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) menciona que el control interno es el: “conjunto de normas, principios, procesos, procedimientos, acciones, técnicas e instrumentos de control, que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyen al logro del objeto social” (p. 7).

Con un buen manejo del control interno la organización puede conseguir el progreso económico esperado, cumplir con los objetivos estratégicos, mantenerse en el mercado y también contribuir a la economía del país. Por consiguiente, es necesario entender que el control interno es una herramienta surgida por la necesidad de suprimir o disminuir significativamente los riesgos a la cual se hayan expuestos los distintos tipos de organizaciones, garantizar un funcionamiento eficiente en los procesos, así como también asegurar el control interno financiero y el cumplimiento de leyes y reglamentos (Álava-Rosado et al., 2023).

1.2.2.7 Objetivos de control interno

Los objetivos de control interno que se deben cumplir se presentan en la ilustración 8

Ilustración 8. Objetivos del control interno



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.2.2.8 Importancia del control interno

Mantilla (2013), establece que la importancia de un control interno es conducir a la empresa hacia sus objetivos, tomando en consideración los riesgos que puedan aparecer. Los controles internos hacen posible la utilización eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos; ayudan a producir información contable, financiera y administrativa confiable, real y oportuna para la toma de decisiones; también ayudan a detectar y controlar los problemas, riesgos e irregularidades existentes; asimismo, ve que se dé cumplimiento a políticas, normas, reglas y procedimientos aplicables para la realización de las operaciones.

1.2.2.9 Clasificación del control interno

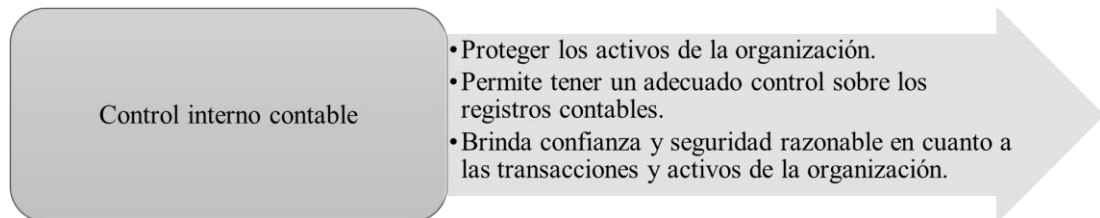
Por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) el control interno se subdivide en dos tipos de controles que son contable y administrativo.

1.2.2.9.1 Control interno contable

Los controles orientados a lo contable permiten que las operaciones contables se realicen con exactitud y confiabilidad, ya que están relacionados con la protección de

la información financiera y de los activos que posee la organización. A continuación, se ilustra los objetivos de este tipo de control.

Ilustración 9. *Objetivos del control interno contable*



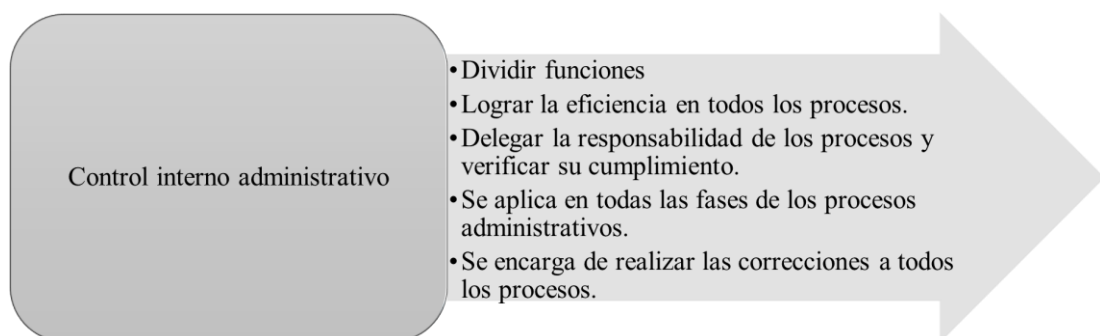
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.2.2.9.2 Control interno administrativo

Los controles orientados a lo administrativo son creados para mejorar las operaciones de la entidad con la finalidad de ser más eficientes. Cada control está diseñado para revisar los procesos realizados según el área y personal involucrado. Este control busca lo siguiente como se presenta en la ilustración 10.

Ilustración 10. *Funciones del control interno administrativo*



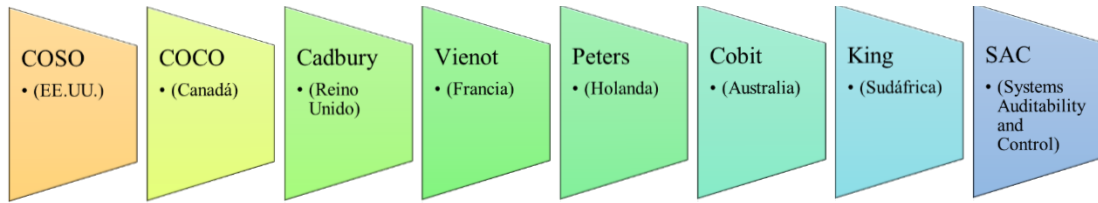
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.2.2.10 Modelos de controles internos actuales

Uno de los modelos más utilizados en la actualidad por las empresas es el modelo COSO, sin embargo, existen diversos modelos de control, al igual que lineamientos que ayudan a la mejora del gobierno corporativo (Quinaluisa et al., 2018). En el continente americano los modelos COSO Y COCO son los que más se aplican en las empresas, a continuación, se mencionan los modelos más conocidos en la ilustración 11.

Ilustración 11. Modelos de control



Fuente: Quinaluisa et al. (2018)
Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.2.2.11 Criterios aplicados en la auditoría de control interno

La auditoría de control interno toma como referente el informe COSO. En el marco del informe COSO la definición del Sistema de Control Interno de una entidad es un proceso llevado a cabo por los órganos de administración, órganos de control, gerencia y en general, por el resto del personal que trabaja en la organización. Por ello, el manejo adecuado del informe de Control Interno COSO, facilita la evaluación del diseño e implementación de los controles establecidos en las organizaciones con el finalidad de mitigar riesgos (Álava-Rosado et al., 2023).

1.2.2.12 Componentes y principios del control interno enfoque modelo COSO

El modelo COSO está integrado por componentes: el primer componente es ambiente de control o ambiente interno, segundo evaluación de riesgos, el tercero actividades de control, el cuarto información y comunicación y finalmente el quinto monitoreo o seguimiento. A continuación, se conceptualiza los cinco componentes en la tabla 4.

Tabla 4. Componentes del modelo COSO

Ambiente de control o Ambiente interno	Evaluación de riesgos
El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. Para tener un ambiente de control interno estable se debe crear una conciencia de control que se logra con la elaboración y aplicación de un código de ética (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).	El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. Por lo que, el representante legal debe establecer elementos que permitan identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos de la organización, así como las estrategias para prevenirlos, mitigarlos o evitarlos (Superintendencia de Economía Popular y

	Solidaria, 2016).
Actividades de control	Información y comunicación
Son una base para minimizar los riesgos y que se lleven a cabo los objetivos. Las actividades de control no pueden generalizarse, es decir que deben ser definidas según el área de la entidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).	La gerencia de la entidad debe identificar, obtener y comunicar información adecuada y oportuna. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la empresa, y debe ser en sentido ascendente y descendente (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).
Monitoreo o Seguimiento	
Las actividades de supervisión se utilizan para comprobar si cada uno de los cinco componentes del control interno están funcionando adecuadamente. La gerencia o Junta de Vigilancia deben evaluar el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y de esta manera realizar modificaciones en caso de necesitarlo. Entre tanto, las evaluaciones pueden ser periódicas o de seguimiento continuo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original mediante la inclusión de 17 principios de control que están relacionadas a cada componente y que funcionan en forma conjunta. Los 17 principios se muestran en la tabla 5.

Tabla 5. *Los 17 principios del modelo de informe COSO*

	COMPONENTE	PRINCIPIOS
1	Ambiente de control o ambiente interno	1. Demuestra compromiso por la integridad y valores éticos. 2. Ejerce responsabilidad de supervisión. 3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad. 4. Demuestra compromiso para la competencia. 5. Hacer cumplir con la responsabilidad.
2	Evaluación de riesgos	6. Especifica objetivos relevantes. 7. Identifica y analiza los riesgos 8. Evalúa el riesgo de fraude. 9. Identifica y analiza cambios importantes.
3	Actividades de control	10. Selecciona y desarrolla actividades de control. 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos. 13. Usa información relevante.
4	Información y comunicación	14. Comunica internamente. 15. Comunica externamente.
5	Monitoreo o Seguimiento	16. Conduce evaluaciones continuas o independientes. 17. Evalúa y comunica deficiencias

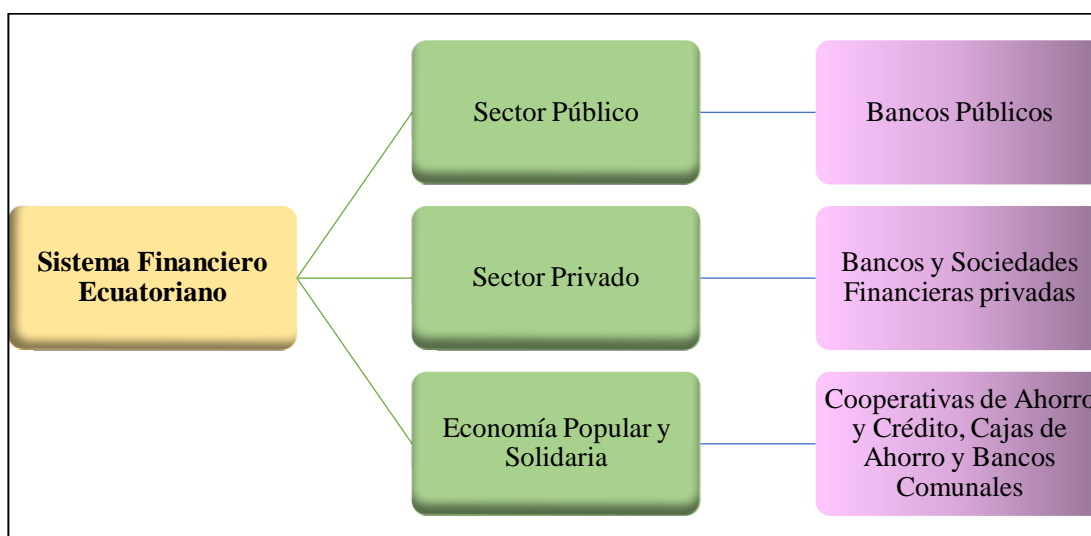
Fuente: Quinaluisa et al. (2018)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.2.2.13 El Sistema cooperativo en el sistema financiero

De acuerdo con el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) el sistema financiero del Ecuador “está compuesto por instituciones financieras de los sectores público, privado y del popular y solidario” (p. 97). A continuación, se plasma la clasificación del sistema financiero ecuatoriano en la ilustración 12.

Ilustración 12. *Clasificación del sistema financiero ecuatoriano*



Fuente: Asamblea Nacional del Ecuador (2008)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.2.2.14 Sector financiero popular y solidario.

El sector financiero popular y solidario se encuentra conformado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Su ente de control es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y sus normas están basadas en la Ley de Economía Popular y Solidaria. Este sector desde la perspectiva del ente regulador se basa en 4 ejes y su fin es tratar de proteger y fortalecer a las cooperativas de ahorro y crédito. Los ejes son: regulación, fomento, control y garantía (Mosquera & Guillín, 2022).

1.2.2.15 Cooperativas

Las cooperativas son organizaciones centradas en las personas. Estas personas al agruparse son quienes controlan y dirigen la entidad, su labor es dar respuesta a las

necesidades y ambiciones de carácter económico, social y cultural del sector en el que se encuentran (Alianza Cooperativa Internacional, 2018).

1.2.2.16 Cooperativas de ahorro y crédito

Son instituciones con propósito social que se unen voluntariamente, también son consideradas como intermediarias financieras. Su principal acción es la captación de recursos del público en general en forma de depósitos de ahorro o depósitos a plazo fijo para luego mediante créditos poder ayudar a satisfacer las necesidades de sus socios (Espín et al., 2020).

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera determina el capital social y la clasificación de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito, además, que el capital está integrado por el aporte de los socios (Espín et al., 2020).

1.2.2.17 Segmentos de las Cooperativas

De acuerdo con el artículo 1 de la Norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2019), indica que las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en uno de los cinco segmentos que presentan en la ilustración 13.

Ilustración 13. Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito

Segmentos	I	II	III	IV	V
Activos (USD)	Mayor a 80.000.000,00	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00	Hasta 1.000.000,00

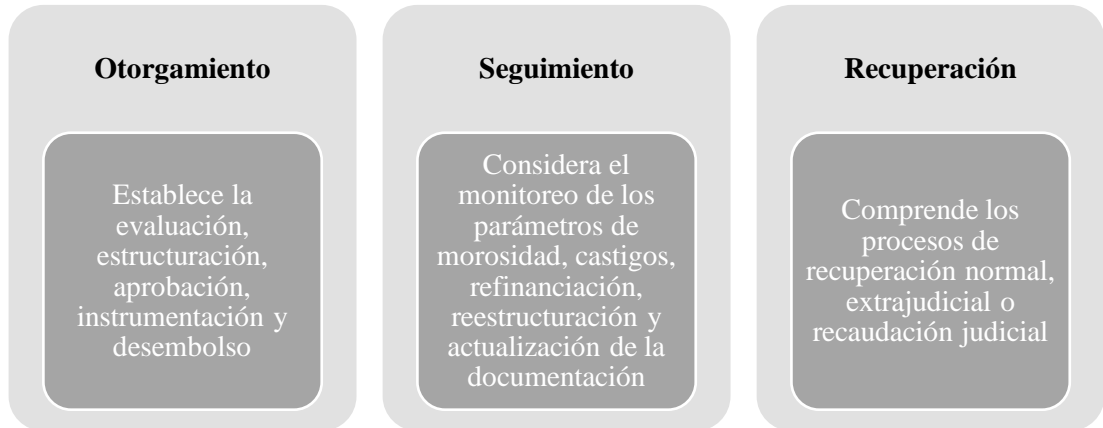
Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2019)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

1.2.2.18 Créditos

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) indica que los procesos crediticios según el art 3 numeral (n) interviene las siguientes etapas que se muestran a continuación.

Ilustración 14. Etapas del proceso crediticio



Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

(Nota. La tabla de nivel de aprobación de créditos se encuentra en la pág. 75)

1.2.2.19 Tipos de segmentos de créditos

Las cooperativas deben establecer políticas. Las políticas deben contener lineamientos claros y que sirvan de orientación para el otorgamiento de créditos a los socios, las mismas deben ser aplicadas correctamente y también monitoreadas con la finalidad de evitar conflictos futuros (Rodés, 2019).

Para Espín et al., (2020) y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) los tipos de créditos que existen en Ecuador son:

Tabla 6. Tipos de créditos en Ecuador

Segmento de crédito		Descripción
1	Microcrédito	Son aquellos otorgados a las Personas Naturales o Jurídicas que registren ventas anuales o menores a USD 100.000,00 o aquellos grupos de prestatarios que cuenten con garantía solidaria, con la finalidad de apoyar a la producción y comercialización en pequeña escala, estableciendo que la principal fuente de pago se genera por la venta de sus productos, apoyando así al microempresario.
2	Productivo	Son los créditos otorgados a socios que tiene la capacidad de producir diversas actividades económicas.
3	Vivienda	Están destinados exclusivamente para adquirir, construir o remodelar un bien inmueble.
4	Consumo	Son aquellos créditos concedidos a Personas Naturales para

cubrir necesidades inmediatas como salud, alimentación, es decir, no están relacionados con una actividad productiva.

Fuente: Espín et al., (2020) y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

Una vez otorgado los créditos por parte de las cooperativas de ahorro y crédito a los socios, estos se transforman en cartera de créditos, según indican la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) y Arciniegas & Pantoja (2020). A continuación, se presenta la estructura de cartera de créditos en la tabla 7.

Tabla 7. Estructura de la cartera de créditos

	Cartera de créditos	Descripción
1	Cartera por vencer	Se consideran aquellos créditos pagados en los tiempos establecidos por las partes.
2	Cartera vencida	Son aquellas obligaciones que no se han cumplido en las fechas establecidas por las partes.
3	Cartera que no devenga interés	Son los créditos cuyas cuotas a pesar de no estar vencidas tienen una cuota que se registró como vencida pero no devengan intereses por parte de la cooperativa
4	Cartera reestructurada	Son aquellos créditos que no se han cancelado a tiempo y se vuelve a refinanciar para asegurar su recuperación.

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) y Arciniegas & Pantoja (2020)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

El proyecto integrador se ejecutó en el departamento de negocios, de manera específica al área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda. de la ciudad de Latacunga. Esta institución financiera utiliza el sistema financiero WebCoop para los créditos, entre los productos de mayor demanda están créditos de consumo y microcréditos, también ofrece ahorros e inversiones.

Se aplicó la evaluación de control interno en el área operativa de créditos y cobranzas porque es el pilar fundamental de la cooperativa y con lo que respecta en esta área se ha presentado debilidades. La auditoría de control interno dentro del área de créditos lo que pretendió fue evaluar el cumplimiento de la normativa externa, reglamentos, resoluciones y disposiciones de la Junta de Política y Regulación Financiera y Superintendencia. Así también verificar que cuente con organigramas estructurales, funcionales y normativa interna actualizados, del mismo modo monitorear las actividades operativas y procesos básicos.

2.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información

Fuentes de información primaria. - Es la información de primera mano, no estructurada que se obtiene de las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural que se suscita en el momento (Bernal, 2010). Para recopilar información estratégica en este proyecto integrador se efectuaron encuestas. Las personas encuestadas se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 8. *Personal entrevistado*

<i>Nombres</i>	<i>Cargo</i>	<i>Departamento</i>
<i>Abg. Fabián Proaño</i>	<i>Gerente</i>	<i>Gerencia</i>
<i>Ing. Jessica Yáñez</i>	<i>Contadora general</i>	<i>Área de contabilidad</i>
<i>Ing. Diana Muso</i>	<i>Jefe de riesgos</i>	<i>Área de riesgos</i>
<i>Ing. Alexandra Banda</i>	<i>Jefe de crédito</i>	<i>Área de crédito</i>
<i>Ing. Fernanda Tipán</i>	<i>Asesor de créditos</i>	<i>Área de crédito</i>

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

Entrevista

El propósito del auditor al llevar a cabo una entrevista es el de obtener información suficiente y digna de confianza, para esto es necesario establecer interacción con el personal que se considere fuente de información (Bernal, 2010). En la cooperativa el personal administrativo es quien aporta con información necesaria, clara y oportuna.

Entrevistas. - Las entrevistas desarrolladas en el presente proyecto integrador fueron realizadas el 5 de junio de manera presencial en las oficinas de la cooperativa. Las entrevistas estuvieron dirigidas a la Ing. Jessica Yáñez contadora e Ing. Diana Muso jefa de riesgos, las cuales fueron delegadas por el Abg. Fabián Proaño gerente. Ellas fueron las encargadas de proporcionar la información solicitada, a fin de obtener información clara, oportuna y veraz de la organización.

Guion de entrevista. - Para la ejecución se realizaron dos entrevistas, las cuales constaban de 9 preguntas cada una. La entrevista dirigida a la contadora permitió saber el diagnóstico global de la cooperativa. La segunda entrevista dirigida a la jefa de riesgo permitió estar al tanto de la organización interna. Las entrevistas duraron unos 30 minutos aproximadamente con el objetivo de conocer como es el funcionamiento de la cooperativa. A continuación, se presenta las preguntas aplicadas para las entrevistas en la tabla 9 y 10.

Tabla 9. *Entrevista a la contadora*

Entrevista		
Entrevistado:		Fecha:
Entrevistadora:		Hora:
No.	Preguntas	Respuestas
1	De acuerdo con su criterio ¿Qué tan importante es la Superintendencia de Economía Popular y solidaria para la Cooperativa?	
2	¿La cooperativa en que segmento se encuentra?	
3	Bajo su criterio durante el 2022 ¿Cuáles fueron los cambios o disposiciones emitidas por la SEPS a las que se acogió la cooperativa?	
4	¿Por qué cree que es importante que la Cooperativa tenga manuales,	

	políticas y procedimientos?	
5	¿Con que departamentos cuenta la Cooperativa?	
6	¿De qué manera se lleva los controles dentro de cada departamento?	
7	¿Cómo considera que influyen los jefes de cada departamento para cumplir con los procedimientos?	
8	¿Qué departamentos considera usted que son los más importantes?	
9	Según la respuesta anterior ¿Cuáles son los procesos o manuales que llevan esos departamentos?	

Fuente: Quinapanta (2019)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

Tabla 10. *Entrevista a la jefa de riesgos*

Entrevista		
Entrevistado:		Fecha:
Entrevistadora:		Hora:
No.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es la base legal de la Cooperativa?	
2	¿Bajo qué ley son establecidas las políticas y procedimientos que tiene cada departamento?	
3	¿Cuáles son los manuales que manejan en la Cooperativa?	
4	¿Cuál es el beneficio de tener manuales, políticas y procedimientos en la Cooperativa?	
5	¿Han existido errores o irregularidades en la Cooperativa por el incumplimiento de manuales, políticas y procedimientos?	
6	¿Cuáles son los departamentos más importantes dentro de la Cooperativas?	
7	¿Cómo elaboran los procesos que utilizan en los departamentos mencionados anteriormente?	
8	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que otorga en créditos la Cooperativa?	
9	¿Cómo supervisa la Cooperativa el cumplimiento los manuales, políticas y procedimientos?	

Fuente: Quinapanta (2019)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

Encuesta

La encuesta es considerada una de las técnicas de recolección de información más usadas. Su instrumento es el cuestionario, el cual es aplicado a un grupo representativo del universo que se está investigando (Baena, 2017).

Encuesta. –La encuesta se llevó a cabo el 5 de junio de manera presencial en el departamento de créditos y cobranzas de la COAC Uniblock y Servicios Ltda. La encuesta estuvo dirigida a la Ing. Alexandra Banda jefa de crédito. El objetivo de aplicar el cuestionario fue recolectar la información de cómo se efectúa el manejo de las operaciones en este departamento.

Cuestionario. - En el presente proyecto integrador se utilizó un cuestionario con escala dicotómica. Las respuestas afirmativas (Si) indicaron la existencia de una adecuada medida de control, por el contrario, las respuestas negativas (No) señalaron una observación, debilidad o falla en el sistema de control interno establecido. A continuación, se presenta un extracto del cuestionario en la tabla 11.

Tabla 11. Extracto del cuestionario basado en el modelo COSO

Variable independiente: control interno				RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	
Conceptualización	Dimensión/ Categoría	Indicadores	Items	SI	NO	Observación	PT	CT
Conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre si y unidos a las personas que conforman una institución, se constituye en un medio para lograr una función administrativa íntegra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social de la empresa.	Ambiente Interno	Integridad	¿Existe difusión de la misión y la visión de Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.?					
			¿Se socializa el código de ética institucional?					
			¿Se evalúa el cumplimiento del código de ética institucional?					
			¿Existe una estructura funcional en el área de crédito?					
			¿Existen sanciones para quienes no cumplen con las funciones asignadas?					
			¿Existen políticas para agilizar los procesos administrativos?					
		Administración estratégica	¿Existen estrategias consistentes de crédito con la misión de la entidad?					
			¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el					
			¿Existen responsables determinados específicamente para seguimiento					

Fuente: Quinapanta (2019)

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

Adicional a las entrevistas y encuestas se solicitó el plan estratégico, los manuales, políticas y demás documentos que respalden los procesos evaluados.

2.1.3. Fases del desarrollo de auditoría de control interno

Para la aplicación de la auditoría de control interno se utilizó las etapas de auditoría adicionando los objetivos que se propusieron en este proyecto integrador. Es importante mencionar que en cada fase se genera papales de trabajo, los mismos se

clasifican en: archivo permanente, archivo de planificación y archivo corriente. A continuación, se presta un resumen de las fases de la auditoría de control interno en la tabla 12.

Tabla 12. *Fases de la auditoría de control interno*

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I Planificación	<p>En esta primera fase se ejecutó el primer objetivo de elaborar la planificación de la auditoría de control interno en el área de crédito y cobranzas para la determinación de riesgo y el enfoque de auditoría.</p> <p>Fase I-A Planificación preliminar: se obtiene conocimiento de la cooperativa, la obtención de información estratégica y la evaluación preliminar de control interno.</p> <p>Fase I-B Planificación específica: se consigue la determinación de materialidad, evaluación de riesgos y determinación de enfoque de auditoría.</p>	<p>Se culminó con la realización del memorándum de planificación, la creación de programas de auditoría, la creación del archivo permanente y obteniendo el nivel de confianza y riesgo inherente.</p>
Fase II Ejecución	<p>En esta segunda fase se aplicó el segundo objetivo ejecutar la auditoría de control interno para la obtención de evidencia suficiente y competente que sustenten los resultados</p> <p>En esta fase se aplicó los programas de auditoría en el que se incluye pruebas de cumplimiento. También, se empleó papeles de trabajo para identificar los hallazgos en los procesos auditados.</p>	<p>Se realizaron cédulas analíticas y con esto se obtuvo la matriz de hallazgos, en la que consta los títulos, las condiciones, los criterios, las causas, los efectos, las recomendaciones y también se analizó los resultados del cuestionario que se aplicó en el área.</p>
Fase III Comunicación de los resultados	<p>En esta tercera fase se aplicó el tercer objetivo de presentar los resultados de la auditoría mediante el informe con sus correspondientes comentarios y recomendaciones para el mejoramiento de la gestión de la institución.</p> <p>Esta fase final permitió la elaboración y emisión de un informe de auditoría, en el cual se detalla los hallazgos.</p>	<p>Informe de resultados dirigido a gerencia.</p>

Elaborado por: Guanoluisa (2023)

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3. Desarrollo de la auditoría

El desarrollo de la auditoría de control interno en la Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. se cumplió en fases. Las fases fueron planificación, ejecución y comunicación de resultados.

La fase de planificación se dividió en dos fases: Fase I-A y Fase I-B. La fase I-A es la planificación preliminar o llamada también planificación estratégica que consta de la guía de visita previa, archivo permanente y memorándum de planificación. La finalidad de la planificación preliminar es recabar información de la entidad para un mejor conocimiento tanto del ambiente interno como externo.

En cuanto a la Fase I-B es la planificación específica, la cual consta del cuestionario de control interno en el área, matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo, conclusiones, matriz de enfoque y programa de auditoría.

La fase de ejecución comprende la realización de cédulas analíticas como la utilización de listas de verificación para corroborar el cumplimiento de la normativa interna y externa. También, se utilizó el método gráfico para evaluar el control interno en los procedimientos y actividades del área de créditos y cobranzas.

La última fase de comunicación de resultados inició con la lectura del borrador del informe, en el cual se constató conclusiones, observaciones y falencias encontradas. Luego de analizar las observaciones mencionadas anteriormente en el borrador del informe, se procede a elaborar el Informe final de auditoría de control interno dirigido a gerencia para el mejoramiento de la gestión de la cooperativa.

3.1 FASE I-A



PLANIFICACIÓN

PRELIMINAR



ÍNDICE

FASE	REF.	DESCRIPCIÓN
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	GUÍA DE VISITA PREVIA	
	GVP 1	Información general
	GVP 2	Información ambiente interno
	GVP 4	Información ambiente externo
	ARCHIVO PERMANENTE	
	MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	
	1	Requerimiento-motivo de la auditoría
	2	Objetivo de la auditoría
	3	Alcance de la auditoría
	4	Fecha propuesta
	5	Días de intervención
	6	Equipo Multidisciplinario
	7	Conocimiento de la entidad
	7.1 – 7.2 – 7.3	Antecedentes, Misión, Visión
	7.4	Objetivos institucionales
	7.5	Objetivos estratégicos
	7.6	Valores institucionales
	7.7	Principios primordiales
	7.8	FODA
	7.9	Estructura organizacional
	7.10	Estructura funcional
	7.11	Productos y servicios
	7.12	Detalles legales
	7.13	Mapa de procesos
	7.14	Políticas del proceso
	7.15	Principales controles internos
	7.16 -7.17	No. empleados- Balance General
8	Identificación de componentes	
9	Evaluación preliminar de riesgo	
10 – 11	Resultados y Conclusión	
12	Matriz de enfoque de auditoría	

3.1.1 GUÍA DE VISITA PREVIA

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

1.1 Nombre de la empresa:	COAC Uniblock y Servicios Ltda.
1.2 RUC:	0591714236001
1.3 Dirección:	Av. Simón Rodríguez y Uruguay
1.4 Correo electrónico	coop.uniblock@hotmail.com
1.5 Fecha de visita	29 de mayo de 2023
1.6 Entrevistado:	Contadora: Ing. Jessica Yáñez
1.7 Entrevistador:	María Gabriela Guanoluisa Iza

2. INFORMACIÓN AMBIENTE INTERNO

No.	Preguntas	Véase en
1	¿Cuáles son los antecedentes de la COAC Uniblock y Servicios Ltda.?	MP-3/20
2	¿Cuál es la misión de la cooperativa?	MP-3/20
3	¿Cuál es la visión de la cooperativa?	MP-3/20
4	¿Cuáles son los objetivos institucionales?	MP-4/20
5	¿Cuáles son los objetivos estratégicos?	MP-4/20
6	¿Cuáles son los valores institucionales de la cooperativa?	MP-4/20
7	¿Cuáles son los principios primordiales de la institución?	MP-5/20
8	¿Cuenta con FODA la cooperativa?	MP-6/20
9	¿Cuál es la estructura organizacional?	MP-6/20
10	¿Cuál es la estructura funcional?	MP-7/20
11	¿Cuáles son los productos y servicios que ofrece la cooperativa?	MP-11/20
12	¿Cuáles son los detalles legales?	MP-11/20
13	¿Cuál es el mapa de procesos?	MP-12/20
14	¿Cuáles son las políticas del proceso operativo créditos y cobranzas?	MP-12/20
15	¿Cuáles son los principales controles internos del proceso de créditos?	MP-13/20
16	¿Cuáles son los cargos de los empleados de la entidad?	MP-15/20
17	¿Cuenta con documentos internos para respaldar su contabilidad?	MP-16/20

El objetivo de una visita previa es tener un conocimiento claro y general de la Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. Para alcanzar este

objetivo fue necesario aplicar entrevistas a la contadora general, la cual fue designada por el gerente y asimismo entrevistar a la jefa de riesgos. A continuación, se presenta las contestaciones de las preguntas realizadas.

Entrevistas aplicadas

3.1.1.2.1 Entrevista aplicada a la contadora

Entrevista	
Entrevistado: Ing. Jessica Yáñez	Fecha: 5-06-2023
Entrevistadora: Srta. Gabriela Guanoluisa	Hora: 2:00 pm
No.	Respuestas
1	De acuerdo con mi criterio la Superintendencia de Economía Popular y solidaria es muy importante porque es un ente de control. El cual ayuda a supervisar, nos ayuda a regular y a mantener una contabilidad estandarizada en todas las cooperativas.
2	La cooperativa se encuentra en el segmento III.
3	La SEPS emitió disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito. Para el año 2022 no hubo muchos cambios en estructura. Sin embargo, se emitió normativa en el año 2022, la cual debe ser aplicada en el año 2023. Uno de los cambios que adoptó la cooperativa fue la estructura de reclamos, en donde el socio puede mediante una queja o reclamo acercarse a la cooperativa y presentar una queja. La queja será reportada a las SEPS de manera semestral.
4	Considero importante que se tenga manuales, políticas y procedimientos, porque son los pilares fundamentales para el funcionamiento de la cooperativa. Beneficia tener el proceso estandarizado. En el caso de que no esté un personal, se puede acudir a un manual o una política en el cual le diga usted el proceso es de tal forma y de tal manera se lo debe realizar.
5	Actualmente, la cooperativa cuenta con los siguientes departamentos: Departamento de cajas Departamento de atención al cliente Departamento de créditos y cobranzas Departamento de cumplimiento Departamento jurídico Departamento de captaciones Departamento de contabilidad Departamento de riesgos Departamento de sistemas informáticos Departamento de talento humano
6	Cada departamento maneja su manual y políticas.
7	Los jefes influyen en las disposiciones para ir midiendo los cumplimientos y las metas

	establecidas acorde al plan operativo y presupuesto que se haya planteado para el año conforme a sus políticas y manuales. Hay que ir dando seguimiento.
8	Nuestro pilar fundamental y nuestra medula es el departamento de créditos, luego le sigue captaciones, contabilidad y riesgos.
9	Con mención a los anteriores departamentos. El departamento de Créditos tiene su manual de créditos y cobranzas. Captaciones tiene su manual y política, en el cual se indica como se debe realizar las captaciones y los productos que mantiene la cooperativa. Contabilidad como se lleva el proceso contable, la información que se debe remitir y que información debe tener. Riesgos evalúa de acuerdo con sus manuales y políticas.

3.1.1.2.2 Entrevista aplicada a la jefa de riesgos

Entrevista	
Entrevistado: Ing. Diana Muso	Fecha: 05-06-2023
Entrevistadora: Srta. Gabriela Guanoluisa	Hora: 2:30 pm
No.	Respuestas
1	El órgano controlador es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La ley a la cual se rige la cooperativa es la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, así también el Código Orgánico Monetario y Financiero.
2	La Cooperativa está calificada como segmento 3, por lo que se rige según lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
3	Entre los manuales que tiene la cooperativa se encuentran los siguientes: Manual de captaciones Manual de contabilidad Manual de políticas y procedimientos de la gestión de talento humano. Manual de procesos atención al cliente. Manual de procesos de cajas. Manual de procesos de tesorería. Manual de procesos gestión de talento humano. Manual de procesos gestión financiera. Manual de procesos presupuesto. Manual de procesos créditos y colocaciones. Manual de riesgo de crédito. Manual de servicios administrativos. Manual descriptivo y de funciones. Manual integral de riesgos <i>De igual manera se maneja lo siguiente:</i>

	<p>Plan de contingencia de liquidez.</p> <p>Plan de recuperación en caso de desastres que se vea involucrado los recursos de TI.</p> <p>Políticas custodia de pagares.</p> <p>Políticas de límites de concentración depósitos.</p> <p>Políticas de seguridad informática.</p> <p>Políticas y procedimientos tasas de interés.</p> <p>Reglamento de Caja chica.</p> <p>Reglamento de Elecciones.</p> <p>Reglamento del Buen gobierno.</p> <p>Reglamento Interno de trabajo.</p> <p>Código de ética</p> <p>Plan estratégico</p>
4	El beneficio de tener manuales, políticas y procedimientos en la Cooperativa se da cuando el personal de cada departamento sabe lo que tiene que ejecutar.
5	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria realizó una auditoría externa en la cual se identificó irregularidades en el proceso de créditos por el incumplimiento de manuales, políticas y procedimientos.
6	Todo departamento es importante, porque tiene su línea de negocio y por ello cada departamento tiene sus manuales y procedimientos.
7	El departamento administrativo es quien elabora los manuales y por ende cada departamento posee sus manuales.
8	Los montos mínimos y máximos que otorga en créditos la Cooperativa se dan de acuerdo con el patrimonio técnico que tiene la cooperativa al cierre fiscal del año 2022 siendo de USD 170.000. Los créditos mínimos no se tienen, debido a que depende de la necesidad del cliente.
9	Recientemente, el departamento de riesgos está a cargo de hacer el levantamiento de los eventos. En los eventos se encuentra el riesgo operativo, en el cual se va a identificar si se está dando cumplimiento a las políticas, procedimientos, procesos y reglamentos.

3. INFORMACIÓN AMBIENTE EXTERNO

La cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. es una cooperativa del segmento III según la segmentación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Se encuentra ubicada en la ciudad de Latacunga. La matriz se ubica en las calles Av. Simón Rodríguez y Uruguay. Su ubicación está una zona estratégica de fácil acceso para sus socios y clientes. Entre la competencia tiene a las cooperativas:



**“GUANOLUISA Y ASOCIADOS”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

GVP 5/5

Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Cotopaxi CACPECO Ltda. y Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.

Ing. Jessica Yáñez

Contadora General

COAC Uniblock y Servicios Ltda.

Gabriela Guanoluisa

Senior

GUANOLUISA Y ASOCIADOS

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Ambato, 05 de junio del 2023

Dr. José Luis Viteri

Supervisor de la firma

Planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda.

Período auditado: Primer Trimestre 2023

1.- Requerimiento y motivo de la auditoría

Se procede a ejecutar la presente auditoría de control interno al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda., de acuerdo con los requerimientos de la facultad y de la universidad para dar cumplimiento al trabajo de titulación propuesto por el estudiante, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría. La auditoría se realiza con la finalidad de examinar el proceso misional de créditos y cobranzas en el primer trimestre del 2023, para comprobar el funcionamiento del sistema de control interno en base a la normativa externa, normativa interna, reglamentos y políticas.

2.-Objetivo de la auditoría

Objetivo General

Ejecutar la auditoría de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., para la evaluación de la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Objetivos Específicos

- Elaborar la planificación de la auditoría de control interno para la determinación de los niveles de riesgo y el enfoque de auditoría.
- Examinar el control interno para la obtención de evidencia suficiente y competente que sustenten los resultados.

- Presentar los resultados de la auditoría mediante el informe final con sus correspondientes comentarios y recomendaciones para el mejoramiento de la gestión de la institución.

3.- Alcance de la auditoría

El alcance de la auditoría de control interno se basa en evaluar el proceso operativo de crédito y cobranzas de la institución, evaluar la efectividad de los controles internos, verificar la adecuada separación de funciones y responsabilidades del personal, evaluar la implementación y aplicación de las políticas, así también los procedimientos establecidos por la entidad e identificar oportunidades para mejorar los procesos y controles internos.

4.- Fecha de intervención

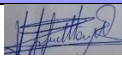
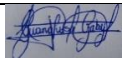
Actividad	Fecha estimada
Inicio de trabajo	29-05-2023
Finalización del trabajo de campo	25-06-2023
Discusión del borrador	28-06-2023
Presentación del informe	30-06-2023
Emisión del informe final	07-07-2023

5.- Días presupuestados para la elaboración del trabajo de auditoría

Fases	No. de días
Fase I: Planificación preliminar y específica	10
Fase II: Ejecución	15
Fase III: Comunicación de resultados	10
Total (Días)	35

6.- Equipo Multidisciplinario

Equipo de auditoría

Cargo	Nombres y Apellidos	Iniciales	Firma
Supervisor	José Luis Viteri Medina	JLVM	
Senior	María Gabriela Guanoluisa Iza	MGGI	

Reporte de actividades del equipo de auditoría

Cargo	Nombres y Apellidos	Iniciales	Actividades
Supervisor	José Luis Viteri Medina	JLVM	Se encargará de la supervisión y revisión de papeles de trabajos realizados por el senior de la auditoría y del trabajo de campo.
Senior	María Gabriela Guanoluisa Iza	MGGI	Las actividades por desarrollar serán elaboración de la Planificación de auditoría, realización del trabajo de campo, elaboración de papeles de trabajo, realización del informe y emisión de los hallazgos obtenidos.

7.- Conocimiento de la entidad Auditada

7.1 Constitución de la entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIBLOCK nace el 27 de junio del 2007 en el Barrio Tilipulo. Impulsada por un grupo de emprendedores, cuya visión fue satisfacer las necesidades comunes del gremio de artesanos de la pequeña industria destinada a la fabricación de bloques, que siempre fue desatendido por la banca tradicional. En la actualidad, la cooperativa se encuentra domiciliada en la Parroquia Eloy Alfaro, cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, República del Ecuador. Es una entidad de derecho privado sin fines de lucro de responsabilidad limitada a su capital siendo su objetivo principal promover la cooperación económica y crediticia para sus socios. Fue aprobada mediante acuerdo ministerial de Bienestar Social, inscrita en el Registro General de cooperativas con No. de orden 7167 del 18 de febrero del 2008.

7.2 Misión

Somos una entidad solvente, solidaria, productiva, ágil e innovadora con servicios financieros oportunos a nivel nacional.

7.3 Visión

En el 2023 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda., contará con nuevas agencias y sucursales a nivel nacional, seguir siendo una institución financiera con servicios de calidad y calidez para nuestros socios.

7.4 Objetivos institucionales

Los objetivos institucionales de la Cooperativa para el 2023 son los siguientes:

- Promover la cooperación económica y crediticia para sus socios.
- Fomentar el ahorro entre sus socios y la comunidad en general.
- Fomentar los principios primordiales como base fundamental del funcionamiento y progreso de la cooperativa.
- Promover el incremento del número de socios de la cooperativa.
- Promover la integración entre sus socios generando espacios culturales, sociales y académicos.

7.5 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos de la Cooperativa son los siguientes:

- Contar con un estatuto y reglamentos internos acorde a la Cooperativa, las leyes, códigos y disposiciones.
- Manejar un manual de riesgos integral para dar cumplimiento a la LOEPS.
- Operar una plataforma actualizada y funcional del sistema informático, que esté de acuerdo con las necesidades de la cooperativa.
- Capacitar a los socios en temas relacionados con la educación financiera.
- Dar a conocer e informar sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa a sus actuales y potenciales socios mediante la página web de la institución y redes sociales.
- Incrementar los certificados de la aportación de socios
- Incrementar el patrimonio técnico de la Cooperativa.

7.6 Valores institucionales

└ **Honestidad:** Realizar las actividades aplicando nuestros valores morales y éticos, hacer lo correcto, actuar con verdad y cuidar los recursos de la cooperativa.

└ **Transparencia:** Utilizar y generar información objetiva, integra y verás, disponible para quienes la necesiten en forma oportuna.

└ **Humildad:** La humildad es una virtud humana atribuida a quien ha desarrollado conciencia de sus propias limitaciones y debilidades, y obra en consecuencia.

└ **Solidaridad:** Es la colaboración que todos los miembros de la cooperativa deben brindar, para que se pueda alcanzar un objetivo institucional, es ese sentimiento que se siente y que impulsa a ayudar a los demás, sin intención de recibir algo a cambio.

└ **Sinceridad:** No se trata únicamente de decir la verdad, va más allá, la sinceridad es una actitud que trasciende en el tiempo y afecta el modo de actuar, de expresarse además de afectar el estado de ánimo, pues al ser una persona sincera te sientes bien contigo mismo.

└ **Esfuerzo:** Se refiere a que los colaboradores de la Cooperativa buscan alcanzar los objetivos a base de sacrificio y tenacidad en el cumplimiento de sus actividades.

└ **Lealtad:** Es devoción o fidelidad, sentirse honrado de pertenecer a la institución.

└ **Respeto:** Está basado en la ética y en la moral, es el reconocimiento al derecho ajeno; consideración, atención o deferencia, que se deben a las otras personas.

└ **Ética:** Busca resolver cuestiones de moralidad institucional, definiendo conceptos de lo que está bien o mal.

└ **Visión de servicio:** Es la cultura organizacional cada vez más orientada al cliente interno o externo, la cual presiona en la obtención de un servicio excelente.

7.7 Principios primordiales

Los principios sobre los que deben fundamentarse las actuaciones de los colaboradores de la Cooperativa son las siguientes:

<p>Hacer las cosas bien desde la primera vez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender y aplicar de manera que se satisfaga las necesidades de los clientes internos y externos. 	<p>El socio/cliente es lo primero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelencia en el servicio, atención personalizada, crear lealtad en nuestros asociados. 	<p>Reducción al mínimo de la variabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar la brecha entre lo que se planea y se ejecuta basados en un plan ajustado a las políticas institucionales. 	<p>Instruir el liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener la capacidad suficiente de resolver problemas y tomar decisiones de una manera eficiente
<p>Fomentar un clima laboral de equidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una actitud constructiva, creciendo junto con la cooperativa. 	<p>Disciplina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo en común enseñando con el ejemplo, con sanciones ecuánimes. 	<p>Trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborando mutuamente para conseguir objetivos organizacionales retadores. 	<p>Mejora continua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustados a las necesidades de nuestros socios y clientes.

7.8 FODA

Fortalezas	Oportunidades
Infraestructura y Ubicación Tasas competitivas Herramientas tecnológicas Afinidad con los socios Personal adecuado Productos diversificados	Demanda del mercado Nuevas tecnologías del mercado SEPS con enfoque en buenas prácticas internacionales. Zonas rurales no atendidas
Debilidades	Amenazas
Falta de capacitación y conocimiento integral Falta de conocimiento, actualización o documentación de procesos Falta de estrategias de marketing enfocadas al segmento.	Inestabilidad política Nuevas pandemias Desastres Naturales Nuevos cambios de normativa emitida por los entes de control. Creciente índice de inseguridad Cooperativas con mayor posicionamiento

7.9 Estructura organizacional

La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional conformada por los niveles directivos, ejecutivos, operativos, de apoyo y servicios.

7.10 Estructura funcional

Área Directiva

Constituye el cuerpo de representación y de dirección de la cooperativa, está constituido por los siguientes órganos:

ÁREA DIRECTIVA

<p>Asamblea General: Constituye el Máximo nivel de representación de la cooperativa, está constituida por todos los socios o por sus representantes delegados, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones, y que podrá ser ejercida en forma directa o mediante delegación a otro socio.</p> <p>La Asamblea tiene que cumplir con las atribuciones y deberes determinados en el Art. 29 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario; y lo preceptuado en el Estatuto Social de la Cooperativa.</p>	<p>Consejo de administración: Está conformado por los miembros elegidos por la asamblea, para representarlos por un período determinado. Cumplirá con las funciones determinadas en el Art. 34 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario; y lo preceptuado en el Estatuto Social de la Cooperativa.</p>	<p>Consejo de Vigilancia: Está conformado por los miembros elegidos por la asamblea, para ejercer funciones de control interno y vigilancia de los actos directivos y administrativos.</p> <p>Deberá cumplir con las responsabilidades determinadas en el Art. 38 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario; y lo preceptuado en el Estatuto Social de la Cooperativa.</p>
--	--	---

ÁREA EJECUTIVA

Identificación	Factores del trabajo	Elementos de competencia y funciones
<p>Gerente</p>	<p>Instrucción formal: Título de tercer nivel en administración de empresas, finanzas.</p> <p>Experiencia específica: Por lo menos cuatro años en ocupaciones similares</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Planificar, coordinar, supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera de la cooperativa, según normas técnicas, legales y administrativas vigentes. 2) Diagnosticar las condiciones y evaluar el mercado financiero en la función de los planes de crecimiento y de la gestión de la cooperativa. 3) Aprobar créditos solicitados según rangos de aprobación establecidos. 4) Participar del comité de crédito para la aprobación de solicitudes según rango establecido, como representante técnico del tema técnica. 5) Informar, ejecutar, coordinar, controlar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones de los órganos de control, en los términos establecidos. 6) Analizar y aprobar las acciones de selección, contratación, capacitación, valoración y evaluación de desempeño para la gestión técnica del talento humano juntamente con el jefe de Desarrollo organizacional. 7) Demandar ante las autoridades competentes, mediante juicio ejecutivo el pago de créditos a los socios atrasados.

		<p>8) Presentar y hacer aprobar los estados financieros, ante el órgano regulador.</p> <p>9) Elaborar políticas, reglamentos, manuales de procedimientos, y cualquier otra normativa para el desarrollo de las actividades la Cooperativa y pedir que sean aprobadas por el Consejo de Administración para su ejecución.</p>
ÁREA OPERATIVA Y DE APOYO		
Jefe de riesgos	<p>Instrucción formal: Título en administración de empresas, economía y más carreras afines.</p> <p>Experiencia específica: Dos años en ocupaciones similares</p>	<p>1) Identificación de elementos de riesgos dentro de los procesos operativos de la cooperativa.</p> <p>2) Vigilar y asegurar que las líneas de negocio estén ejecutando correctamente la estrategia, políticas, procesos, y procedimientos de administración integral de riesgos.</p> <p>3) Elaborar y someter a aprobación del Comité Integral de riesgos la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear lo riesgos que se presenten en la Cooperativa.</p> <p>4) Elaborar los reportes y estructuras que soliciten los organismos.</p>
Oficial de cumplimiento	<p>Instrucción formal: Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría, contar con la acreditación de la UAFE</p> <p>Experiencia específica: Tres años en ocupaciones similares</p>	<p>1) Elaborar y ejecutar el manual de prevención de lavado de dinero, en base de los requerimientos de los controles establecidos.</p> <p>2) Dirigir y coordinar la elaboración de manuales en las diferentes áreas, de acuerdo con la necesidad de la COAC.</p> <p>3) Verificar el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la UAFE.</p>
Contador general	<p>Instrucción formal: Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría, (CPA).</p> <p>Experiencia específica: Cuatro años en ocupaciones similares</p>	<p>1) Revisar y validar la información contable, por varios conceptos según normas y procedimientos establecidos.</p> <p>2) Visitar, revisar y validar el cuadro diario de las cuentas correspondientes, consolidando información de matriz/ ventanillas de servicios.</p> <p>3) Revisar y aprobar las conciliaciones bancarias de las cuentas de la cooperativa, según el catálogo de</p>

		<p>cuentas.</p> <p>4) Elaborar los formularios para cumplir las obligaciones tributarias.</p> <p>5) Elaborar estados financieros consolidados, según las normas vigentes de contabilidad.</p>
<p>Jefe de crédito y cobranzas</p>	<p>Instrucción formal: Título de tercer nivel en Administración de empresas, Contabilidad y Auditoría, Banca y Finanzas, u otras carreras afines.</p> <p>Experiencia específica: Tres años en ocupaciones similares</p>	<p>1) Recibir, evaluar y realizar informe, según las políticas internas de crédito.</p> <p>2) Evaluar solicitudes de crédito según políticas y reglamento de crédito vigentes, dentro de su rango de aprobación, a falta del asesor de crédito.</p> <p>3) Coordinar acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveer información y documentos de soporte para las acciones judiciales.</p> <p>4) Elaborar y presentar diariamente informes de riesgos, morosidad y recuperación de los socios deudores.</p> <p>5) Identificar a los deudores morosos, según procedimientos establecidos.</p> <p>6) Identificar e informar al abogado de la cooperativa sobre los deudores morosos que no han cumplido los pagos, adjuntados documentos de soporte.</p> <p>7) Participar en la notificación judicial a los deudores morosos.</p> <p>8) Realizar seguimiento de los juicios hasta que se ejecute la sentencia.</p> <p>9) Apoyar en las gestiones de promoción de créditos en los lugares de trabajo, negocios, ferias y carpas.</p> <p>10) Suscribir convenios de pagos en los formatos establecidos por la cooperativa.</p> <p>11) Llevar actualizada la información de los socios que se encuentran en mora o poseen convenios de pago con la Cooperativa.</p> <p>12) Elaborar y presentar informes sobre créditos vinculados para presentar a las entidades de control.</p> <p>13) Realizar los desembolsos y acreditación de las operaciones crediticias de los socios.</p>
<p>Asesor de crédito y</p>	<p>Instrucción formal: Título de tercer nivel</p>	<p>1) Atender a los socios/clientes que requieran créditos.</p> <p>2) Elaborar, analizar y evaluar solicitudes de crédito</p>

<p>cobranzas</p>	<p>en Administración de empresas, Banca y Finanzas, Informática u otras carreras afines.</p> <p>Experiencia específica: Tres años en ocupaciones similares</p>	<p>según políticas y reglamento de crédito vigentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Aprobar o negar operaciones dentro su rango de aprobación. 4) Participar del comité de crédito para evaluar y recomendar la aprobación o negociación de solicitudes de crédito. 5) Apoyar el proceso de cobranzas el control de la morosidad de los deudores, según las Leyes vigentes. 6) Elaborar y presentar informes de crédito, para gerencia, consejos y las unidades de control externo. 7) Supervisar las operaciones de crédito. 8) Realizar los desembolsos y acreditación de las operaciones crediticias de los socios. 9) Custodia de pagares y contratos de mutuo de las operaciones crediticias vigentes de los socios. 10) Realizar promoción de los servicios financieros de la cooperativa para crecimiento de socios y cartera de crédito. 11) Realizar verificaciones de los domicilios o negocios de los socios solicitantes de créditos. 12) Identificar a los deudores morosos, según procedimientos establecidos. 13) Notificar a los deudores morosos según plazos establecidos por la COAC. 14) Notificar a los garantes de los deudores morosos.
<p>Atención al cliente</p>	<p>Instrucción formal: Título de tercer nivel en Administración de empresas, Economía y más carreras afines.</p> <p>Experiencia específica: Dos años en ocupaciones similares</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apertura de cuentas a socios 2) Promoción del portafolio de productos y servicios de la cooperativa. 3) Acatar las políticas emitidas y dispuesta por el área de cumplimiento. 4) Las funciones que delegue la gerencia respecto a su ámbito de acción.

7.11 Productos y servicios de la Cooperativa

PRODUCTOS		SERVICIOS
Créditos para:	Ahorro Normal	Pago de servicios básicos (Elepco S.A.)
Consumo prioritario		
Consumo ordinario	Ahorro programado	Recaudaciones de pago ágil
Microcréditos	Ahorro infantil	
	Certificado de Depósito a plazo fijo	

7.12 Detalles legales

La Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., se encuentra supervisada por organismos de control. Además, para mantener un control interno debe cumplir las siguientes Leyes y Reglamentos:

Organismos de Control

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
- Junta de Política y regulación Monetaria y Financiera
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
- Corporación de Seguro de depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)
- Servicio de Rentas Internas (SRI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga

Códigos y Leyes:

- Código Orgánico Monetario Financiero
- Código de trabajo
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos
- Leyes y ordenanzas municipales
- Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Reglamento interno.
- Normas de control emitidas por la SEPS.

7.13 Mapa de procesos

Ilustración 15. Mapa de procesos de la COAC Uniblock y Servicios Ltda.



Elaborado por: Guanoluisa (2023)

7.14 Políticas del proceso operativo de créditos y cobranzas

Información crediticia

- Ser socio de la institución
- Se deberá presentar la cédula de identidad y papeleta de votación.
- Se deberá realizar la revisión de la función judicial.
- No se otorga crédito para negocios no lícitos.
- No se otorgará crédito a personas menores de 18 años y mayores de 70 años.
- La edad mínima para un garante es desde que pueda justificar sus ingresos hasta los 65 años.
- Tener capacidad legal para contratar.
- Que desarrollen sus actividades en los sectores de comercio, manufactura, servicio u otras actividades que no generen altos riesgos.
- No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante la cooperativa.
- Que la empresa o negocio tenga como mínimo 8 meses de operación en caso de ser dependiente que esté laborando mínimo 6 meses.
- No disponer de más de un crédito en la institución directo.

- Que el departamento legal no haya intervenido en la recuperación de créditos anteriores, del socio o de su cónyuge o conviviente en unión de hecho.

Análisis y aprobación

- El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- Los prestamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos.
- Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo con la capacidad de pago de estos.
- La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- Todas las operaciones deberán estar garantizadas.

Desembolso

- Se deberá informar de forma clara las responsabilidades del deudor y el garante ante la obligación.
- Se debe solicitar la Cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- En caso de renovación verificar que este cancelado el crédito anterior.
- Una vez culminado el proceso de desembolso se deberá revisar el estado de cuentas e información del crédito.

Instrumentación

- Actualizar los datos del socio y garantes.

7.15 Principales controles internos del proceso de créditos

- Para recibir la solicitud se verificará que el tiempo y monto de apalancamiento que esté de acuerdo con la política interna de la cooperativa.
- Verificar que la solicitud esté completa y firmada por el socio con su rúbrica semejante a la cédula de identidad.

- En el caso de requerir garante, verificar que la información esta subida en la base de datos de la institución.
- El formato impreso del buró de crédito (actual e histórico) deberá ser incluido en el file del socio.
- El asesor deberá visitar el domicilio, negocio o lugar de trabajo del socio y garante.
- No se podrá tramitar la operación crediticia si no se cuenta con todos los procesos que debe cumplir antes de la aprobación correspondiente.
- Los pagarés o instrumentos deben hallarse siempre firmados, no se aceptan huellas digitales.

En el caso de la cooperativa, que cubre el segmento de crédito detallista debe disponer de herramientas eficientes que les permitan calificar a los sujetos de crédito de una manera objetiva, ágil y a costos razonables, procurando evaluar el riesgo que representa un determinado cliente al momento de solicitar un servicio financiero, o cuando ya se ha concedido una operación, evaluarlo con el fin de determinar su potencial comportamiento de pago futuro mediante una calificación. Para lo cual, los asesores de créditos se apoyan del siguiente scoring de aprobación que reúne la siguiente información

Ilustración 16. Estructura de la base de datos del scoring de aprobación

Descripción	Definición	Formato	Tipo
Fecha de corte	Fecha de a la que se encuentra la información	dd/mm/aa	Fecha
Código del socio	Código de identificación del socio	xxxxxx	Numérico
Cédula Identidad Socio	Código otorgado por el Registro Civil	xxxxxxxxxx	Caracter
Nombre socio		xxxxxxxxxx	Caracter
Mes nacimiento socio		mm	Numérico
Año nacimiento socio		aaaa	Numérico
Nacionalidad	Código de la nacionalidad del socio	xx	Caracter
Sexo	Masculino / Femenino	x	Caracter
Descripción	Definición	Formato	Tipo
Estado civil	Estado civil vigente		Caracter
Cargas familiares	Número de cargas bajo responsabilidad del socio	xx	Numérico
Cargo que desempeña	Posición en el trabajo actual	xxxxxx	Caracter
Sector económico	Sector en el que se desempeña la empresa	xxxxxx	Caracter
Código de profesión	Código de la profesión del socio	xxxxxx	Caracter

Patrimonio USD	Avalúo de los bienes en el que el socio es titular	USD	Numérico
Gastos USD	Egresos mensuales familiares	USD	Numérico
Pasivo USD	Saldo de endeudamiento familiar	USD	Numérico
Sueldo / Ingresos USD	Ingresos familiares (consolidado)	USD	Numérico
Ciudad del socio	Código de la ciudad de residencia del socio	xx	Caracter
Provincia	Código de la provincia de residencia del socio	xx	Caracter
Teléfono domicilio	Número telefónico de la residencia	xxxx xxx	Numérico
Teléfono trabajo	Número telefónico del trabajo	xxxx xxx	Numérico
Código de banco 1 (referencia bancaria)	Código bancario en el que el socio tiene cuenta del Banco 1	xxxxxx	Caracter
Promedio banco 1 (referencia bancaria)	Promedio (número de dígitos) del Banco 1	xxxx	Numérico
Central de Riesgos	Calificación en la Central de Riesgos	x	Caracter
Máxima antigüedad en la Central de Riesgos	Edad de la cartera de mayor antigüedad	xxx	Caracter

7.16 Personal de la entidad

La COAC Uniblock y Servicios tiene el siguiente personal.

No.	Cargos del personal
1	Gerente
1	Contadora
1	Auxiliar contable
1	Jefe de riesgos
1	Oficial de cumplimiento
1	Abogado interno
1	Asesor de captaciones
1	Jefe de crédito y cobranzas
5	Asesores de crédito
1	Asesor de cobranzas
1	Sistemas informáticos
1	Talento humano
1	Personal de caja
1	Atención al cliente
1	Guardia de seguridad

7.17 Estados financieros

A continuación, se presenta un cuadro resumen de la situación financiera del primer trimestre 2023.

ACTIVO	\$ 13.495.152,00	PASIVO	\$ 11.614.050,52
		PATRIMONIO	\$ 1.864.364,94
		RESULTADO PERIODO	\$ 16.736,54
TOTAL	\$ 13.495.152,00	TOTAL	\$ 13.495.152,00

8.- Identificación de componentes

Los componentes para analizar en la auditoría de control interno parte de los procesos operativos que se realiza en la cooperativa, estos procesos son los siguientes:

PROCESOS DE LA COOPERATIVA UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA. PROCESOS OPERATIVOS		
Gestión de Negocios	Créditos	Información crediticia
		Procedimiento de Análisis y aprobación
		Instrumentación
		Desembolso
	Cobranzas	Procedimiento de cobranza preventiva
		Procedimiento de cobranza operativa
		Procedimiento de cobranza extrajudicial

9.- Evaluación preliminar del riesgo

En la cooperativa se aplicó el cuestionario de Control interno mediante la utilización del método COSO que permite evaluar los siguientes componentes: ambiente interno, gestión y evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y finalmente el seguimiento.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO DE INHERENTE
EVALUACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERIODO: PRIMER TRIMESTRE 2023**

N.	PREGUNTA	SI	NO
AMBIENTE INTERNO			
1	¿Existe difusión de la misión y la visión de Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.?	1	
2	¿Se socializa el código de ética institucional?	1	
3	¿Se evalúa el cumplimiento del código de ética institucional?	1	
4	¿La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización?	1	
5	¿La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos?	1	
6	¿El documento que demuestra la organización de la institución se encuentra actualizado?		0
7	¿Los puestos están definidos acorde a sus funciones?	1	
8	¿Se difunden entre el personal las normativas y disposiciones de carácter técnico para el desempeño de las funciones?	1	
9	¿Existen políticas para agilizar los procesos administrativos?	1	
	TOTAL	8	1
GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS			
1	¿Los objetivos de los principales procesos de la unidad administrativa son difundidos con el personal debido?	1	
2	¿La empresa promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los distintos procesos?	1	
3	¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?	1	
4	¿Identifica y evalúa cambios que pueden afectar significativa el control interno?	1	
5	¿Los procesos principales cuentan con una matriz de evaluación de riesgos?	1	
6	¿Los principales procesos cuentan con un plan de recuperación post desastre?	1	
	TOTAL	6	

ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	1	
2	¿Los controles de la institución en cuanto a los procesos, están estipulados en el manual de procedimientos?		0
3	¿El manual de procedimientos se encuentra actualizado y acorde al área en la que rige?		0
4	¿Existen actividades que verifican el cumplimiento del manual de procedimiento?	1	
5	¿Los recursos de la organización están debidamente resguardados?	1	
6	¿Existen controles que aseguran la administración y acceso a la información solo por el personal a cargo?	1	
	TOTAL	4	2
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	1	
2	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?	1	
3	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	1	
4	¿Las líneas de comunicación establecidas permiten recibir informes del personal con respecto al avance de los objetivos?	1	
5	¿Se aplica una evaluación periódica sobre si las líneas de comunicación son efectivas y abarcan a todos los departamentos?	1	
	TOTAL	5	
SEGUIMIENTO			
1	¿Evalúa que los componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	1	
2	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	1	
3	¿Se aplican medidas correctivas para subsanar la deficiencia de control interno reportada?		0
4	¿La empresa toma en cuenta la recomendación emitida por los auditores externo e internos?	1	
	TOTAL	3	1

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	5/6/2023
REVISADO POR	JLVM	6/6/2023

10.- Resultados obtenidos

La evaluación de los cinco componentes del COSO permitió determinar que los componentes actividades de control y seguimiento presentan un nivel moderado de riesgo, mientras que los demás componentes presentan un nivel de riesgo bajo.













COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
Ambiente interno	88,89 %	11,11 %	
Gestión y evaluación de riesgos	100 %	0 %	
Actividades de control	66,67 %	33,33 %	
Información y comunicación	100 %	0 %	
Seguimiento	75,00 %	25,00 %	
Evaluación general	86,67 %	13,33 %	

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO

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

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

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(26 \times 100)}{30} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 86,67\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 86,67\% \quad \text{Nivel de Riesgo} = 13,33\%$$

11.- Conclusión

Como producto de la evaluación general de control interno se determinó que el nivel de confianza es de 86,67 %, por lo tanto, el nivel de riesgo es del 13,33 %, por lo que auditoría sugiere un enfoque de cumplimiento.

12.- Matriz de enfoque de auditoría

La matriz de enfoque detalla los riesgos encontrados y el enfoque que el auditor plantea en cada componente, como se presenta en la siguiente tabla.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

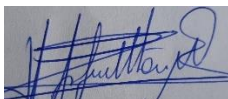
MATRIZ DE RIESGO

EVALUACIÓN DE LA COOPERATIVA

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

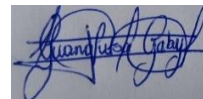
COMPONENTE	RIESGO	CONTROLES INCUMPLIDOS	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
R. Inherente =13,33 % Bajo				
AMBIENTE INTERNO	BAJO	El documento que demuestra la organización de la institución no se encuentra actualizado.	Verificar e inspeccionar el documento que contiene la estructura organizativa y funcional.	
ACTIVIDADES DE CONTROL	MODERADO	Los controles de la institución en cuanto a los procesos no están estipulados en el manual de procedimientos	Verificar que los controles se encuentren diseñados y documentados	
		El manual de procedimientos no se encuentra actualizado y acorde al área en la que rige	Verificar e inspeccionar el manual de procedimientos de las áreas de la entidad.	
SEGUIMIENTO	MODERADO	No se aplican medidas correctivas para subsanar la deficiencia de control interno reportada.	Inspeccionar e identificar por qué no se aplican las medidas correctivas.	

13. Firmas de revisión y aprobación de la planificación



Dr. José Luis Viteri

Supervisor



Gabriela Guanoluisa

Senior

3.2 FASE I-B



PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



3.2.1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

OBJETIVOS

- 1.- Verificar el cumplimiento de la normativa interna y externa con la finalidad de determinar la efectividad del sistema de control interno.
- 2.- Obtener evidencia que respalde los hallazgos de auditoría.

No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR	FECHA
Procedimiento de cumplimiento					
1	Aplicación de listas de verificación para la normativa interna y normativa externa	A.1. A.2.	Investigación Inspección	MGGI	08/06/2023
2	Identificación de hallazgos de auditoría	H.H.	Observación Inspección	MGGI	25/06/2023
Procedimientos Generales					
1	Elaboración de cédulas analíticas.				
2	Redactar la hoja de hallazgos.				

PROGRAMA DE AUDITORÍA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

OBJETIVOS

- 1.- Aplicar el cuestionario de control interno específico para calcular el nivel de confianza y riesgo en el área de créditos y cobranzas.
- 2.- Obtener evidencia que respalde los hallazgos de auditoría.

No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR	FECHA
Procedimiento de cumplimiento					
1	Aplicación del cuestionario de control interno específico al sistema de créditos y cobranzas	B.1.	Investigación Inspección	MGGI	15/06/2023
2	Elaborar la matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo	B.1.	Confirmación Cálculo	MGGI	15/06/2023
3	Identificación de hallazgos de auditoría	H.H.	Observación Inspección	MGGI	25/06/2023
Procedimientos Generales					
1	Elaboración de cédulas analíticas.				
2	Redactar la hoja de hallazgos.				

PROGRAMA DE AUDITORÍA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS

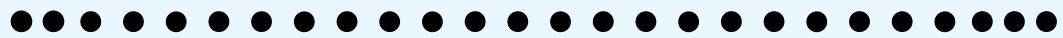
PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

OBJETIVOS

- 1.- Verificar el cumplimiento de los procedimientos realizados por el departamento de crédito y cobranzas.
- 2.- Obtener evidencia que respalde los hallazgos de auditoría.

No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR	FECHA
Procedimiento de cumplimiento					
1	Aplicación del método gráfico para la verificación del cumplimiento de los procesos internos del departamento	C.1. C.2.	Observación Inspección	MGGI	19/06/2023
2	Identificación de hallazgos de auditoría	H.H.	Observación Inspección	MGGI	25/06/2023
Procedimientos Generales					
1	Elaboración de cédulas analíticas.				
2	Redactar la hoja de hallazgos.				

3.3 FASE II



EJECUCIÓN



3.3 EJECUCIÓN

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	
Nombre de la empresa:	COAC Uniblock y Servicios Ltda.
Tipo de Auditoría	Auditoría de control interno
Período auditado	Primer trimestre 2023

ÍNDICE		
	REF.	DESCRIPCIÓN
EJECUCIÓN	A.1.	Lista de verificación normativa interna
	A.2.	Lista de verificación normativa externa
	B.1.	Cuestionario de control interno específico al área de crédito y cobranzas
	B.1.	Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo
	C.1.	Método gráfico de los procesos de créditos y cobranzas
	C.2.	
	H.H.	Hoja de hallazgos

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.
CEDULA ANALÍTICA: LISTA DE VERIFICACIÓN – NORMATIVA INTERNA**

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

Procedimiento: Verificar que la Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. disponga de normativa interna que regule sus actuaciones ante la SEPS.

No.	Detalle	SI	NO
1	Código de ética	✓	
2	Plan estratégico	✓	
3	Plan operativo y presupuesto	✓	
4	Estatuto social	✓	
5	Reglamento Interno de Trabajo	✓	
6	Reglamento de Elecciones	✓	
7	Reglamento del Buen Gobierno	✓	
8	Manual Descriptivo y de Funciones	✓	
9	Manual de Captaciones	✓	
10	Manual de Contabilidad	✓	
11	Manual de gestión de Talento Humano	✓	
12	Manual de Atención al cliente	✓	
13	Manual de procesos de Cajas	✓	
14	Manual de Tesorería	✓	
15	Manual de Gestión Financiera	✓	
16	Manual de presupuesto	✓	
17	Manual de créditos y cobranzas	✓	
18	Manual integral de riesgos	✓	
19	Manual de riesgo de crédito	✓	
20	Manual de riesgo operativo	✓	
21	Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo	✓	
22	Manual de servicios administrativos	✓	
23	Plan de Contingencia de Liquidez	✓	
24	Plan de recuperación en caso de desastres que se vea involucrado los recursos de TI	✓	
25	Estados financieros mensuales	✓	
26	Informes de gestión y riesgos		✓
	Total	25	1

Comentario: La Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. dispone de 25 documentos correspondientes a la normativa interna solicitada por la SEPS. Las observaciones que se puede manifestar son las siguientes desde el área directiva hasta el área de apoyo manejan una conducta enmarcada en la ética. En lo referente a control interno tienen diseñado, documentado y socializado en manuales, políticas, procedimientos, planes y reglamentos. Sin embargo, existen manuales que no han sido ajustados o actualizados, tal es el caso del manual descriptivo y de funciones, manual de créditos y cobranzas, manual de

atención al cliente, manual de tesorería y plan de recuperación de las TI. En los manuales de servicios administrativos y gestión de talento humano los procesos se encontraban descritos, aunque faltaba los flujogramas de los procedimientos. Por el contrario, los demás manuales, reglamentos y planes estaban actualizados hasta el año 2022. El informe de gestión y riesgos al periodo en que se evaluó no lo presentan porque se lo realiza semestralmente. La jefa de riesgos manifestó que aún no tiene el levantamiento de los eventos. En los eventos se encuentra el riesgo operativo, en el cual se va identificando si se está dando cumplimiento a las políticas, procedimientos, procesos y reglamentos.

Marca

☒: Los siguientes manuales no se encuentran ajustados o actualizados: manual descriptivo y de funciones, manual de créditos y cobranzas, manual de atención al cliente, manual de tesorería y plan de recuperación de las TI. Los manuales de servicios administrativos y gestión de talento humano presentan descripción de sus procesos, aunque se evidencia falta de flujogramas de los procedimientos. Auditoría propone **HH 1**

⊕ : El informe de gestión y riesgos no está realizado, por lo que auditoría propone **HH 2**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	8/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

CEDULA ANALÍTICA: LISTA DE VERIFICACIÓN – NORMATIVA EXTERNA

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

Procedimiento: Verificar la existencia de normativa externa que disponga la Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda.

No.	Detalle	SI	NO
1	Reformado y Aprobado el Estatuto Social	✓	
2	Norma de Control de buen gobierno, ética y comportamiento para las Cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para vivienda.	✓	
3	Norma general para la adecuación de estatutos sociales de las entidades del sector Financiero Popular y Solidaria bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	✓	
4	Norma de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo.	✓	
5	Norma de control para la gestión de tesorería en las cooperativas de ahorro y crédito, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	✓	
6	Norma general de control para la presentación del informe de auditoría externa y concentración de auditores externos de las organizaciones de economía popular y solidaria.	✓	
7	Norma para la administración integral de riesgos	✓	
8	Norma de control para la gestión del riesgo de mercado en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda	✓	
9	Norma de control para el ejercicio de la auditoría externa, Auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y corporación nacional de finanzas populares y solidarias y CONAFIPS		✓
10	Norma de control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	✓	
Total		9	1

Comentario: La Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. dispone de 9 de 10 normas externas. La norma faltante es la Norma de control para el ejercicio de la auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito, esto se debe a que aún no se realiza el procedimiento de contratación del servicio profesional de un auditor informático, debido a que es una nueva reforma a la disposición emitida por los entes de control, además se consideró que existe un plazo de seis meses para las cooperativas de segmento III.

Marca ft: La COAC no realiza el procedimiento de contratación del servicio profesional de un auditor informático, debido a que es una nueva reforma a la disposición de la Norma de control para el ejercicio de la auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito, auditoría propone **HH 3**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	8/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

Los cuestionarios se aplicaron al personal del área de crédito y cobranzas. Su aplicación permitió la obtención de información, la cual se presenta a continuación.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

CEDULA ANALÍTICA: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SISTEMA DE CRÉDITOS - COBRANZAS


PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

Procedimiento: Aplicar del cuestionario de control interno específico al sistema de créditos y cobranzas.

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Existe un manual en donde se detallan los requisitos necesarios para que los socios accedan a créditos?	28	1		1
2	¿Existen políticas de Crédito definidas?	28	1		1
3	¿Existe un comité de Crédito?	28	1		1
4	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal de Créditos a través de capacitaciones?	28	1		1
5	¿Cuenta el área de Créditos con recursos como tecnológicos, espacio físico y seguridad?	28	1		1
6	¿Se brinda soluciones de Crédito con calidad y oportunidad a los socios?	28	1		1
7	¿Existe un organigrama del área de Créditos?	28	1		1
8	¿El personal ha valorado los riesgos al momento de otorgar créditos?	28	1		1
9	¿Se han establecido medidas de control para la concesión de créditos?	28	1		1
10	¿Se mantiene un archivo ordenado, actualizado y clasificado de las solicitudes y créditos otorgados?	28	1		1
11	¿La documentación relacionada a créditos es completa?	28	1		1
12	¿Existe una buena comunicación a los socios por retraso en el crédito durante el proceso de otorgación del mismo?	28	1		1
13	¿Se supervisa el desembolso del Crédito?	28	1		1
14	¿Se verifica los límites de crédito en cada operación aplicando el método de las 5 C (carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones) del crédito?	28	1		1
15	¿Todos los créditos son entregados previa aprobación del comité de crédito?	28	1		1
16	¿En todos los casos se llena el formulario de solicitud del crédito?	28	1		1
17	¿Existe rotación de personal en el área de Créditos?	28	1		1
18	¿Se verifica el desembolso del crédito que esté debidamente acreditado en la cuenta del socio?	28	1		1

19	¿Se cumplen con los objetivos específicos para el Área de Créditos?	28	1		1
20	¿Los objetivos del Área de Créditos están vinculados con la misión de la Cooperativa?	28	1		1
21	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos del Área de Créditos a través de los indicadores financieros y de gestión?	28	1		1
22	¿El Consejo de Administración ha establecido estrategias, políticas o metodologías respecto a la administración del riesgo crediticio?	28	1		1
23	¿La cooperativa ha adquirido o desarrollado un software para la administración del riesgo crediticio?	28	1		1
24	¿Se analizan los riesgos identificados en el Área de Créditos y se toman acciones correctivas?	28	1		1
25	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueda afectar a un Crédito?	28		0	0
26	¿Se supervisa los requisitos, montos, fuentes de pago y destino de los Créditos otorgados a los socios?	28	1		1
27	¿La cooperativa investiga la situación del solicitante y garante de los créditos en el Buro de Créditos?	28	1		1
28	¿Se difunde adecuadamente de los servicios que ofrece la Cooperativa a través de su página Web?	28	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					28
CALIFICACIÓN TOTAL					27

X

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
28	27	96,43%	3,57%	

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

Nivel de Confianza = $(27 \times 100) / 28$ Nivel de Riesgo = $100\% - 96,43\%$

Nivel de Confianza = **96,43%** Nivel de Riesgo = **3,57%**


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL SISTEMA DE COBRANZAS

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Existen políticas de cobranzas definidas y documentadas en el manual de cobranzas?	20		0	0
2	¿Existe un plan de capacitaciones para el área de Cobranzas?	20	1		1
3	¿Cuenta el área de Cobranzas con los recursos; tecnológicos, espacio físico y seguridad?	20	1		1
4	¿Existe rotación de personal en el área de Cobranzas?	20	1		1
5	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal del Área de Cobranzas a través de capacitaciones?	20	1		1
6	¿Se evalúa diariamente las funciones de los asesores de según el manual de funciones?	20		0	0

X

X

7	¿Se cumplen con los objetivos específicos para el Área de Cobranzas?	20	1		1
8	¿Los objetivos del Área de Cobranzas están vinculados con la misión de la Cooperativa?	20	1		1
9	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos a través de los indicadores financieros y de gestión?	20	1		1
10	¿Se emiten informes sobre el seguimiento a un cliente respecto a su pago?	20	1		1
11	¿Existen acciones preventivas para la recuperación de la cartera antes de su vencimiento?	20	1		1
12	¿Existen mecanismos adecuados que contribuyan a la identificación correcta de los índices de morosidad y a las provisiones?	20	1		1
13	¿Se realizan análisis de la antigüedad de saldos?	20	1		1
14	¿Los créditos que superan el rango 91 días de morosidad se envían al abogado para proceder con la cobranza extrajudicial?	20	1		1
15	¿Se presentan informes por escrito en forma detallada del proceso de cobranza al comité de crédito?	20	1		1
16	¿El índice de morosidad es monitoreado permanentemente?	20	1		1
17	¿La morosidad es indicador clave que permite evaluar el buen manejo de la cartera?	20	1		1
18	¿Los mecanismos adoptados por la cooperativa para recuperar cartera en mora son efectivos?	20	1		1
19	¿Se realizan las provisiones conformen a lo establecido por los organismos de control y disposiciones internas?	20	1		1
20	¿Se constituyen las provisiones de la cartera en riesgo, con el objeto de mantener la solvencia de la Cooperativa?	20	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					20
CALIFICACIÓN TOTAL					18

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

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

$$\text{Nivel de Confianza} = (18 \times 100) / 20 \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 90,00\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 90,00\% \quad \text{Nivel de Riesgo} = 10,00\%$$

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	15/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

Conclusiones

Una vez analizado el cuestionario de control interno al sistema de control interno de crédito y cobranzas de la COAC Uniblock y Servicios Ltda., se puede deducir que el sistema de control interno de créditos tiene el 96,43 % de nivel de confianza y de nivel de riesgo inherente un 3,57 %. En cambio, el sistema de control interno de cobranzas tiene el 90 % de nivel de confianza y de nivel de riesgo inherente un 10 %. Dando como resultado, que el sistema implementado en esta área tiene un nivel de riesgo bajo. Dando como evaluación general de ambos sistemas un nivel de confianza de 93,75 % y un nivel de riesgo bajo de 6,25 %.

Matriz de enfoque de auditoría

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.
MATRIZ DE RIESGO
EVALUACIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023**

COMPONENTE	RIESGO	CONTROLES INCUMPLIDOS	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
R. Inherente =6,25 % Bajo				
CRÉDITOS	BAJO	No existe un mecanismo para anticiparse a los cambios que pueda afectar a un Crédito	Verificar que la herramienta scoring crediticio sea adecuado.	
COBRANZAS	MODERADO	No existen políticas de cobranzas definidas y documentadas en el manual de cobranzas.	Verificar el manual de cobranzas	
		No se evalúa diariamente las funciones de los asesores de según el manual de funciones.	Comprobar si existe indicadores específicos para el desempeño laboral.	

Procedimiento: Aplicación del método gráfico para la verificación del cumplimiento de los procesos de créditos y cobranzas realizados por el personal involucrado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

CEDULA ANALÍTICA: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

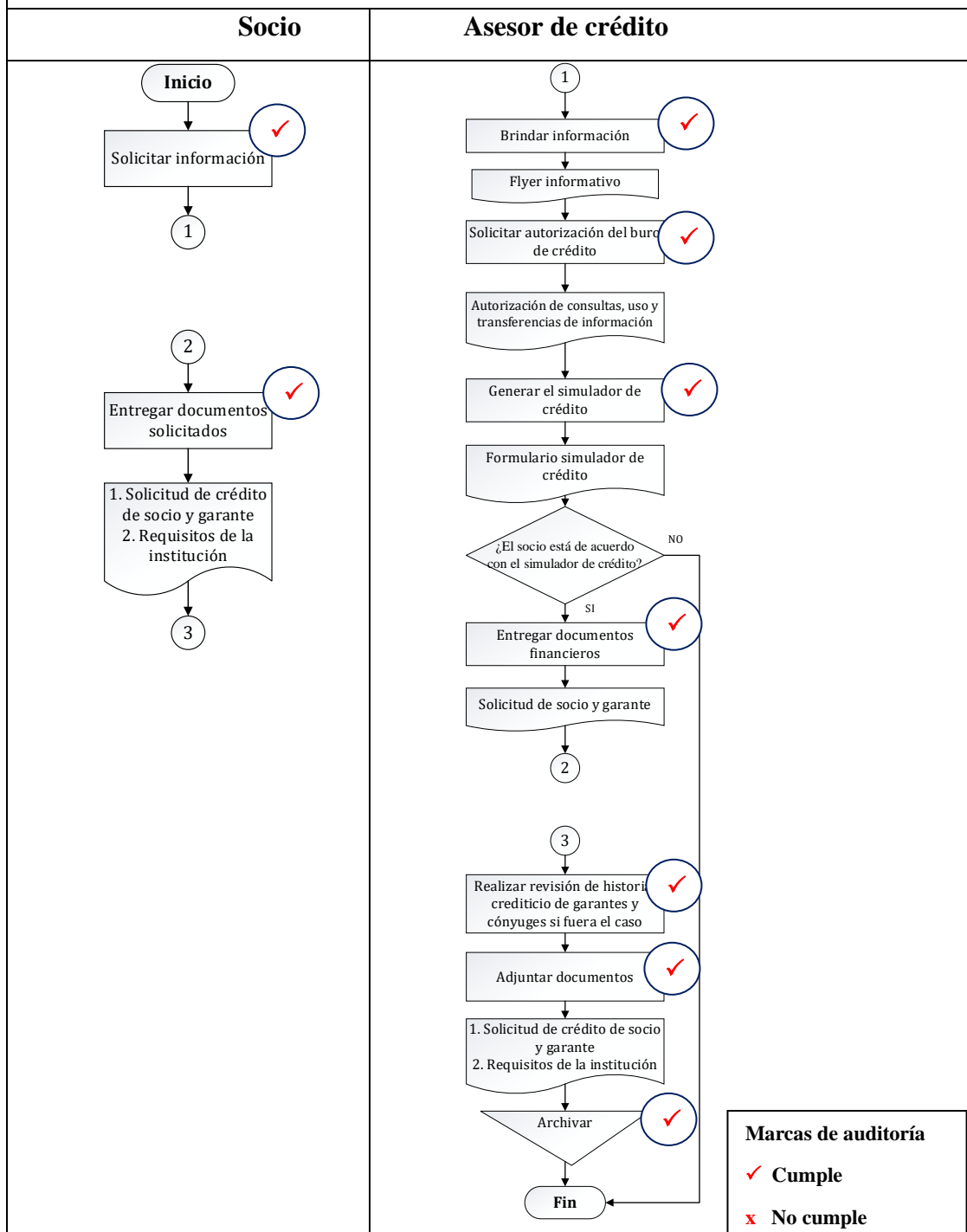
PROCESO: CRÉDITOS

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

DATOS GENERALES	
Área:	Créditos
Procedimiento:	Información crediticia
Inicia en: Solicitar información	Termina en: Adjuntar documentos
Objetivo del procedimiento:	Delinear las actividades respectivas del área de negocios determinando las diferentes líneas de crédito para satisfacer las necesidades financieras de los socios.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Socio Asesor de crédito

INFORMACIÓN CREDITICIA				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Socio	Solicitar información	Se acerca al área de negocios y manifiesta que desea obtener un crédito.	N/A
2	Asesor de crédito	Brindar información	Se explica la información necesaria al socio para obtener un crédito al igual que los requisitos que debe presentarse para que sea aprobado.	Flyer informativo
3	Asesor de crédito	Solicitar autorización de buró de crédito	Se realiza la verificación del score personal del socio en el buró de crédito con el fin de conocer su historial crediticio.	Autorización buró de crédito
4	Asesor de crédito	Generar simulador de crédito	Se genera el simulador de crédito con el fin de dar a conocer al socio mediante una tabla referencial de fechas de pago, valor de cuota y valor a recibir. Se deberá tomar en cuenta las políticas del manual de crédito de la institución para la generación del simulador crediticio.	Simulador de crédito
5	Asesor de crédito	Entregar documentos financieros	Se entrega la solicitud de crédito, solicitud de datos del garante, para que el socio y garante llenen con su información personal, bienes, referencias personales, referencias comerciales, referencias bancarias.	Solicitud de crédito socio y garante
6	Socio	Entregar documentos solicitados	Se entrega en la institución las solicitudes correctamente llenas, incluyendo los requisitos establecidos por la cooperativa.	Solicitud de crédito socio y garante. Requisitos de la institución.
7	Asesor de crédito	Realizar revisión garantes	Se realiza la verificación del historial crediticio de los garantes y cónyuges si fuera el caso.	N/A
8	Asesor de crédito	Adjuntar documentos	Se adjunta todos los documentos entregados por el socio y las hojas de revisión del buró de crédito tanto del socio como de los garantes. Se deberá revisar que todos los requisitos solicitados estén completos.	Solicitud de crédito del socio y garante. Requisitos de la institución.

FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN CREDITICIA



Comentario: Antes de entregar la solicitud de crédito, el asesor de créditos apertura la cuenta del socio, en el que solicita los siguientes documentos: copia de cédula, papeleta de votación y \$ 21.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	19/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

CEDULA ANALÍTICA: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

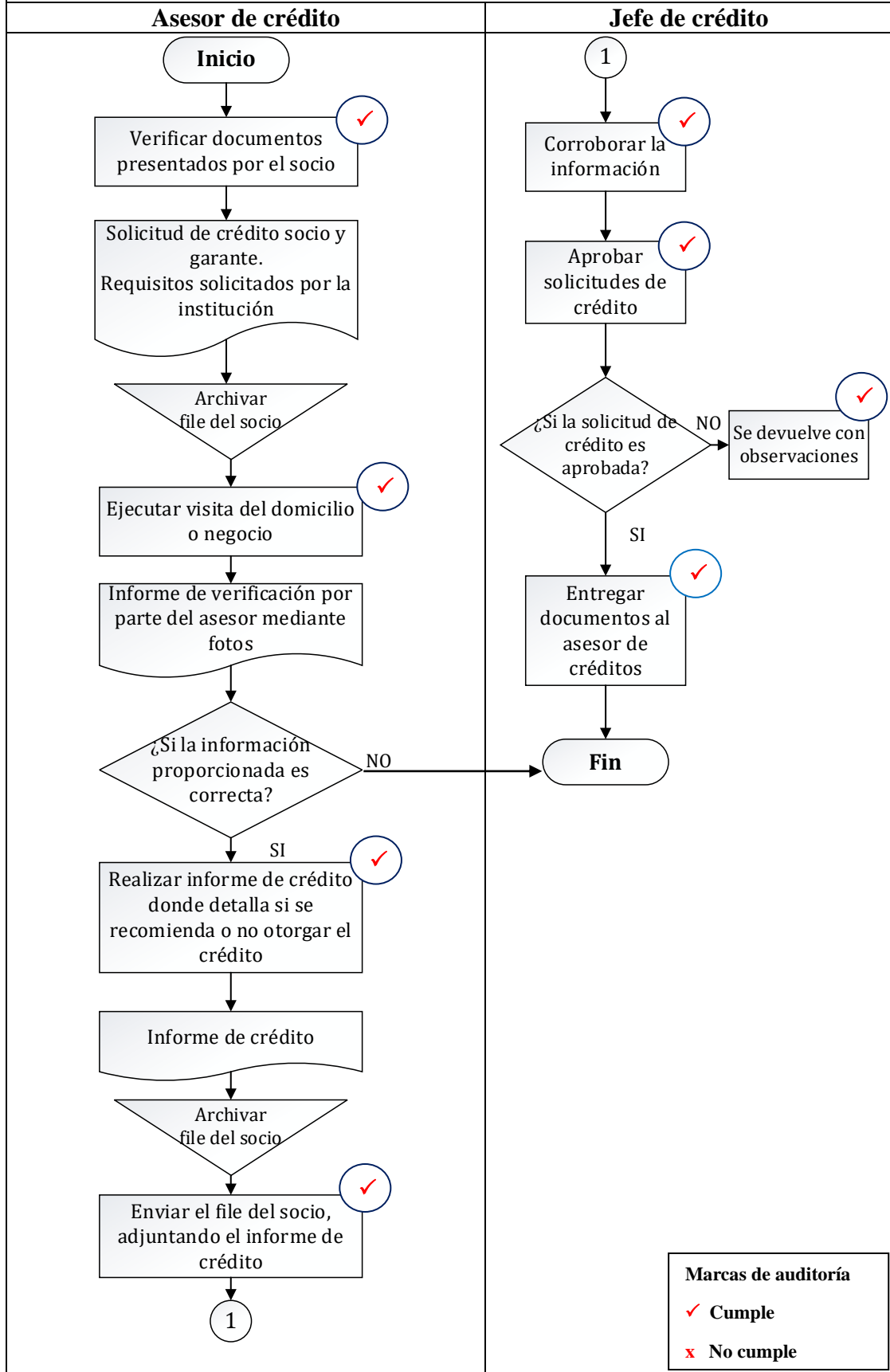
PROCESO: CRÉDITOS

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

DATOS GENERALES	
Área:	Créditos
Procedimiento:	Análisis y aprobación 1
Inicia en: Verificar documentos	Termina en: Entregar información
Objetivo del procedimiento:	Delinear las actividades necesarias del área de negocios, mediante la aplicación de niveles de aprobación, para satisfacer las necesidades financieras de los socios.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Asesor de crédito Jefe de crédito

ANÁLISIS Y APROBACIÓN 1				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor de crédito	Verificar documentos	Se realiza la siguiente verificación a la información presentada por el socio y el garante: 1. Verifica el nivel de cumplimiento del socio en los pagos de los créditos si los hubiere. 2. Realiza las llamadas para confirmar la información proporcionada con las referencias personales. 3. Realiza análisis de la capacidad de pago.	Solicitud de crédito socio y garante. Requisitos solicitados por la institución
2	Asesor de crédito	Ejecutar visita de negocios	Debe acercarse al domicilio o negocio del socio y garante según los datos proporcionados en la solicitud de crédito con el fin de confirmar la veracidad de la información.	N/A
3	Asesor de crédito	Realizar informe de crédito	Realiza un informe de crédito donde detalla, si se recomienda o no otorgar el crédito, tomando en cuenta la capacidad de pago del socio.	Informe de crédito
4	Asesor de crédito	Enviar documentos	Se anexa el informe de crédito y envía el file del socio al jefe de crédito para su respectiva revisión.	Solicitud de crédito socio y garante. Requisitos solicitados por la institución. Informe de crédito
5	Jefe de crédito	Aprobar solicitudes de crédito	Al ser enviados todos los documentos por el asesor de crédito, se procede a corroborar la información y se autoriza la resolución de crédito. Se emite los siguientes estados de crédito: 1. Aprobado 2. Denegado 3. Devolver con excepción/observaciones	N/A
6	Jefe de crédito	Entregar documentos	Se envía la documentación debidamente firmada y aprobada al asesor de crédito para ser ingresada en el core financiero de la institución.	Acta de aprobación

FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y APROBACIÓN 1



Comentario:

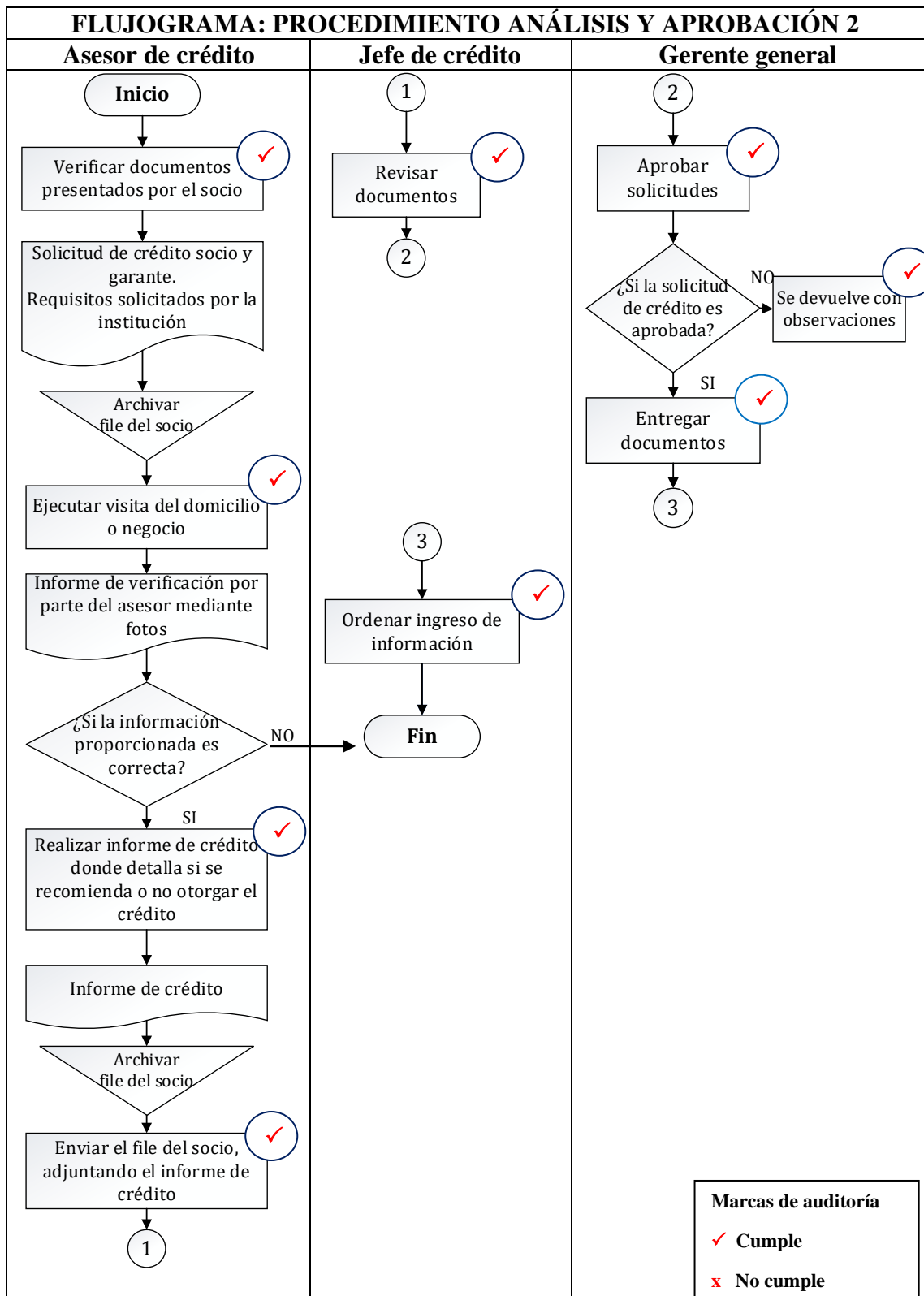
El asesor de crédito y jefe de crédito cumplen con las actividades estipuladas en el manual. El asesor de crédito analiza la solicitud y verifica que el socio presente los requisitos solicitados dependiendo el tipo de crédito: Microcrédito, de consumo o hipotecario. Los requisitos son: una foto a color tamaño carnet (actualizada), solicitud de crédito debidamente llenada y firmada (deudor y garante), copia y original a color de la cédula y papeleta de votación (deudor y garante), pago de servicios básicos del lugar de residencia (socio y garante), copia de la escritura y pago del impuesto predial (actualizado), copia del ruc/ facturas de compras, copia de la matrícula del vehículo (si posee), 1 certificado de referencias comerciales (deudor y garante). Para el crédito de consumo se solicita los requisitos mencionados anteriormente, así también dos roles de pagos y rol mecanizado del IESS, rol de pensiones. El control interno que se tiene es la visita al Domicilio, negocio o lugar de trabajo del socio y garante. En la inspección se levanta la información necesaria para completar el Informe de inspección, este informe incluye (fotos). En cuanto se refiere a la aprobación se realiza de acuerdo con los montos y tipo de producto del crédito, se aplica de acuerdo con el rango de aprobación establecidos en el Manual de créditos de la institución. Los niveles de aprobación del crédito son los siguientes:

NIVEL DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS		
Nivel de resolución	Montos Límites	Integrantes
Asesor de crédito y cobranzas	Desde \$ 100 hasta \$ 5.000	Mínimo dos asesores y/o Gerencia y/o jefe de crédito
Comité ejecutivo de crédito	Mayor a \$ 5001 hasta \$ 25.000	Gerente General, jefe de crédito; Asesores de crédito y cobranzas.
Comité ejecutivo de crédito	Desde \$ 25.001 hasta \$ 50.000	Gerencia General, jefe de crédito y Asesores y cobranza.
Consejo de Administración	Solicitudes de personas vinculadas por gestión y operaciones, y créditos desde \$ 50.001 hasta el 10% del Patrimonio técnico de la cooperativa	Consejo de Administración con el informe del Comité Ejecutivo de Crédito.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	19/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

DATOS GENERALES	
Área:	Créditos
Procedimiento:	Análisis y aprobación 2
Inicia en: Verificar documentos	Termina en: Ordenar ingreso de información
Objetivo del procedimiento:	Delinear las actividades necesarias del área de negocios, mediante la aplicación de niveles de aprobación, para satisfacer las necesidades financieras de los socios.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Asesor de crédito Jefe de crédito Gerencia general

ANÁLISIS Y APROBACIÓN 2				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor de crédito	Verificar documentos	Se realiza la siguiente verificación a la información presentada por el socio y el garante: 1. Verifica el nivel de cumplimiento del socio en los pagos de los créditos si los hubiere. 2. Realiza las llamadas para confirmar la información proporcionada con las referencias personales. 3. Realiza análisis de la capacidad de pago.	Solicitud de crédito socio y garante. Requisitos solicitados por la institución
2	Asesor de crédito	Ejecutar visita de negocios	Debe acercarse al domicilio o negocio del socio y garante según los datos proporcionados en la solicitud de crédito con el fin de confirmar la veracidad de la información.	N/A
3	Asesor de crédito	Realizar informe de crédito	Realiza un informe de crédito donde detalla, si se recomienda o no otorgar el crédito, tomando en cuenta la capacidad de pago del socio.	Informe de crédito
4	Asesor de crédito	Enviar documentos	Se anexa el informe de crédito y envía el file del socio al jefe de crédito para su respectiva revisión.	Solicitud de crédito socio y garante. Requisitos solicitados por la institución. Informe de crédito
5	Jefe de crédito	Revisar documentos	Al ser enviados todos los documentos por el asesor de crédito, se procede a corroborar la información para ser presentada y aprobada por la gerencia general.	N/A
6	Gerencia general	Aprobar solicitudes	Aprueba las solicitudes presentadas por el jefe de créditos, revisando el informe del asesor de crédito. Se emite los siguientes estados de crédito: 1. Aprobado 2. Denegado 3. Devolver con observaciones/ excepción	N/A
7	Gerencia general	Entregar documentos	Se envía la documentación debidamente firmada y aprobada al jefe de crédito	N/A
8	Jefe de crédito	Ordenar ingreso de información	Al ser emitida la aprobación de las solicitudes de crédito por parte de la gerencia, se emitirá la orden al asesor de crédito para ser ingresada la información en el core financiero.	N/A

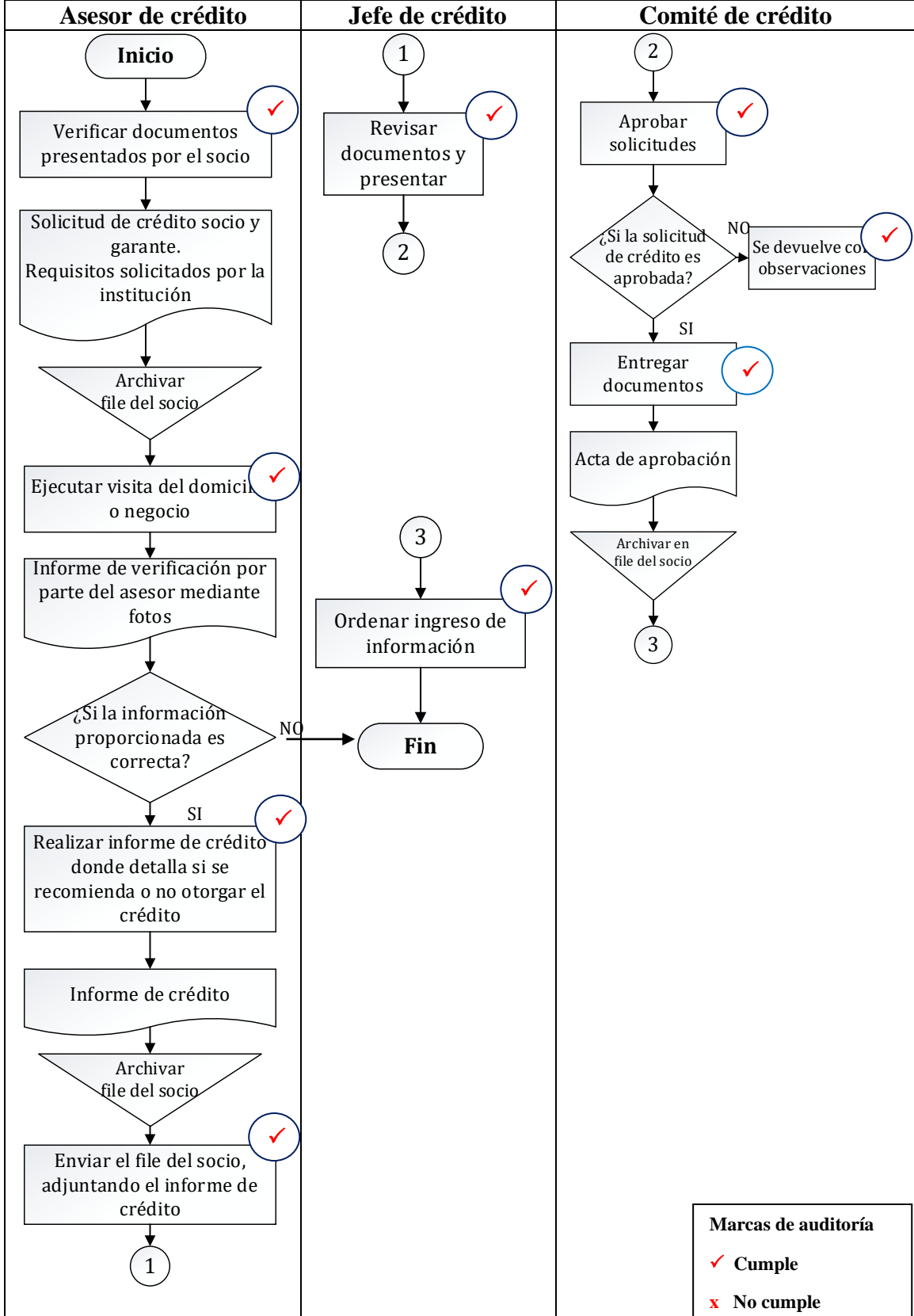


Comentario: El asesor de crédito, jefe de crédito y gerente general cumplen con las actividades determinadas en el manual y según el nivel de aprobación 2.

DATOS GENERALES	
Área:	Créditos
Procedimiento:	Análisis y aprobación 3
Inicia en: Verificar documentos	Termina en: Ordenar ingreso de información
Objetivo del procedimiento:	Delinear las actividades necesarias del área de negocios, mediante la aplicación de niveles de aprobación, para satisfacer las necesidades financieras de los socios.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Asesor de crédito Jefe de crédito Comité de crédito

ANÁLISIS Y APROBACIÓN 3				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor de crédito	Verificar documentos	Se realiza la siguiente verificación a la información presentada por el socio y el garante: 1. Verifica el nivel de cumplimiento del socio en los pagos de los créditos si los hubiere. 2. Realiza las llamadas para confirmar la información proporcionada con las referencias personales. 3. Realiza análisis de la capacidad de pago.	Solicitud de crédito socio y garante. Requisitos solicitados por la institución
2	Asesor de crédito	Ejecutar visita de negocios	Debe acercarse al domicilio o negocio del socio y garante según los datos proporcionados en la solicitud de crédito con el fin de confirmar la veracidad de la información.	N/A
3	Asesor de crédito	Realizar informe de crédito	Realiza un informe de crédito donde detalla, si se recomienda o no otorgar el crédito, tomando en cuenta la capacidad de pago del socio.	Informe de crédito
4	Asesor de crédito	Enviar documentos	Se anexa el informe de crédito y envía el file del socio al jefe de crédito para su respectiva revisión.	Solicitud de crédito socio y garante. Requisitos solicitados por la institución. Informe de crédito
5	Jefe de crédito	Presentar documentos	Al ser enviados todos los documentos por el asesor de crédito, se procede a corroborar la información para ser presentada al comité de crédito	N/A
6	Comité de crédito	Aprobar solicitudes	Se reúne para aprobar el número de solicitudes enviadas por los socios y emite una resolución si las solicitudes son: 1. Aprobadas 2. Denegadas 3. Devueltas con observaciones/excepción Si los socios no poseen capacidad de pago o el monto solicitado supera su total de activos, o no posee garantías reales la solicitud del socio se devuelve con observaciones sobre disminución del valor de crédito o a su vez con la negación absoluta de la misma.	N/A
7	Comité de crédito	Entregar documentos	Se envía la documentación debidamente firmada y aprobada al jefe de crédito.	Acta de aprobación
8	Jefe de crédito	Ordenar ingreso de información	Al ser emitida la aprobación de las solicitudes de crédito por parte del comité de crédito, se emitirá la orden al asesor de crédito para ser ingresada la información en el core financiero	N/A

FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y APROBACIÓN 3



Comentario:

En el nivel de aprobación en el que interviene el comité de crédito, consideran la capacidad de pago necesaria para cubrir las cuotas del crédito, la voluntad de pago que asegure la recuperación de la obligación y que la información que consta en la solicitud sea verdadera.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	19/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

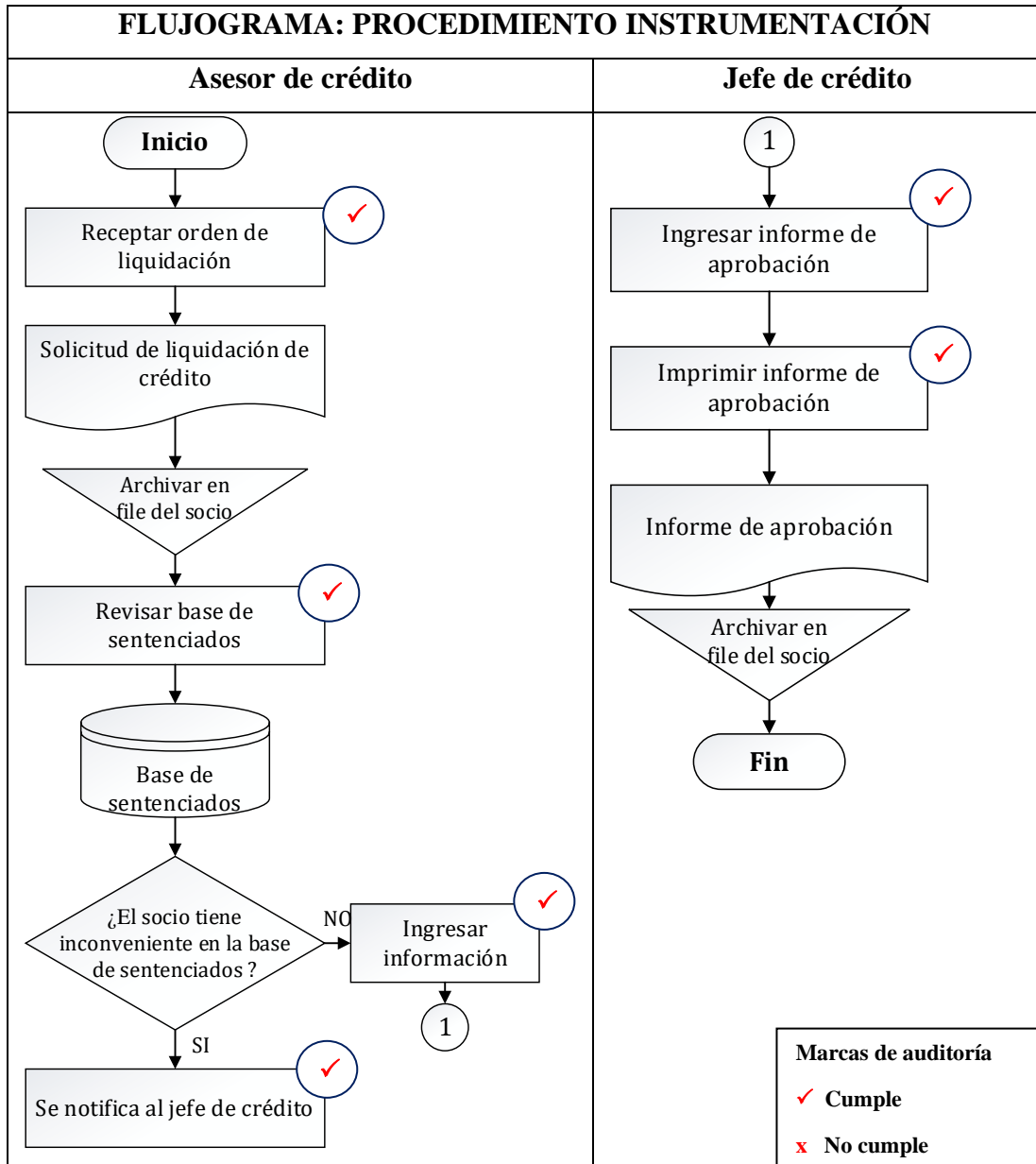
CEDULA ANALÍTICA: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PROCESO: CRÉDITOS

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

DATOS GENERALES	
Área:	Créditos
Procedimiento:	Instrumentación
Inicia en: Receptar orden de liquidación	Termina en: Imprimir informe de aprobación
Objetivo del procedimiento:	Delinear las actividades respectivas del área de negocios determinando las diferentes líneas de crédito para satisfacer las necesidades financieras de los socios.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Asesor de crédito Jefe de crédito

INSTRUMENTACIÓN				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor de crédito	Receptar orden de liquidación	Una vez emitida la orden de liquidación al ser analizado y aprobado el crédito se procede a ingresar la información de la solicitud de crédito en el core financiero.	Solicitud de liquidación de crédito
2	Asesor de crédito	Revisar base de sentenciados	Antes de ser ingresada la información se realiza la revisión de la base de sentenciados proporcionada por el core financiero.	N/A
3	Asesor de crédito	Ingresar información	El socio al no tener inconveniente en la base de sentenciados se procede a ingresar la información respectiva sobre la solicitud de crédito (revisar instructivo del módulo de crédito) Adicional se informará al jefe de crédito para que sea ingresado el informe de aprobación	N/A
4	Jefe de crédito	Ingresar informes de aprobación	Se ingresa la resolución emitida ya sea por su persona, comité de crédito, o consejo de administración dependiendo del nivel de aprobación del crédito.	Informe de aprobación
5	Asesor de crédito	Imprimir informe de aprobación	Al ser ingresados los informes respectivos por el jefe de crédito se imprime el informe de aprobación.	Informe de aprobación



Comentario

Se cumple las actividades. Con la aprobación de la instancia correspondiente, el asesor de Crédito se responsabiliza de la instrumentación de la operación crediticia, la que realiza de acuerdo con el tipo crédito de consumo o microcrédito, y con ello sustenta la documentación requerida en el procedimiento.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	19/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

CEDULA ANALÍTICA: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PROCESO: CRÉDITOS

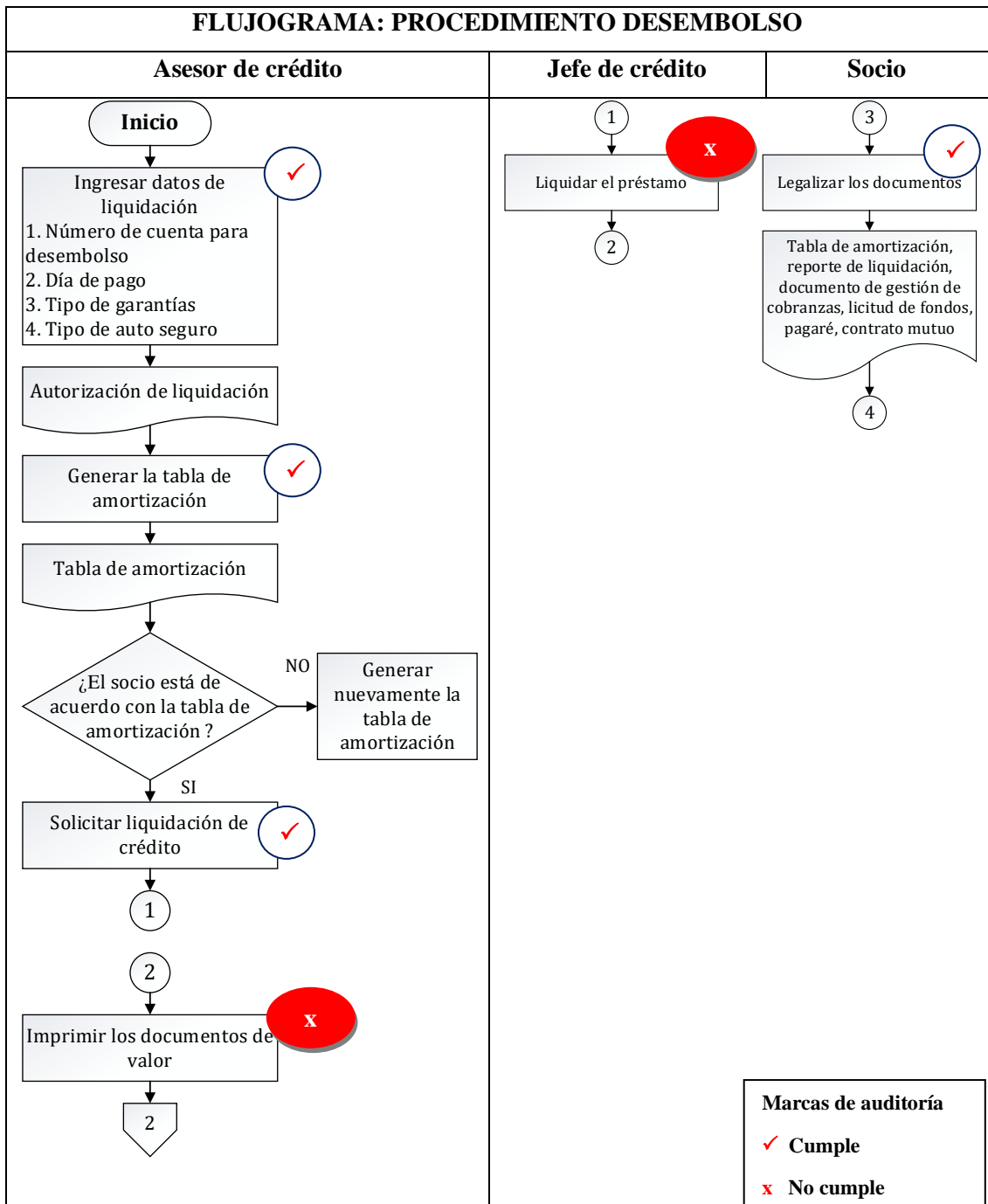
PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

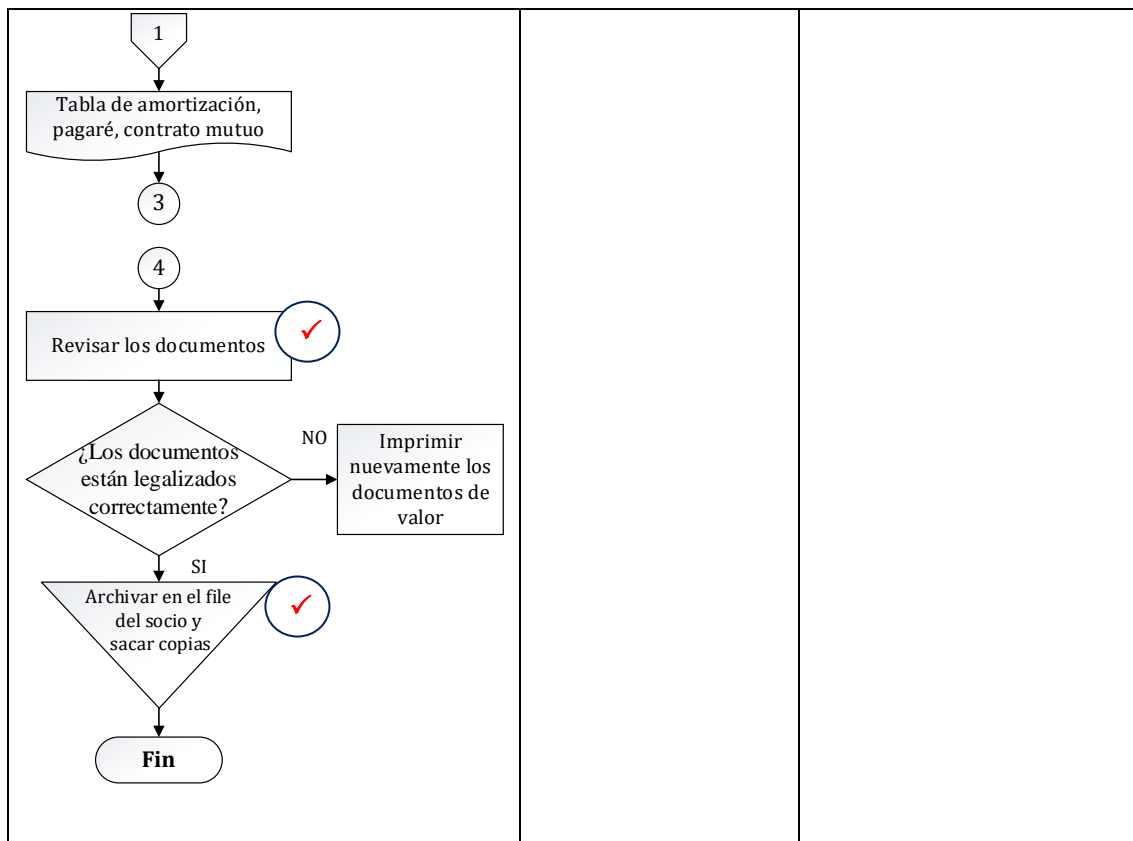
DATOS GENERALES	
Área:	Créditos
Procedimiento:	Desembolso
Inicia en: Ingresar datos de liquidación	Termina en: Archivar documentos
Objetivo del procedimiento:	Delinear las actividades respectivas del área de negocios determinando las diferentes líneas de crédito para satisfacer las necesidades financieras de los socios.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Asesor de crédito Jefe de crédito Socio

DESEMBOLSO				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor de crédito	Ingresar datos de liquidación	Al ser ingresados los datos de la solicitud y ser detallado el informe del jefe de crédito se podrá ingresar todo los datos respectivos a la liquidación del crédito como son: 1. Número de cuenta para desembolso. 2. Día de pago 3. Tipo de garantías 4. Tipo de auto seguro	Autorización de liquidación
2	Asesor de crédito	Generar tabla de amortización	Una vez guardado los datos de la liquidación se deberá generar la tabla de amortización para que sea revisada por el socio buscando de esta manera dar a conocer como se verían reflejados los datos respecto a día de pago, fechas de pago, valor de cuota y descuentos que se realizan.	Tabla de amortización
3	Asesor de crédito	Solicitar liquidación de crédito	Se informa al jefe crédito que el cliente está de acuerdo con la tabla de amortización y que todos los datos fueron ingresados correctamente para que el mismo se encargue de liquidar la operación crediticia.	N/A
4	Jefe de crédito	Liquidar préstamo	Se procede a liquidar el crédito al conocer que el socio está de acuerdo con la información ingresada y que no existe inconveniente con la tabla de amortización.	N/A
5	Asesor de crédito	Imprimir documentos	Una vez liquidada la operación por el jefe de crédito se procede a imprimir todos los formularios que deben ser firmados por el socio.	Tabla de amortización

6	Socio	Legalizar documentos	El socio firma todo los documentos generados por la liquidación del crédito.	Tabla de amortización. Reporte de liquidación. Licitud de fondos. Pagaré.
7	Asesor de crédito	Revisar documentos	Una vez legalizada la documentación se deberá revisar las firmas del socio, para evitar futuros problemas legales.	N/A
8	Asesor de crédito	Archivar documentos	Una vez revisada la documentación firmada por el socio se procede a archivar toda la documentación generada en el desembolso del crédito.	N/A

FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO DESEMBOLSO





Comentario

Los asesores no realizan las actividades 4 y 5 del procedimiento desembolso porque no es correcto que el socio reciba primero la liquidación sin antes haber firmado los documentos de valor como tabla de amortización, pagaré y contrato mutuo, ya que según la política los pagarés o instrumentos deben hallarse siempre firmados, no se aceptan huellas digitales. Las firmas de los socios y garantes deben ser semejantes a los de la cédula de ciudadanía.

Para finalizar el procedimiento de desembolso el asesor saca copias de los file del socio como respaldo para ser archivado.

Marca:

X: Los asesores no realizan las actividades 4 y 5 del procedimiento desembolso porque no es correcto que el socio reciba primero la liquidación sin antes haber firmado los documentos de valor como tabla de amortización, pagaré y contrato mutuo, auditoría propone **HH 7**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	19/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

CEDULA ANALÍTICA: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PROCESO: COBRANZAS

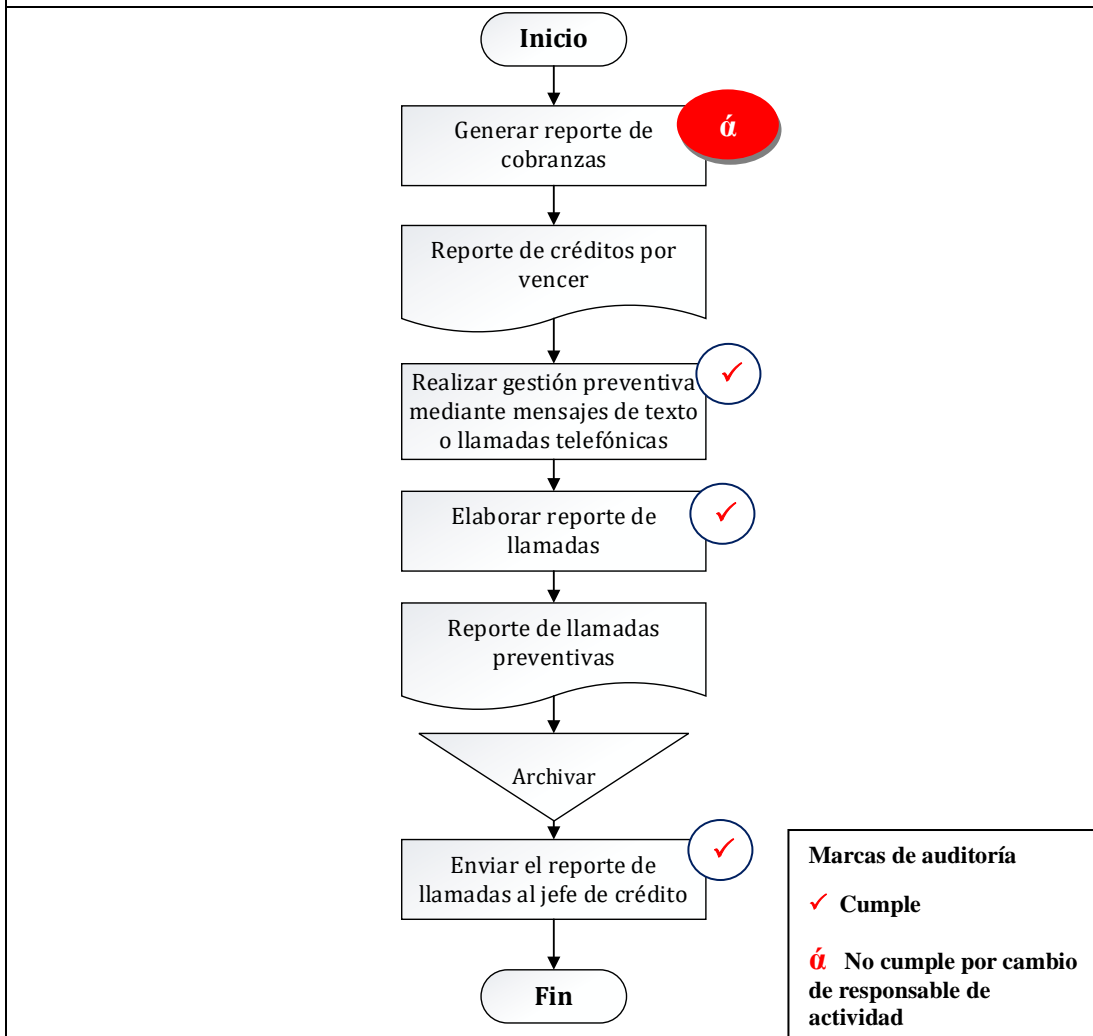
PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

DATOS GENERALES	
Área:	Cobranzas
Procedimiento:	Cobranza preventiva
Inicia en: Generar reporte de cobranzas	Termina en: Enviar reporte de llamadas
Objetivo del procedimiento:	Mejorar la eficacia de la recuperación de los créditos en mora mediante un proceso homogéneo y buscar por ese medio alcanzar los índices de cartera de acuerdo con el nivel de riesgo del sector financiero.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Asesor de crédito

COBRANZA PREVENTIVA				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor de crédito	Generar reporte de cobranzas	Se genera en el módulo de cobranzas el reporte de créditos por vencer, con el fin de obtener una base de datos de todos los créditos que se vencerán	Reporte de créditos por vencer
2	Asesor de crédito	Realizar gestión preventiva	Se realiza mediante el envío de mensajes de textos, llamadas telefónicas.	N/A
3	Asesor de crédito	Elaborar reporte de llamadas	Se elabora un reporte de llamadas con el fin de dar a conocer los socios que fueron contactados 2 días antes del vencimiento de la obligación. En dicho reporte se detallará la respuesta proporcionada por el socio sobre el pago o no pago de la obligación.	Reporte de llamadas preventivas.
4	Asesor de crédito	Enviar reporte de llamadas	Al realizar las llamadas de negociación por el incumplimiento de la obligación se procederá a elaborar un reporte con observaciones sobre lo dialogado con el socio. El reporte se envía vía mail al Jefe de crédito.	Reporte de llamadas.

FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO COBRANZA PREVENTIVA

Asesor de crédito



Comentario

El asesor de créditos da seguimiento a la cartera a partir que se le entrega el reporte de créditos por vencer, mediante llamadas telefónicas a los socios, informándoles que su cuota de pago esta por vencer. En caso de incumplimiento de la obligación se realiza llamadas de negociación al socio para llegar a un acuerdo. Luego de realizar las llamadas el asesor elabora reportes con observaciones sobre lo que se diálogo con el socio.

Marca:

ú: El asesor de créditos no realiza la actividad generar el reporte de créditos por vencer, debido a que el responsable de la actividad fue cambiada al empleado de atención al cliente, auditoría propone **HH 8**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

CEDULA ANALÍTICA: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PROCESO: COBRANZAS

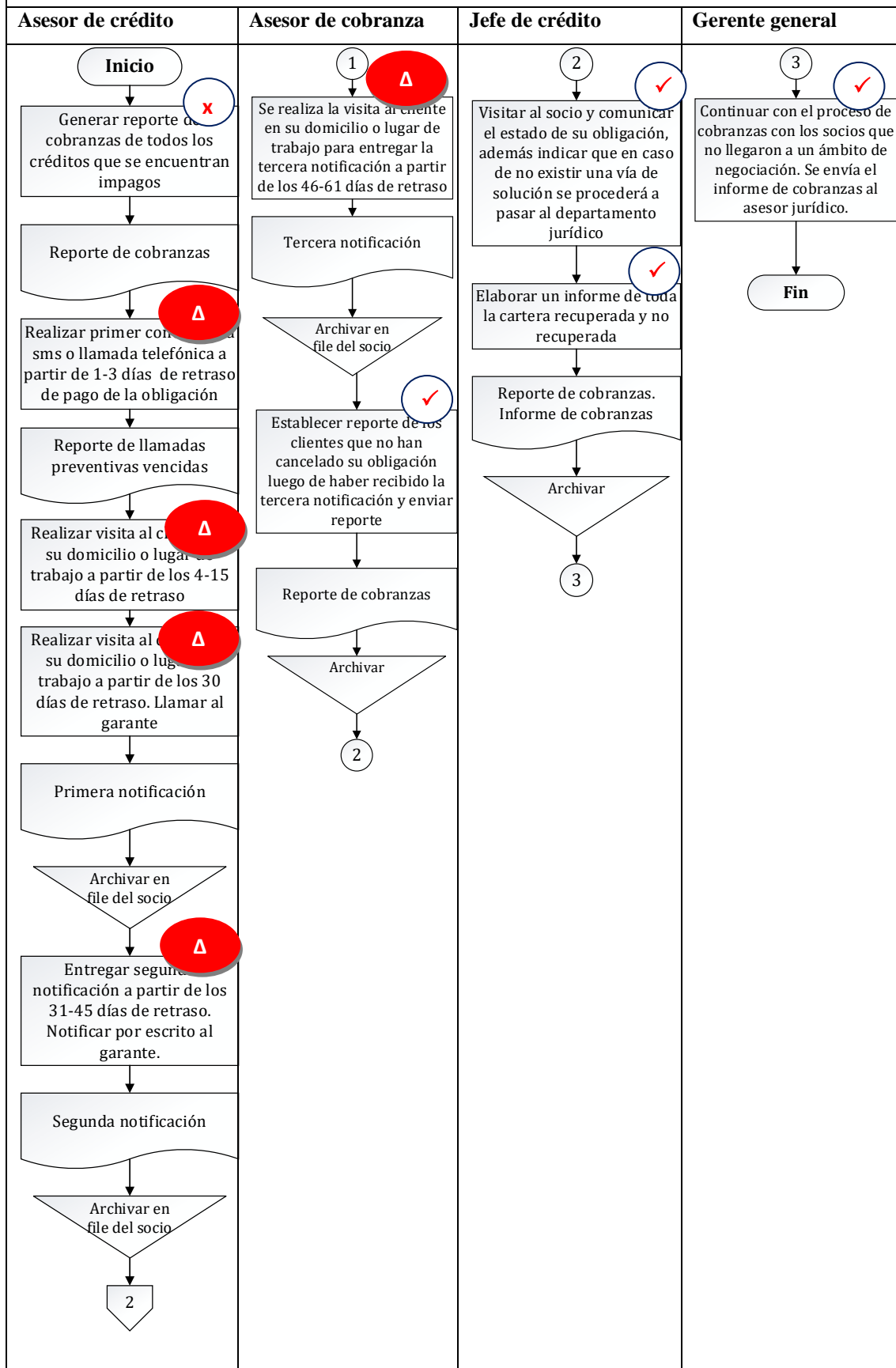
PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

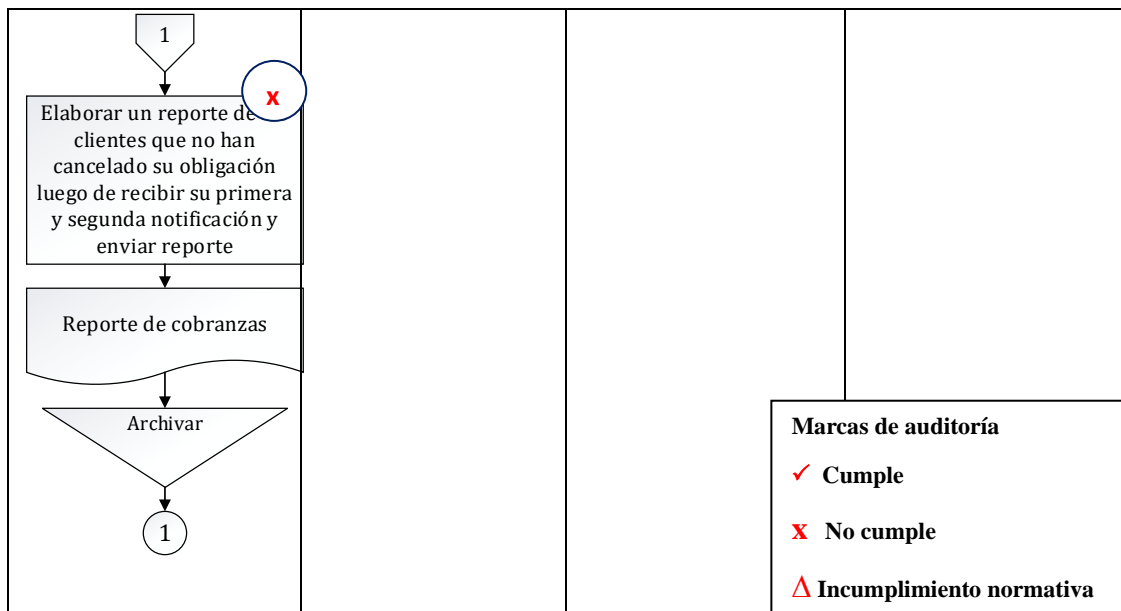
DATOS GENERALES	
Área:	Cobranzas
Procedimiento:	Cobranza operativa
Inicia en: Generar reporte de cobranzas	Termina en: Receptar documentos
Objetivo del procedimiento:	Mejorar la eficacia de la recuperación de los créditos en mora mediante un proceso homogéneo y buscar por ese medio alcanzar los índices de cartera de acuerdo con el nivel de riesgo promedio del sector financiero.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Asesor de crédito Asesor de cobranzas Jefe de crédito Gerencia general

COBRANZA OPERATIVA				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor de crédito	Generar reporte de cobranzas	Al realizar el proceso de cobranza preventiva se obtendrá el reporte de llamadas preventivas, con el fin de obtener una base de datos de todos los créditos que se encuentran impagos por los socios de la institución.	Reporte de cobranzas
2	Asesor de crédito	Realizar primer contacto	Se realiza el primer contacto vía mensaje de texto o llamada telefónica a partir 1-3 días de retraso del pago de la obligación. Se debe llegar a una negociación, otorgando un plazo no mayor a 48 horas para el cumplimiento de las obligaciones pendientes. Se detallara en un reporte de llamadas preventivas vencidas las observaciones obtenidas.	Reporte de llamadas preventivas vencidas
3	Asesor de crédito	Realizar segundo contacto.	Se realiza la visita al cliente en su domicilio o lugar de trabajo a partir de los 4-15 días de retraso. Se realiza una llamada al garante para dar a conocer el estado de la obligación.	N/A

4	Asesor de crédito	Realizar tercer contacto	Se realiza la visita al cliente en su domicilio o lugar de trabajo para entregar la primera notificación a partir de los 30 días de retraso. Se realiza nuevamente una llamada al garante para dar a conocer el estado de la obligación.	Primera notificación
5	Asesor de crédito	Entregar segunda notificación	Se realiza la visita al cliente en su domicilio o lugar de trabajo para entregar la segunda notificación a partir de los 31-45 días de retraso. Indicando que se notificará por escrito a su garante.	Segunda notificación
6	Asesor de crédito	Elaborar y enviar reporte	Se realiza un reporte de los clientes que no han cancelado su obligación luego de haber recibido su primera y segunda notificación. Se envía vía e-mail al oficial de cobranzas para continuar el proceso.	Reporte de cobranzas
7	Asesor de cobranzas	Entregar tercera notificación	Una vez haber receptado el reporte de cobranza por parte del oficial de crédito se realiza la visita al cliente en su domicilio o lugar de trabajo para entregar la tercera notificación a partir de los 46-61 días de retraso. Se entrega una copia de segunda y tercera notificación al garante.	Tercer notificación
8	Asesor de cobranzas	Elaborar y enviar reporte	Se realiza un reporte de los clientes que no han cancelado su obligación luego de haber recibido la tercera notificación. Se envía vía mail al jefe de crédito para continuar el proceso.	Reporte de cobranzas
9	Jefe de crédito	Visitar y comunicar	Se realiza en conjunto con el oficial de cobranzas la visita para comunicar el estado de su obligación al socio, indicando que de no existir una vía de solución se procederá a pasar al departamento jurídico.	
10	Jefe de crédito	Realizar informe	Se elaborara un informe de toda la cartera recuperada y no recuperada, adicional se adjuntar el reporte de cobranzas. Se envía vía mail a la Gerencia General.	Reporte de cobranzas. Informe de cobranzas.
11	Gerencia general	Receptar documentos	Al recibir el informe emitido por el jefe de crédito se procede a continuar con el procesos de cobranzas con los socios que no llegaron a un ámbito de negociación con los funcionarios de la institución. Se envía vía mail el informe de cobranzas al asesor jurídico de la institución.	Reporte de cobranzas. Informe de cobranzas.

FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO COBRANZA OPERATIVA





Comentario

Existe duplicidad de funciones por parte del empleado de talento humano porque realiza reportes de llamadas preventivas vencidas y reporte de cobranzas que son responsabilidad del asesor de créditos, incumpliendo el manual de funciones de la institución.

El manual no tiene actualizado el rango de días de morosidad que son utilizados para la primera, segunda y tercera notificación.

Marca:

x: Existe duplicidad de funciones por parte del empleado de talento humano porque realiza reportes de llamadas preventivas vencidas y reporte de cobranzas que son responsabilidad del asesor de créditos, incumpliendo el manual de funciones de la institución, auditoría propone **HH 9**

△: El rango de días de morosidad para las notificaciones del procedimiento cobranza operativa no están vigentes según la reforma normativa de la Junta de Política y Regulación Financiera, auditoría propone **HH 10**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	19/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

CEDULA ANALÍTICA: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PROCESO: COBRANZAS

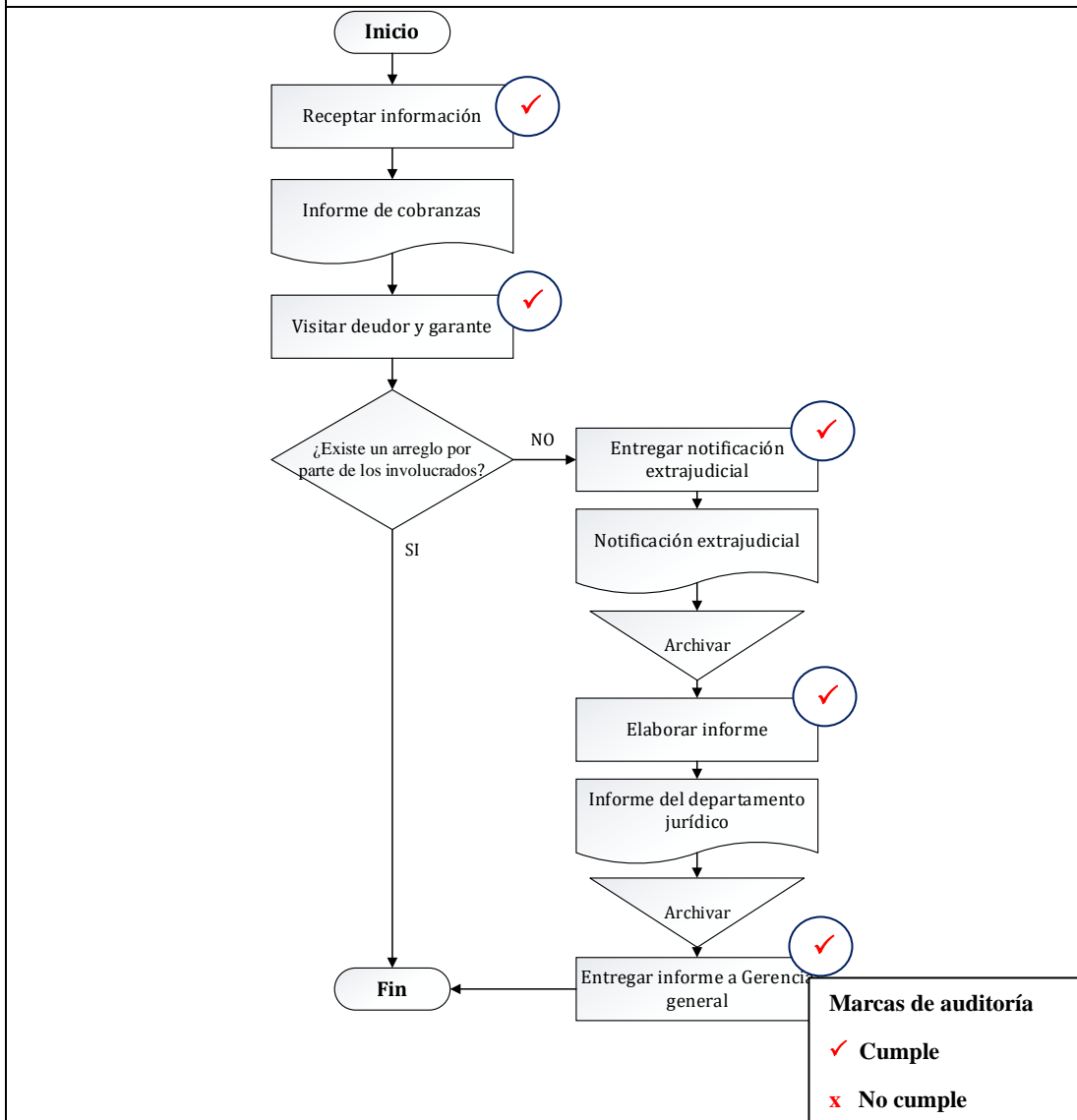
PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

DATOS GENERALES	
Área:	Cobranzas
Procedimiento:	Cobranza extrajudicial
Inicia en: Receptar información	Termina en: Entregar informe del departamento jurídico a gerencia general
Objetivo del procedimiento:	Mejorar la eficacia de la recuperación de los créditos en mora mediante un proceso homogéneo y buscar por ese medio alcanzar los índices de cartera de acuerdo con el nivel de riesgo promedio del sector financiero.
Tipo de procedimiento:	Operativo
Personal que interviene:	Asesor jurídico

COBRANZA EXTRAJUDICIAL				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor jurídico	Receptar información	Se repecta el informe emitido por la gerencia general para continuar con el proceso extrajudicial	Informe de cobranzas
2	Asesor jurídico	Visitar deudor y garante	Se realiza una visita al domicilio o lugar de trabajo del deudor y garante para la entrega de la notificación extrajudicial y llegar a un acuerdo de forma definitiva	N/A
3	Asesor jurídico	Entregar notificación extrajudicial	Al no existir un arreglo definitivo por parte del deudor o garante se procede a entregar la última notificación, antes de iniciar el tramite judicial.	Notificación extrajudicial
4	Asesor jurídico	Elaborar informe	Se elabora un informe en el cual se detalle los acuerdos, convenios de pago por parte de los deudores, asi como aquellas operaciones que no han dado solución para iniciar el proceso judicial.	Informe del departamento jurídico
5	Asesor jurídico	Entregar informe	Se entrega el informe realizado a la gerencia general	Informe del departamento jurídico

FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Asesor jurídico



Comentario

El asesor jurídico cumple con lo establecido en el manual de procedimiento de cobranza extrajudicial, debido a que coordina con los asesores de cobranzas todos los casos que están en mora y emite mediante informe a gerencia de los convenios de pago que se llega con los deudores y en caso de no haber solución inicia los juicios civiles para la recuperación de cartera.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	19/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

Administración de los expedientes

Todos los expedientes tienen carácter de confidencial.

Los asesores y jefes de crédito tienen acceso a estos expedientes con la autorización de Gerencia general. Los asesores de crédito son los responsables de mantener actualizado los expedientes de su socios y clientes asignados.

El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

La custodia de pagaré

PAGARÉ				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Asesor de crédito	Entregar los pagarés	Los asesores de créditos tienen la obligación de entregar los pagarés al jefe de crédito de manera semanal de los créditos nuevos. Realizar la entrega de pagarés de acuerdo a un listado que genera el sistema informático	Pagaré
2	Jefe de crédito	Recibir los pagarés	El pagaré deberá estar debidamente lleno y firmado, por parte del socio solicitante, titular de la cuenta de ahorros o con poder especial según el caso, su cónyuge y garantes	Pagaré

- Contrato de crédito debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago. (En el caso que aplique)
- Tabla de amortización debidamente suscrita por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- Documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa.
- Certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa.
- Documentos legales habilitantes originales que hayan permitido el otorgamiento del crédito tales como poderes, disolución de sociedad conyugal, nombramientos de Gerente, autorizaciones de Directorio o Consejo de Administración.
- Copia certificada de los estatutos actualizados en caso de personas jurídicas.
- Bitácora de custodia de los documentos con firmas originales de entrega/recepción.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2023

REF. P/T	No.	CONDICIÓN (Describe la situación actual, la deficiencia o incumplimiento detectado)	CRITERIO (Principios, políticas, normas, procedimientos usados como referencia en la auditoría y contra los cuales el auditor compara la evidencia)	CAUSA (Es la razón del problema o debilidad que generó la condición)	EFECTO (Es la consecuencia o riesgo al cual está expuesta la entidad en caso de mantenerse la condición actual)	RECOMENDACIÓN
LISTA DE VERIFICACIÓN – NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA						
A.1.	1	Los siguientes manuales no se encuentran ajustados o actualizados: manual descriptivo y de funciones, manual de créditos y cobranzas, manual de atención al cliente, manual de tesorería y plan de recuperación de las TI. Los manuales de servicios administrativos y gestión de talento humano presentan descripción de sus procesos, aunque se evidencia falta de flujogramas de los procedimientos.	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria artículo 12: Para ejercer el control y con fines estadísticos las personas y organizaciones registradas presentarán a la Superintendencia, información relacionada con la situación económica y de gestión. Norma de control respecto a la seguridad de la información en las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la SEPS, en el artículo 21: Las entidades deberán revisar anualmente y actualizar cuando corresponda, la documentación referida en la presente norma.	La administración no ha tomado acción en el cumplimiento de los controles internos, debido a la falta de supervisión en los manuales diseñados y desconocimiento de las disposiciones legales.	El manual de funciones no esta acorde al tamaño institucional, ocasionando una duplicidad funciones y existencia de un inadecuado flujo de comunicación. Afectación al logro de los objetivos institucionales.	Al gerente: Con el fin de dar cumplimiento y de mejorar el control interno, se recomienda presentar ajustes a: la estructura organizacional y funcional, políticas y procesos de la cooperativa y pedir que sean aprobadas por el Consejo de Administración. Para ser socializado y aplicado por los empleados.
A.1.	2	El informe de gestión y riesgos no está realizado.	Normativa interna: Manual integral de riesgos	La jefa de riesgo no ha realizado el levantamiento de eventos, ya que se lo realiza semestralmente.	Los riesgos internos y externos al no ser identificados afectarán el desempeño laboral y también afectarán al logro de los objetivos.	Al gerente: Determinar el nivel de riesgo que la cooperativa puede aceptar y determinar acciones para mantenerlo en ese nivel. Jefa de riesgos: Realizar el informe de riesgos tomando en cuenta que riesgos pueden afectar a la institución y según la normativa.
A.2.	3	La COAC no realiza el procedimiento de contratación del servicio profesional de un auditor informático, según la norma de control para el ejercicio de auditoría informática.	Normativa Externa: Norma de control para el ejercicio de la auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito	Es una nueva reforma a la disposición emitida por los entes de control, además se consideró que existe un plazo de seis meses para las cooperativas de segmento III.	Se presenten riesgos en la información utilizada internamente por la cooperativa, debido a la falta de supervisión a los sistemas de información y base de datos institucional.	Al gerente: Enviar la documentación sobre contratación de un servicio profesional al Consejo de Administración. Al responsable de Talento Humano: Verificar que se realice el proceso de contratación de un auditor informático.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL SISTEMA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS						
B.1.	4	No existe un mecanismo para anticiparse a los cambios que pueda afectar a un Crédito	Informe COSO-Actividades de control Principio de control interno 11: Definir y desarrollar actividades de control relativas al uso y aprovechamiento de las TIC.	La herramienta de credit scoring en ocasiones no da los resultados esperados sobre el comportamiento del deudor	La calificación que se asigna al socio puede ser cambiante según las circunstancias..	Al gerente: Proponer al Consejo de administración adecuar el scoring crediticio según avances en herramientas tecnológicas y base de datos.
B.1.	5	Las políticas de cobranzas no se encuentran incluidas en el manual de cobranzas.	Informe COSO-Actividades de control Principio de control interno 12: Establecer las actividades de control en el marco normativo institucional para asegurar su adecuada implementación	La administración no ha tomado acción en el cumplimiento de los controles internos, debido a la falta de supervisión en los manuales diseñados.	Afectación a la calidad de la gestión en los procesos, al logro de los objetivos de cobranzas y objetivos institucionales.	Al gerente: Reformar e implementar las políticas de cobranzas en el manual y pedir que sea aprobado por el Consejo de Administración. Posterior a su aprobación socializar con todo el personal el manual reformado.
B.1.	6	No se evalúa las funciones de los asesores según las funciones estipuladas en el manual.	Informe COSO-Monitoreo o Seguimiento Principio de control interno 16: Seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno institucional están presentes y funcionando adecuadamente.	Falta de indicadores específicos para el desempeño laboral.	Los asesores sean eficaces y no eficientes, por falta de monitoreo.	Al jefe de crédito: Vigilar que los asesores cumplan con sus responsabilidades en el procedimiento de otorgación de crédito y recuperación de cartera.
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS MEDIANTE MÉTODO GRÁFICO						
C.1.	7	Los asesores no realizan las actividades 4 y 5 del procedimiento desembolso porque no es correcto que el socio reciba primero la liquidación sin antes haber firmado los documentos de valor como tabla de amortización, pagaré y contrato mutuo	Manual de procedimiento de desembolso y manual de riesgo de crédito.	Los procedimientos que se exponen en el manual de créditos tienen actividades o tareas que han cambiado, por lo que, no concuerdan con lo que ejecuta el asesor.	Posibles errores o confusiones en las actividades realizadas y de ser el caso falta de firmas en los documentos de valor.	Al Gerente: Con el fin de dar cumplimiento y de mejorar el control interno, se recomienda proponer al Consejo de Administración ajustes al manual de créditos, en cuanto a procedimientos, responsables de actividad y políticas de crédito. Al jefe de créditos: Verificar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por los asesores. Analizar y comunicar posibles ajustes al manual de créditos en beneficio de los procedimientos y responsables de actividad.

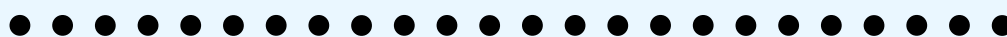
C.1.	8	El asesor de créditos no realiza la actividad generar el reporte de créditos por vencer.	Manual de procedimiento de cobranza preventiva	El responsable de la actividad fue cambiado al empleado de atención al cliente.	Posibles errores y demoras en el tiempo de gestión de cobranzas.	Al Gerente: Proponer al Consejo de Administración políticas y modificaciones en los procedimientos necesarios para el buen funcionamiento del área de cobranzas. Al jefe de créditos: Analizar y proponer ajustes al manual de cobranzas en los procedimientos, políticas, y cambios de responsable de las actividades de cobranza.																														
C.2.	9	Existe duplicidad de funciones por parte del empleado de talento humano porque realiza reportes de llamadas preventivas vencidas y reporte de cobranzas que son responsabilidad del asesor de créditos.	Manual de procedimiento de cobranza operativa y manual de funciones.	Los asesores de crédito solicitan apoyo al empleado de talento humano, porque se encuentran ocupados otorgando créditos.	El empleado reciba carga de actividades y no se enfoque en realizar las actividades correspondientes al departamento de Talento Humano.	Al jefe de créditos: Supervisar que los funcionarios de crédito cumplan con el manual de funciones y procedimientos designados según su cargo laboral. En caso de incumplir, realizar llamados de atención.																														
C.2.	10	El rango de días de morosidad que se utiliza para las notificaciones del procedimiento cobranza operativa no está vigente según la reforma normativa de la Junta de Política y Regulación Financiera	Reforma Normativa de la Junta de Política y Regulación Financiera: Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las entidades de los sectores público y privado bajo control de la Superintendencia de Bancos y del Sector Financiero Popular y Solidario. (29-06-2022) Categorías y Días de Morosidad. <table border="1" data-bbox="884 965 1137 1114"> <thead> <tr> <th>CATEGORÍAS</th> <th colspan="2">DÍAS DE MOROSIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-1</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>A-2</td> <td>1</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>A-3</td> <td>16</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>B-1</td> <td>31</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>B-2</td> <td>46</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>C-1</td> <td>61</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>C-2</td> <td>76</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>91</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td></td> <td>+120</td> </tr> </tbody> </table>	CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD		A-1		0	A-2	1	15	A-3	16	30	B-1	31	45	B-2	46	60	C-1	61	75	C-2	76	90	D	91	120	E		+120	El gerente notificó por escrito un documento que tenía rango de días de morosidad anterior a la reforma normativa.	La gestión de cobranza al existir un rango menor de días de morosidad ocasionará que los asesores sean más exigentes en la recuperación de cartera.	Al Gerente: Notificar por escrito la reforma respecto a categorías y días de morosidad para una adecuada gestión de cobranzas. Al jefe de créditos: Supervisar que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD																																			
A-1		0																																		
A-2	1	15																																		
A-3	16	30																																		
B-1	31	45																																		
B-2	46	60																																		
C-1	61	75																																		
C-2	76	90																																		
D	91	120																																		
E		+120																																		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	MGGI	19/06/2023
REVISADO POR	JLVM	25/06/2023

3.4 FASE III



COMUNICACIÓN DE RESULTADOS (INFORME)



INFORME FINAL

El informe final da a conocer las observaciones y debilidades de control interno en los procesos de créditos y cobranzas de la COAC Uniblock y Servicios Ltda. y el cual está basado en la NIA 265 Comunicación de deficiencias en el control interno.

Latacunga, 7 de julio de 2023

Abg. Fabián Proaño Amores

Gerente

Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda.

Presente. -

De mi consideración:

Hemos practicado una auditoría de control interno sobre los procesos que realiza el departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda. para el período primer trimestre del 2023. La administración es responsable por mantener una estructura adecuada del control interno sobre la información administrativa - financiera, para el logro de los objetivos del departamento y la entidad. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre el mismo con base en nuestra auditoría.

Nuestra auditoría se efectuó de acuerdo con las normas internacionales de auditoría. Esta auditoría incluyó la obtención de un entendimiento del control interno sobre los procesos administrativos, valorar el riesgo de que existan debilidades importantes y evaluar la efectividad del diseño y la operación del control interno con base en el riesgo valorado. Consideramos que nuestra auditoría provee una base razonable para nuestra opinión.

El control interno sobre la información administrativa – financiera de una cooperativa es un proceso diseñado para proveer seguridad razonable en relación con

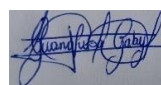
la confiabilidad de la información administrativa – financiera de acuerdo con las normas vigentes en el país. El control interno sobre la información administrativa de una cooperativa incluye las políticas y procedimientos que: se relacionan con el mantenimiento de registros adecuados de las transacciones y las disposiciones de los activos de la cooperativa; proveen seguridad razonable de que las transacciones se registran adecuadamente para permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con las normas contables y que las operaciones se hacen de acuerdo con las autorizaciones de la administración; y proveen seguridad razonable en relación con la prevención o detección oportuna de la adquisición, uso o disposición no autorizada de los activos de la cooperativa, lo cual podría tener un efecto importante en los estados financieros.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

En nuestra opinión el departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura adecuada de control interno sobre la información administrativa – financiera para el período primer trimestre del 2023 con base en los criterios establecidos en el COSO.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe. Esta comunicación se realiza para el conocimiento y uso de la entidad, por lo tanto, no debe ser usada con ninguna otra finalidad.

Atentamente,



Srta. Gabriela Guanoluisa

SENIOR DE GUANOLUISA Y ASOCIADOS

**RESULTADOS
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO**

VERIFICACIÓN DE LA NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA

1.- Se identificó que el manual de funciones y manuales de procesos están diseñados y documentados, pero no están actualizados.

Comentario

Los siguientes manuales no se encuentran ajustados o actualizados: manual descriptivo y de funciones, manual de créditos y cobranzas, manual de atención al cliente, manual de tesorería y plan de recuperación de las TI. Los manuales de servicios administrativos y gestión de talento humano presentan descripción de sus procesos, aunque se evidencia falta de flujogramas de los procedimientos, incumpliendo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria artículo 12: Para ejercer el control y con fines estadísticos las personas y organizaciones registradas presentarán a la Superintendencia, información relacionada con la situación económica y de gestión, así también la Norma de control respecto a la seguridad de la información en las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la SEPS, en el artículo 21: Las entidades deberán revisar anualmente y actualizar cuando corresponda, la documentación referida en la presente norma. Esto se debe a que la administración no ha tomado acción en el cumplimiento de los controles internos, debido a la falta de supervisión en los manuales diseñados y desconocimiento de las disposiciones legales. Lo que ocasiona una duplicidad funciones y existencia de un inadecuado flujo de comunicación, también, afecta al logro de los objetivos institucionales.

Recomendaciones

Dirigido al gerente: Con el fin de dar cumplimiento y de mejorar el control interno, se recomienda presentar ajustes a: la estructura organizacional y funcional, políticas y procesos de la cooperativa y pedir que sean aprobadas por el Consejo de Administración. Para ser socializado y aplicado por los empleados.

2.- El informe de gestión y riesgos no está realizado.

Comentario

El informe de gestión y riesgos no está realizado, incumpliendo la Normativa interna: Manual integral de riesgos. Esto se debe a que la jefa de riesgos no ha realizado el levantamiento de eventos, ya que se lo realiza semestralmente. Lo que ocasiona que los riesgos internos y externos al no ser identificados afectarán el desempeño laboral y también afecten al logro de los objetivos.

Recomendaciones

Dirigido al gerente: Determinar el nivel de riesgo que la cooperativa puede aceptar y determinar acciones para mantenerlo en ese nivel.

Dirigido a la jefa de riesgos: Realizar el informe de riesgos tomando en cuenta que riesgos pueden afectar a la institución y según cambios de la normativa externa."

3.- La COAC no realiza el procedimiento de contratación del servicio profesional de un auditor informático, según la norma de control para el ejercicio de auditoría informática.

Comentario

La COAC no realiza el procedimiento de contratación del servicio profesional de un auditor informático, según la norma de control para el ejercicio de auditoría informática, incumpliendo la normativa externa: Norma de control para el ejercicio de la auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito. Esto se debe a que es una nueva reforma a la disposición emitida por los entes de control, además se consideró que existe un plazo de seis meses para las cooperativas de segmento III. Lo que ocasiona que se presenten riesgos en la información utilizada internamente por la cooperativa, debido a la falta de supervisión a los sistemas de información y base de datos institucional.

Recomendaciones

Dirigido al gerente: Enviar la documentación sobre contratación de un servicio profesional al Consejo de Administración.

Dirigido al responsable de Talento Humano: Verificar que se realice el proceso de

contratación de un auditor informático

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE EL CUESTIONARIO – MÉTODO COSO AL SISTEMA CRÉDITOS Y COBRANZAS

4.- No existe un mecanismo para anticiparse a los cambios que pueda afectar a un crédito.

Comentario

No existe un mecanismo para anticiparse a los cambios que pueda afectar a un crédito, incumpliendo el Informe COSO-Actividades de control en el principio de control interno 11: Definir y desarrollar actividades de control relativas al uso y aprovechamiento de las TIC. Esto se debe a que la herramienta de credit scoring en ocasiones no da los resultados esperados sobre el comportamiento del deudor. Lo que ocasiona que la calificación que se asigna al socio puede ser cambiante según las circunstancias.

Recomendaciones

Dirigido al gerente: Proponer al Consejo de administración adecuar el scoring crediticio según avances en herramientas tecnológicas y base de datos.

5.- Las políticas de cobranzas no se encuentran incluidas en el manual de cobranzas.

Comentario

Las políticas de cobranzas no se encuentran incluidas en el manual de cobranzas, incumpliendo el Informe COSO-Actividades de control en el principio de control interno 12: Establecer las actividades de control en el marco normativo institucional para asegurar su adecuada implementación. Esto se debe a que la administración no ha tomado acción en el cumplimiento de los controles internos, debido a la falta de supervisión en los manuales diseñados. Ocasionando afectación a la calidad de la gestión en los procesos, al logro de los objetivos de cobranzas y objetivos institucionales.

Recomendaciones

Dirigido al gerente: Reformar e implementar las políticas de cobranzas en el manual

y pedir que sea aprobado por el Consejo de Administración. Posterior a su aprobación socializar con todo el personal el manual reformado.

6.- No se evalúa las funciones de los asesores según las funciones estipuladas en el manual.

Comentario

No se evalúa las funciones de los asesores según las funciones estipuladas en el manual, incumpliendo el informe COSO-Monitoreo o Seguimiento en el principio de control interno 16: Seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno institucional están presentes y funcionando adecuadamente. Esto se debe a la falta de indicadores específicos para el desempeño laboral. Lo que ocasiona los asesores sean eficaces y no eficientes, por falta de monitoreo.

Recomendaciones

Dirigido al jefe de crédito: Vigilar que los asesores cumplan con sus responsabilidades en el procedimiento de otorgación de créditos y recuperación de cartera.

EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS MEDIANTE MÉTODO GRÁFICO

7.- Los asesores no realizan las actividades 4 y 5 del procedimiento desembolso.

Comentario

Los asesores no realizan las actividades 4 y 5 del procedimiento desembolso porque no es correcto que el socio reciba primero la liquidación sin antes haber firmado los documentos de valor como tabla de amortización, pagaré y contrato mutuo. Incumpliendo el manual de procedimiento de desembolso y manual de riesgo de crédito. Esto se debe a que los procedimientos que se exponen en el manual de créditos tienen actividades o tareas que han cambiado, por lo que, no concuerdan con lo que ejecuta el asesor. Lo que ocasiona posibles errores o confusiones en las actividades realizadas y de ser el caso falta de firmas en los documentos de valor.

Recomendaciones

Dirigido al gerente: Con el fin de dar cumplimiento y de mejorar el control interno, se recomienda proponer al Consejo de Administración ajustes al manual de créditos, en cuanto a procedimientos, responsables de actividad y políticas de crédito.

Dirigido al jefe de crédito: Verificar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por los asesores. Analizar y comunicar posibles ajustes al manual de créditos en beneficio de los procedimientos y responsables de actividad.

8.- El asesor de créditos no realiza la actividad generar el reporte de créditos por vencer.

Comentario

El asesor de créditos no realiza la actividad generar el reporte de créditos por vencer, incumpliendo el manual de procedimiento de cobranza preventiva. Esto se debe a que el responsable de la actividad fue cambiado al empleado de atención al cliente, lo cual no consta en el manual. Lo que ocasiona posibles errores y demoras en el tiempo de gestión de cobranzas.

Recomendaciones

Dirigido al Gerente: Proponer al Consejo de Administración políticas y modificaciones en los procedimientos necesarios para el buen funcionamiento del área de cobranzas.

Dirigido al jefe de créditos: Analizar y proponer ajustes al manual de cobranzas en los procedimientos, políticas, y cambios de responsable de las actividades de cobranza.

9.- Existe duplicidad de funciones por parte del empleado de talento humano.

Comentario

Existe duplicidad de funciones por parte del empleado de talento humano porque realiza reportes de llamadas preventivas vencidas y reporte de cobranzas que son responsabilidad del asesor de créditos, incumpliendo el manual de procedimiento de cobranza operativa y manual de funciones. Esto se debe a que los asesores de crédito

solicitan apoyo al empleado de talento humano, porque se encuentran ocupados otorgando créditos. Lo que ocasiona que el empleado reciba carga de actividades y no se enfoque en realizar las actividades correspondientes al departamento de Talento Humano.

Recomendaciones

Dirigido al jefe de créditos: Supervisar que los funcionarios de crédito cumplan con el manual de funciones y procedimientos designados según su cargo laboral. En caso de incumplir, realizar llamados de atención.

10.- El rango de días de morosidad que se utiliza para las notificaciones del procedimiento cobranza operativa no está vigente según la reforma normativa.

Comentario

El rango de días de morosidad que se utiliza para las notificaciones del procedimiento cobranza operativa no está vigente según la reforma normativa de la Junta de Política y Regulación Financiera. Incumpliendo la reforma normativa de la Junta de Política y Regulación Financiera: Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las entidades de los sectores público y privado bajo control de la Superintendencia de Bancos y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Categorías y Días de Morosidad.

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	
A-1	0	
A-2	1	15
A-3	16	30
B-1	31	45
B-2	46	60
C-1	61	75
C-2	76	90
D	91	120
E	+120	

Esto se debe a que el gerente notificó por escrito un documento que tenía rango de días de morosidad anterior a la reforma normativa. Ocasionando que la gestión de cobranza al existir un rango menor de días de morosidad originará que los asesores sean más exigentes en la recuperación de cartera.

Recomendaciones

Dirigido al Gerente: Notificar por escrito la reforma respecto a categorías y días de morosidad para una adecuada gestión de cobranzas.

Dirigido al jefe de créditos: Supervisar que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al culminar el proyecto integrador en base a las fases de auditoría de control interno, se concluye que mientras más grande sea la Cooperativa tiende a buscar la eficiencia y eficacia en las operaciones, generar información de calidad y cumplir con disposiciones legales a fin de reducir el riesgo de posibles pérdidas por sanciones. Por tal razón, sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo requieren que sus controles se ajusten al entorno cambiante.

4.1 Conclusiones

- Dando cumplimiento al primer objetivo, se expone los resultados: Como parte de la planificación preliminar, la cooperativa tiene establecido nivel de confianza del 86.67 % y un nivel de riesgo inherente del 13.33 %, lo que indica que la cooperativa necesita tomar medidas correctivas para lograr internamente las metas y objetivos planteados a su favor. Por otra parte, se pudo determinar que, en el proceso misional de créditos y cobranzas el nivel de confianza es de 93.75 % y 6.25 % de riesgo, lo que representa que existen debilidades que deben ser corregidas. La cooperativa tiene establecido documentalmente su estructura organizacional y funcional, políticas y procedimientos para realizar las actividades de otorgación de créditos, seguimiento y recuperación de cartera, pese a ello, entre las debilidades de control interno detectadas esta la desactualización del manual de funciones y procedimientos.
- Una vez ejecutada la auditoría se detectaron hallazgos. Entre ellos, se encontraron que los 5 componentes del control interno Informe COSO están presentes y funcionando, no obstante, existe falta de cumplimiento de normativa interna y externa. En cuanto a las políticas de recuperación de cartera no se encuentran incluidas en el manual de procedimientos, el rango de días de morosidad para las notificaciones del procedimiento cobranza operativa no son vigentes según la reforma normativa. Respecto al funcionamiento en el proceso cobranzas, existe duplicidad de funciones por parte del empleado de talento humano porque realiza reportes de llamadas preventivas vencidas y reporte de cobranzas que son responsabilidad del asesor de créditos, lo que ocasiona que se ocupe más tiempo y los asesores de cobranzas sean más exigentes con los socios morosos.

- El informe de auditoría de control interno detalla los hallazgos realizados durante la auditoría, donde se formularon las conclusiones y recomendaciones pertinentes, que son beneficiosas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda. para el mejoramiento de la gestión de la institución.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda adecuar los manuales de funciones y procesos según normativa vigente por la SEPS, que contribuyan al mejoramiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Además, se recomienda presentar ajustes a: la estructura organizacional y funcional, documentar las políticas faltantes y procesos de la cooperativa y pedir que sean aprobadas por el Consejo de Administración. Los ajustes dependerán de la complejidad de la organización, ya que mientras más personas conformen la entidad existirán más tareas encomendadas dentro de la institución.
- Al analizar el informe de la auditoría de control interno se sugiere dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas con relación a los hallazgos encontrados que permitan la toma de decisiones en mejora de la gestión y sirvan para que personal sea eficiente y eficaz en sus operaciones diarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álava-Rosado, M., Molina-Loor, E., & Recalde-Aguilar, L. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(2), 161-171.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>
- Alianza Cooperativa Internacional. (2018). *Cooperativa*. Alianza Cooperativa Internacional coop. <https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de ahorro y crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista Espacios*, 41(27), 30-39. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Lexis. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Grupo Editorial Patria. <http://ebookcentral.proquest.com>
- Baquerizo, M. (2022). La historia crediticia, vital para la inclusión financiera. *Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*, 33, 23-25. [https://rfd.org.ec/docs/comunicacion/2022/Revista-33Julio-2022/revista RFD 33 Alt.pdf](https://rfd.org.ec/docs/comunicacion/2022/Revista-33Julio-2022/revista%20RFD%2033%20Alt.pdf)
- Benítez, M. (2014). *Auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa Fasnoteq S.A. correspondiente al período 2012 [Tesis de maestría Universidad Técnica Particular de Loja]*.
- Benítez, M. (2021). *Proceso de la auditoría gubernamental [presentación de diapositivas]* (pp. 1-20). Universidad Técnica de Ambato.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.ª ed.). Pearson Educación.
- Chafla, J., Solís, V., Sánchez, M., Carrillo, E., & Sánchez, R. (2019). La aplicación del control interno en las organizaciones de sector no financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 464-480. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.592>

- Cómite de investigaciones de la ACI. (2021). *¿En qué se enfocan las Cooperativas en América Latina?* Grupo Coomeva.
https://www.coomeva.com.co/grupo_coomeva/publicaciones/156956/en-que-se-enfocan-las-cooperativas-en-america-latina/#collapse-share
- Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. (2021). *Manual descriptivo y de funciones*.
- Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. (2022). *Código de ética*.
- Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda. (2023). *Acerca de nosotros*. Coacuniblock.fin.ec. <https://coacuniblock.fin.ec/Acerca/coac-uniblock>
- Delogo, G. (2022). *¿Qué esperar a partir de 2023 para las cooperativas de ahorro y crédito?* LinkedIn. <https://pt.linkedin.com/pulse/o-que-esperar-de-2023-para-cooperativas-credito-guilherme-delogo>
- Ekosnegocios. (2019). Ranking cooperativas. *Revista Ekos negocios*, 1-66.
<http://revista.ekosnegocios.com/publication/50226698/mobile/>
- Ekosnegocios. (2023). Auditoría. *Revista Ekos negocios*, 120-122.
<https://revista.ekosnegocios.com/publication/838da67a/mobile/?p=56>
- Espín, L., Hidalgo, M., Hidalgo, M., & Armas, I. (2020). *Contabilidad de IFIS*. Fundación Editorial de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (FEDUEZ).
<http://libreria.unellez.edu.ve/product/contabilidad-de-ifis/>
- Fernández, A., Hernández, A., Hernández, M., & Chicaiza, O. (2018). Savings and credit cooperatives in Pichincha, Ecuador: is this a sustainable social management case? *Journal of Security and Sustainability Issues*, 7(3), 549-558.
[https://doi.org/10.9770/jssi.2018.7.3\(14\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2018.7.3(14))
- García, M., Hurtado, K., Ponce, V., & Sánchez, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *COODES*, 9(1), 227-242.
<http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/400>
- Instituto de auditores internos del Ecuador. (2020). ¿Cuál es el impacto del covid-19 en la auditoría interna? *EY.com*. https://www.ey.com/es_ec/consulting/internal-audit/impacto-del-covid19-en-la-auditoria-interna#:~:text=Las respuestas a nuestra encuesta,para sus análisis e información.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Norma para la*

- gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito (N.º 129-125-F)*. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resol129.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2019). *Norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (No. 521-2019-F)*. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/521-2019-F.pdf>
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1982). *Curso de administración moderna: un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- La Hora. (2023, febrero 22). La economía popular y solidaria es una tercera vía de desarrollo; pero es vista erróneamente como un sector de pobres para pobres. *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/pais/economia-popular-solidaria-desarrollo-pobres-ecuador/>
- Macías-Cevallos, D., & Vélez-Mendoza, L. (2022). Incidencia del control interno en el desarrollo organizacional de una cooperativa de transporte de pasajeros. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(3-1), 191-206.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3-1.1139>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3.ª ed.). Ecoe Ediciones.
<https://elibro.net/es/ereader/uta/114316>
- Mosquera, A., & Guillín, X. (2022). El covid-19, aliado de la morosidad financiera: impacto en las cooperativas de ahorro y crédito. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(43), 116-126.
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss43>
- Olaya, I. (2021). *Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, caso: hotel sol de Grau de Piura-2021 [Tesis de pregrado Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]*.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/uta/124953>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*,

- 12(1), 268-283. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quinapanta, S. (2019). *Evaluación del control interno en el departamento de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito: caso Rhumy Wara Ltda. [Tesis de pregrado Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>
- Rodés, A. (2019). *Financiación internacional*. Ediciones Paraninfo S.A.
- Sánchez, W. (2021). *Teoría de la auditoría*. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
<https://elibro.net/es/ereader/uta/188499>
- SEPS. (2023). *Actualidad y cifras EPS - Enero 2023*. Portal estadístico SEPS.
<https://estadisticas.seps.gob.ec/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Manual de control interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solidaria*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
<https://www.seps.gob.ec/servicios-esfps/manuales-para-organizacionesde-economia-popular-y-solidaria/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Norma de control para el ejercicio de la auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y corporación nacional de finanza*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolución-Nro.-SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-INSESF-2023-008.pdf>
- Vara, R. (2017). *Normas de auditoría generalmente aceptadas*. Blog de wordpress.com. <https://rogervara.wordpress.com/2017/06/03/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-3/>

ANEXOS

Se adjunta un link, de las evidencias recolectadas.

EVIDENCIA DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

