



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en**  
**Contabilidad y Auditoría.**

**Auditoría de Gestión a los Procesos de Otorgación de Créditos en la**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba,**  
**Período 2020.**

**AUTOR:**

**Chafla Gualli Evelyn Esthefannia**

**TUTOR:**

**Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío.**

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Evelyn Esthefannia Chafla Gualli, con cédula de ciudadanía 065034919-4, autora del trabajo de investigación titulado: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA., AGENCIA RIOBAMBA PERÍODO 2020”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 15 de noviembre de 2022



Evelyn Esthefannia Chafla Gualli

C.I: 0650349194

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Mariana Isabel Puente Riofrío catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PERÍODO 2020”, bajo la autoría de Evelyn Esthefannia Chafla Gualli; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 22 del mes de julio de 2022.



Ing. Mariana Isabel Puente Riofrío. Mg.F  
C.I: 0603455320

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA., AGENCIA RIOBAMBA PERÍODO 2020”., presentado por la Srta. Evelyn Esthefannia Chafla Gualli, con cédula de identidad número 065034919-4, bajo la tutoría de Mg. Mariana Isabel Puente Riofrío; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 13 de Enero de 2023.

Presidente del Tribunal de Grado  
Mgs. Iván Patricio Arias Gonzáles



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Mgs. Otto Eulogio Arellano Cepeda



Firma

## CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.15  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, **CHAFLA GUALLI EVELYN ESTHEFANNIA** con CC: **065034919-4**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA., AGENCIA RIOBAMBA PERÍODO 2020"**, cumple con el 7 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 24 de Noviembre de 2022



firmado electrónicamente por:  
**MARIANA ISABEL  
PUENTE RIOFRÍO**

Ing. Mariana Isabel Puente Riofrío. Mg. F  
**TUTOR (A)**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación se lo dedico a Dios.

A mi padre Lucas y a mi madre Rosario quienes se han esforzado mucho para que ni a mí ni a mis hermanas nos faltara algo, son mis pilares fundamentales, ya que me han apoyado incondicionalmente con sus palabras, su compañía, su amor y su regaño durante este trayecto.

A mis hermanas Dina, Jennyfer y Vilma quienes han cuidado de mí y han estado para mí siempre ¡las amo!

A mis amigos por su cariño, apoyo y su compañía siempre ¡los quiero mucho!

*Evelyn Chafila G.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la vida, por darme sabiduría y entendimiento.

A la poderosísima y prestigiosa Universidad Nacional de Chimborazo y a los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría por impartir sus conocimientos con delicadeza en cada clase.

A mi tutor de tesis la Mgs. Mariana Puente por su paciencia, guía y corrección para poder desarrollar y culminar mi proyecto de investigación.

A la Ing. Cristina Santamaría Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya Ltda.” y a la Lic. Verónica Parra Jefa de Agencia de la cooperativa en la ciudad de Riobamba, quienes me abrieron las puertas para realizar mi proyecto de investigación.

*Evelyn Chafla. G*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	
DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I.....	14
1.1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.2. PROBLEMATIZACIÓN.....	15
1.2.1. Formulación del Problema.....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	19
1.4. OBJETIVOS.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivo Específico.....	19
CAPÍTULO II.....	20
2.1 MARCO TEÓRICO.....	20
2.1.1 Estado de Arte.....	20
2.2 Auditoría de Gestión.....	21
2.2.1 Concepto.....	21
2.2.2 Eficacia, eficiencia y economía.....	22
2.2.3 Alcance de la auditoría de gestión.....	22
2.2.4 Importancia de la auditoría de gestión.....	22
2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión.....	23
2.2.6 Fases de la auditoría de gestión.....	23
2.2.7 Evaluación del Control Interno.....	24
2.2.8 Riesgo de Auditoría.....	24

2.2.9	Pruebas de Auditoría .....	25
2.2.10	Evidencia de Auditoría .....	26
2.2.11	Técnicas utilizadas en el desarrollo de la auditoría de gestión. ....	26
2.2.12	Hallazgos.....	27
2.2.13	Indicadores de gestión.....	28
2.3	Otorgación de créditos .....	29
2.3.1	Procesos de otorgación de créditos.....	29
2.3.2	Otorgamiento .....	30
2.3.3	Custodio, y responsable de los documentos del crédito .....	30
2.3.4	Seguimiento .....	31
2.3.5	Recuperación .....	31
CAPÍTULO III.....		32
3.1	Metodología de la investigación.....	32
3.1.1	Método de investigación .....	32
3.1.2	Tipo de Investigación. ....	32
3.1.3	Diseño de Investigación .....	33
3.1.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos.....	33
3.1.5	Población de estudio y tamaño de muestra .....	34
3.1.6	Métodos de análisis, y procesamiento de datos.....	35
CAPÍTULO IV.....		36
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1.	Planificación Preliminar.....	36
4.2.	Planificación Específica.....	39
4.3.	Ejecución.....	41
4.4.	Comunicación de Resultados.....	47
CAPÍTULO V.....		54
5.1.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		56
ANEXOS.....		59

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Segmentación del sector financiero popular y solidario .....	16
<b>Tabla 2</b> Colocación de la COAC “Credi Ya” período 2020 .....	18
<b>Tabla 3</b> Tipos de riesgo.....	25
<b>Tabla 4</b> Tipos de evidencia .....	26
<b>Tabla 5</b> Técnicas de auditoría .....	26
<b>Tabla 6</b> Indicadores de gestión.....	28
<b>Tabla 7</b> Proceso otorgamiento del crédito.....	30
<b>Tabla 8</b> Población para la investigación – Agencia Riobamba.....	34
<b>Tabla 9</b> Población documental.....	35
<b>Tabla 10</b> Programa de auditoría - planificación preliminar .....	36
<b>Tabla 11</b> Programa de auditoría - planificación específica.....	39
<b>Tabla 12</b> Evaluación de control interno general .....	40
<b>Tabla 13</b> Programa de auditoría – Fase ejecución .....	41
<b>Tabla 14</b> Cédula Analítica – Comprobación física de documentos .....	42
<b>Tabla 15</b> Matriz de hallazgos .....	45
<b>Tabla 16</b> Programa de Auditoría – Fase comunicación de resultados .....	47
<b>Tabla 17</b> Pregunta 1 .....	64
<b>Tabla 18</b> Pregunta 2 .....	65
<b>Tabla 19</b> Pregunta 3 .....	66
<b>Tabla 20</b> Pregunta 4 .....	67
<b>Tabla 21</b> Pregunta 5 .....	68
<b>Tabla 22</b> Pregunta 6 .....	69
<b>Tabla 23</b> Pregunta 7 .....	70
<b>Tabla 24</b> Pregunta 8 .....	71
<b>Tabla 25</b> Pregunta 9 .....	72
<b>Tabla 26</b> Pregunta 10 .....	73
<b>Tabla 27</b> Calificación y ponderación del subcomponente-1 .....	83
<b>Tabla 28</b> Calificación y ponderación del subcomponente-2.....	84
<b>Tabla 29</b> Calificación y ponderación del subcomponente-3.....	85
<b>Tabla 30</b> Calificación y ponderación del subcomponente-4.....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Pregunta 1.....	64
<b>Figura 2</b> Pregunta 2.....	65
<b>Figura 3</b> Pregunta 3.....	66
<b>Figura 4</b> Pregunta 4.....	67
<b>Figura 5</b> Pregunta 5.....	68
<b>Figura 6</b> Pregunta 6.....	69
<b>Figura 7</b> Pregunta 7.....	70
<b>Figura 8</b> Pregunta 8.....	71
<b>Figura 9</b> Pregunta 9.....	72
<b>Figura 10</b> Pregunta 10.....	73
<b>Figura 11</b> Organigrama estructural de la COCA “Credi Ya Ltda”.....	76

## RESUMEN

El proyecto de investigación se basa en realizar una auditoría de gestión a los procesos de otorgación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba período 2020, siendo una herramienta significativa para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos que comprenden la otorgación de créditos. La metodología de investigación esgrimida para el desarrollo de esta investigación fue el método deductivo, inductivo y analítico, el tipo de investigación es documental y de campo, además se utilizaron técnicas e instrumentos de indagación. Por otra parte, se aplicó las tres fases de auditoría; la fase de planificación preliminar tiene como objetivo el conocimiento de la institución mediante el uso de las técnicas como entrevista, encuesta y observación mientras que en la planificación específica, se realizó la evaluación del control interno a través de los cuestionarios; en la fase de ejecución se evaluó el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que actúan en las operaciones crediticias y se preparó los papeles de trabajo de acuerdo a la información obtenida; en la fase de comunicación de resultados se emitió el informe final de auditoría que contiene, conclusiones y recomendaciones de los hallazgos importantes obtenidos.

*Palabras claves:* Auditoría de Gestión, Indicadores, Eficacia, Eficiencia, Economía, Otorgación de créditos.

## ABSTRACT

The research project is based on carrying out a management audit of the credit granting processes in the Savings and Credit Cooperative Crei Ya Ltda., Agency Riobamba period 2020, being a powerful tool to determine the degree of efficiency, effectiveness, and economy of the processes that comprise the granting of credits. The research methodology used for the development of this research was the deductive, inductive, and analytical methods, the type of research is documentary and field. In addition, techniques and instruments of inquiry were used. On the other hand, the three audit phases were applied. The preliminary planning phase aims to know the institution through interviews, surveys, and observations. While in the specific planning, the evaluation of internal control was carried out through the questionnaires. In the execution phase, compliance with the legal and regulatory provisions that apply to credit operations was evaluated, and the working papers were prepared according to the information obtained. In the results communication phase, the final audit report containing the conclusions and recommendations of the essential findings obtained was issued.

Keywords: Management Audit, Indicators, Effectiveness, Efficiency, Economy, Granting of credits



Firmado electrónicamente por:

**LORENA DEL  
PILAR SOLIS  
VITERI**

Reviewed by:

Mgs. Lorena Solís Viteri

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0603356783

## **CAPÍTULO I.**

### **1.1.INTRODUCCIÓN**

En la actualidad la verificación de gestión dentro de las organizaciones es un instrumento administrativo para identificar las deficiencias que existen en los procesos de los departamentos de una entidad. Por lo tanto, la auditoría de gestión es una herramienta que permite medir el desempeño de una institución con la finalidad de mejorar, retroalimentar o erradicar aquellos errores o faltas encontradas en el transcurso de la auditoría para que posteriormente sean perfeccionados en la ejecución de cada proceso de las áreas de la entidad.

En el Ecuador “desde 2018, las cooperativas de ahorro y crédito son clasificados según los montos en activos y representan un 18.82% de los activos totales del sistema financiero” (Luque y Peñaherrera, 2021) y son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además debido a la intervención absoluta exigida por las leyes y normativas de los entes de control, es sustancial la intervención de la auditoría de gestión, porque es la más aplicable en las entidades, ya que como resultado de su aplicación se han obtenido mejoras tanto en los procesos que desarrollan como también en el cumplimiento de los objetivos y metas programadas además facilita una mejor administración de los recursos de la institución.

Por lo tanto, la realización de auditorías de gestión en este sector es sustancial, puesto que mide la ejecución de programas cuya finalidad es determinar si la ejecución de los procesos se ha realizado o desarrollado de acuerdo a los compendios de las 3 E, es decir de la eficacia, eficiencia y economía.

El presente proyecto de investigación llamado “auditoría de gestión a los procesos de otorgación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya, agencia Riobamba periodo 2020”, tiene como objetivo efectuar una auditoría de gestión para conocer la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de otorgación de créditos, misma que ayudara a proporcionar mejoras que puedan aportar a los procesos de la cooperativa.

## 1.2.PROBLEMATIZACIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC`S) en el Ecuador son importantes, porque contribuyen a otros sectores que cuentan con menos recursos financieros a través de préstamos, con las tasas más bajas para que estos puedan desenvolverse de mejor manera en el desarrollo de sus actividades. Actualmente el sector cooperativista ha tenido una gran acogida porque promueve y apoya al desarrollo mediante la creación de empleo productivo, así como también el incremento de los ingresos además de ello ayuda a reducir el índice de pobreza que existe en el Ecuador.

La realización de una Auditoría de Gestión en instituciones públicas y privadas en el Ecuador es fundamental, según el Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado (COFAE, s.f.) indica que, la auditoría de gestión permite determinar el grado de eficiencia y eficacia de la gestión institucional, además ayuda a los directivos de la institución a tomar decisiones correctas para su funcionamiento eficaz de esa manera mejorar las falencias que actualmente existen para evitar errores futuros. Por otro lado, uno de los beneficios de dicha auditoría es identificar las áreas problemáticas, las causas de aquellos problemas y de esa forma dar alternativas para mejorar los procesos que intervienen en dichas áreas (p. 6).

La Auditoría de Gestión es un examen que se efectúa a una organización por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales, su eficiencia como organización y su acción y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con la intención de emitir un informe sobre la situación (Alvarado, 2018). En conclusión, este tipo de auditoría examina las prácticas de gestión y básicamente desarrolla criterios de evaluación de gestión de acuerdo a la necesidad para obtener como resultado mejoras en los procesos.

En Ecuador durante el año 2015 se registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, de las cuales 723 se realizó supervisiones preventivas y correctivas hasta marzo del año 2018 con la finalidad de fortalecer el crecimiento económico, además para el año 2018 se evidencio que un total de 667 cooperativa de ahorro y crédito se encuentran en correcto funcionamiento y transparencia en sus operaciones (Corporación del Seguro de Depósitos [COSEDE], 2017).

Por otro lado, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es una entidad que se encarga de supervisar a las instituciones de la Economía Popular y Solidaria, además promueve sostenibilidad y el correcto funcionamiento del mismo, ya que de acuerdo a la norma para la segmentación de las entidades se toma en cuenta al tipo y al saldo de sus activos y se ubican en los siguientes segmentos:

**Tabla 1**

*Segmentación:*

<b>Segmento</b>	<b>Activo (USD)</b>
1	Mayor que 80'000.000,00
2	Más de 20'000.000,00 a 80'000.000,00
3	Más de 5'000.000,00 a 20'000.000,00
4	Más de 1'000.000,00 a 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

*Nota:* Esta tabla indica la segmentación de las COAC's del año 2022. Tomado de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2022).

En la provincia de Chimborazo, el sector cooperativista con el transcurso del tiempo se ha convertido en un pilar primordial, porque tienen una alta credibilidad por parte de los pequeños y medianos empresarios pertenecientes a zonas tanto rurales como urbanas, por los servicios que ofrecen las Cooperativas de Ahorro y Crédito ya que, satisfacen las necesidades de la población y de la misma manera mejoran la realidad socioeconómica de la provincia de Chimborazo. Por otro lado, en esta provincia existen alrededor de 78 entidades cooperativistas en operación, quienes ofrecen productos y servicios a la localidad a través de su atención mediante oficinas, ventanillas de extensión, cajeros automáticos y corresponsales solidarios. El microcrédito es uno de los productos crediticios en la provincia de Chimborazo con un 52% de participación en la cartera bruta, por medio de este producto los distintos sectores que tradicionalmente han sido excluidos por parte del sistema financiero tradicional pueden financiar sus necesidades. Los servicios que permiten que la población que los demanda pueda cubrir sus necesidades y fortalecer sus ideas de negocio son los microcréditos y los créditos de consumo (Morales et al., 2021).

La auditoría de gestión constituye un elemento fundamental dentro del sector cooperativista, en la provincia de Chimborazo se ha evidenciado un crecimiento económico,

misma que tiene como propósito evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión, teniendo en cuenta los objetivos generales, su desempeño como organización, la eficacia de la gestión administrativa, el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, los planes y los programas, las metas y la legalidad, es la responsabilidad principal de los directivos y gerentes de la entidad, este desempeño es evaluado por la auditoría de gestión practicada por los órganos de control, que al retroalimentar a la alta dirección con sus observaciones conclusiones y recomendaciones se logra mecanismos efectivos, para salvaguardar el patrimonio de la institución y el logro de las políticas, objetivos y metas (COFAE, s.f., p.1).

En la ciudad de Riobamba existen aproximadamente 17 cooperativas de ahorro y crédito, de las cuales la COAC Credi Ya Ltda., es una entidad financiera perteneciente al segmento 2 y cuenta con varios departamentos esenciales para el funcionamiento de la entidad, pero es sustancial mencionar que, el departamento de créditos cumple una tarea importante para el desarrollo de la entidad, es por ello que, se debe realizar una auditoría de gestión al proceso de otorgación de créditos de la COAC Credi Ya Ltda., agencia Riobamba, con el fin de medir la eficacia, eficiencia y economía de dicho proceso.

Luego de haber realizado un breve análisis de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., se evidencio algunos problemas que afectan al desenvolviendo de las actividades diarias de la entidad en cuanto al proceso crediticio. A continuación, se detalla las dificultades identificadas en dicho proceso:

- Inadecuado otorgamiento de créditos ineficientes e ineficaces lo que ha generado que la Cooperativa cuente con una falta de liquidez.
- Incumplimiento del plan estratégico sobre sobre las metas establecidas en cuanto a la colocación de créditos.
- Los asesores de crédito al realizar las respectivas inspecciones no lo realizan de forma adecuada y al momento de llenar las solicitudes de crédito por parte del socio no existe alguna guía del asesor lo que causa la demora para el proceso de la otorgación del crédito.
- Por políticas de la cooperativa, una vez completada y enviada la documentación al analista de crédito éste debe tardar al menos 48 horas en aprobar o rechazar el crédito, sin embargo, no se cumple dicho tiempo.

En este contexto es importante mencionar que, todos aquellos acontecimientos sobre el proceso de otorgamiento de créditos inducen errores crediticios que no son recuperados de manera puntual afectando al fortalecimiento de la liquidez de la COAC para la colocación de créditos.

**Tabla 2**

*Colocación de la COAC “Credi Ya” período 2020:*

<b>COLOCACIÓN DE CAPITAL COAC CREDIYA LTDA. AÑO 2020</b>		
<b>MES</b>	<b>MONTO COLOCADO</b>	<b>EFICACIA/EFICIENCIA META (\$200.000,00)</b>
ENERO	5,400.00	3%
FEBRERO	18,360.00	9%
MARZO	16,490.00	8%
ABRIL	0.00	0%
MAYO	0.00	0%
JUNIO	34,614.00	17%
JULIO	31,550.00	16%
AGOSTO	67,620.00	34%
SEPTIEMBRE	68,740.00	34%
OCTUBRE	72,050.00	36%
NOVIEMBRE	53,622.00	27%
DICIEMBRE	42,017.00	21%
<b>TOTAL</b>	<b>410,463.00</b>	
<b>META</b>	<b>COLOCACIÓN</b>	<b>DIFERENCIA</b>
\$ 2,400,000.00	\$410,463.00	\$1,989,537.00

**Nota:** Esta tabla muestra la colocación de la COAC Credi Ya de manera mensual del año 2020. COAC CREDI YA LTDA (2021).

### **1.2.1. Formulación del Problema**

¿Cómo incide la Auditoría de Gestión en los procesos de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., agencia Riobamba durante el año 2020?

### **1.3.JUSTIFICACIÓN**

Mediante la aplicación de la auditoría de gestión a los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., sucursal Riobamba, asume como fin establecer las carencias que han afectado al desempeño de la cooperativa los cuales se ven reflejados en los datos de la tabla 2; además se procede a indagar porque existe un inadecuado e ineficiente proceso de otorgación de créditos mediante la utilización de procedimientos de verificación de los expedientes crediticios del año 2020, complementariamente se aplicaran indicadores de gestión, ya que ayudara a verificar el nivel o el grado de desenvolvimiento de la entidad en cuanto a los procesos crediticios y a la colocación de créditos, de esa manera se desarrollara recomendaciones para mejorar la gestión de los procesos de otorgación de créditos así como la acogida de créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., ofrece a la sociedad.

Por otra parte, en el aporte teórico, el trabajo de investigación indica contenido importante y confiable, porque se respalda en la opinión de diferentes autores que conocen de la auditoria de gestión. En cuanto al aspecto metodológico para el desarrollo de este proyecto de investigación se aplica métodos fundamentales los cuales ayudan a recoger información sustancial a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, ya que de esa forma se promete un aporte metodológico indudable en el procesamiento de la información (datos).

### **1.4.OBJETIVOS**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Desarrollar la auditoría de gestión a los procesos de otorgación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., agencia Riobamba período 2020.

#### **1.4.2. Objetivo Específico**

- Analizar el cumplimiento de las metas respecto a la colocación de créditos establecidos en el plan estratégico.
- Aplicar las fases de auditoría de gestión que permita determinar y sustentar hallazgos, así como también emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

## **CAPÍTULO II.**

### **2.1 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.1 Estado de Arte**

Para efectuar el proyecto de investigación se ha tomado en cuenta estudios similares referentes a la Auditoría de Gestión en las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales se indicarán a continuación:

Para Sevilla (2018) en su investigación titulada; “Auditoria de Gestión en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito la Merced Ltda., período 2017”, cuyo objetivo es aplicar una auditoria de gestión al área de créditos para analizar la gestión en los procesos de otorgamiento de créditos en el período 2017, donde se concluye que, no se cumple con los procesos para la selección de los socios que necesitan de los créditos, además desde el rango alto no existen controles hacia el otorgamiento de créditos lo que conduce a la ineficiencia del proceso y al abuso de las normas internas de la institución.

Según Hipo (2019) en su proyecto de investigación titulado; “Auditoría de gestión al departamento de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., oficina Riobamba, periodo 2018” cuyo objeto es, realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa, a través de un cuestionario de control interno, de acuerdo a los parámetros de eficiencia, eficacia y economía de los recursos utilizados por la entidad, los cuales son susceptibles de evaluación del desempeño, además se concluye que, existen informalidades de los requisitos para la otorgación de créditos e incumplimiento a la aplicación del manual de crédito.

Por otra parte Criollo (2018) en su trabajo de investigación titulado; "Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., año 2018", tiene como objetivo general, efectuar la auditoria de gestión a la COAC Crecer Wiñari con el fin de medir los niveles de eficacia, eficiencia y economía de los procesos, concluye que el indicador de eficacia establece que un 14,16% no cumple con el total del otorgamiento de los créditos concedidos. Según el Reglamento Interno de las proyecciones establecidas de créditos establecidos por la entidad mencionan que por cada mes se deben de otorgar 80 créditos en el lapso del año, sin embargo, el 85.84% representa el total de créditos concedidos en el año. Un deficiente significativo de control en los parámetros para la concesión de créditos influye al cumplimiento del 100% de los créditos.

Una vez revisado aquellos proyectos de investigación referente a la auditoría de gestión se puede evidenciar que, coexiste una semejanza con el tema de investigación, el cual será efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” a los procesos de otorgación de créditos.

## **2.2 Auditoría de Gestión**

### **2.2.1 Concepto**

Es sustancial mencionar algunas definiciones de diferentes autores para tener una visión más clara de lo que realmente trata la auditoría de gestión.

Según Arias (2018) manifiesta que la auditoría de gestión está enfocada directamente a medir el grado de eficiencia, eficacia y economía dentro de una entidad u organización, así como a determinar las posibles deficiencias o desviaciones que afectan al desarrollo normal de las actividades empresariales u organizacionales (p. 5).

Por otra parte, Núñez et al. (2018) definen a la auditoría de gestión como una herramienta que procura optimizar los procesos de una organización poniendo su gestión hacia la producción de mejores rendimientos, mediante técnicas de asesoramiento indelebles que permitan analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones con el fin de conseguir con éxito una adecuada estrategia de producción, a través, de un examen especial que evalúa la eficiencia y eficacia de la gestión de los recursos disponibles cuyo propósito debe ser el lograr los objetivos de la organización, mediante la información estadística, financiera, administrativa y operativa (p. 7).

Para finalizar, el autor Torres (2017), puntualiza que dicha auditoría es una revisión sistemática y competitiva de la evidencia diseñada para proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una empresa, enfocada a corregir la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recurso, además la auditoría por su enfoque alcanza un estudio sistemático de las actividades de una entidad en correspondencia al cumplimiento de objetivos y metas y respecto al correcto manejo de los recursos (p. 20).

Las definiciones mencionadas anteriormente ayudan a entender de mejor manera que la auditoría de gestión, es una herramienta fundamental que debe ser aplicada en instituciones tanto públicas como privadas, puesto que ayuda a evaluar el desempeño de la

entidad a través de la eficiencia, eficacia y economía, a más de eso permite comprobar cuál ha sido el alcance de las metas u objetivos programados por la empresa y de esa forma mejorar el manejo de los procesos internos de la organización.

### **2.2.2 Eficacia, eficiencia y economía.**

La eficacia mide la relación entre la producción de bienes y servicios, así como los insumos para generarlos, además muestra cual es la mejor combinación de recursos; en relación a la eficacia, refleja el grado de cumplimiento en la obtención de resultados respecto de lo programado en un período determinado, la economía hace mención a la apropiada condición de cantidad, calidad y tiempo, con el cual se adquieren y utilizan los recursos de una entidad (Puente et al., 2022).

### **2.2.3 Alcance de la auditoría de gestión**

De acuerdo a los autores Bravo et al. (2018) Mencionan que el alcance de la auditoría de gestión puede ser tan específico como se necesite en un sector de la economía, porque todas las operaciones de las organizaciones inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa o actividad específica necesariamente deben tenerse en cuenta consideraciones fundamentales como el cumplimiento de los objetivos de la entidad (p. 8).

Así mismo Madariaga (2017) indica que es “el marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma” (p. 51)

Por lo tanto, el alcance de la auditoría es fundamental pues permite evaluar ya sea a un todo, es decir la organización, a un área o departamento, a un determinado proceso o actividad.

### **2.2.4 Importancia de la auditoría de gestión**

La auditoría de Gestión es importante porque es una herramienta útil para medir la eficacia, eficiencia y economía, con la que las instituciones administran los recursos de la organización; radica en un análisis global o solo a una parte de la empresa con la finalidad de conocer las debilidades e implantar las debidas correcciones (Llanos & Zamora, 2020, p. 14).

Sin duda esta auditoría juega un rol significativo en el progreso de una entidad puesto que por medio de la evaluación o examen se llega a establecer o a medir el grado de las 3 E con el fin de mejorar los procesos.

### **2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión**

- Establecer el grado en que la institución y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar el nivel en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- Verificar que la entidad auditada cumpla con las normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables, así como también con los principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales, según cada caso y formular recomendaciones adecuadas para cada uno de los hallazgos que han sido identificados (Cajiao et al., 2016, p. 30).

Por ende, el objetivo vital de dicha auditoría está enfocado en evaluar y examinar prácticamente el desempeño de la entidad, midiendo el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos en los procesos de la organización.

### **2.2.6 Fases de la auditoría de gestión**

#### **Planificación**

La planificación es la primera fase de auditoría y permite orientar el manejo del examen de auditoría a ejecutarse, existen dos tipos de planificación: planificación preliminar que consiste en obtener información general sobre la empresa u organización y la planificación específica que tiene como propósito principal evaluar el control interno de la organización (Arias, 2018, p. 4).

#### **Ejecución**

Para Castillo et al. (2019) La fase de ejecución se aplica a los procedimientos de auditoría incluidos aquellos programas de trabajo, esta fase representa el cumplimiento de las pruebas para alcanzar los objetivos que se persiguen, que para el caso de la auditoría de

gestión se deberá verificar el logro de las metas, la inversión de los recursos y lo adecuado de la estructura organizacional. La etapa de ejecución en la auditoría de gestión realmente es el resultado de la aplicación de indicadores de gestión los cuales demuestran los aspectos examinados y establecen las razones de incumplimiento con respecto a lo planificado, situaciones que son informadas en la fase de comunicación de resultados.

### **Comunicación de resultados.**

Una vez efectuado el proceso de auditoría se presenta un informe escrito, éste documento señala los hallazgos del auditor, así como las conclusiones y recomendaciones generadas en relación con los objetivos propuestos para el examen de que se trate. Al término de cada intervención, el auditor debe mostrar a la autoridad, es decir a los directivos o gerentes de la entidad auditada un informe final por escrito y con su firma (Castillo et al., 2019).

#### **2.2.7 Evaluación del Control Interno**

Para Zamora & Tamez (2019) el control interno puede ser evaluado por el auditor para cumplir con su procedimiento de análisis, esto le servirá de base para determinar el grado de aceptación o confianza y le permitirá establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos que haya establecido para el trabajo de auditoría; sin embargo, el control interno también debe ser analizado por la entidad para verificar que efectivamente se están cumpliendo los objetivos de la organización.

Si bien es cierto, en la fase de planificación específica, el auditor realiza la evaluación del control interno de la entidad a través de métodos, entre los más conocidos está el método; descriptivo, gráfico o diagrama de flujo y el cuestionario.

#### **2.2.8 Riesgo de Auditoría**

“En la auditoría, existen resultados que poseen algún tipo de error, así como omisiones importantes, los cuales influyen de manera directa en el informe final que presenta el auditor” (Fonseca, 2016). Por lo tanto, es importante conocer los tipos de riesgos que se muestran:

**Tabla 3**

*Tipos de Riesgo*

<b>Riesgo</b>	<b>Definición</b>
<b>Riesgo Inherente</b>	“Este tipo de riesgo afecta de manera directa, ya que es la cantidad de evidencia necesaria para la obtener información que cumpla con el requisito de validez que satisfaga la auditoría” (Maldonado, 2016).
<b>Riesgo de Control</b>	Según Maldonado (2016) indica que este tipo de riesgo se da cuando existe una incapacidad por parte de los sistemas de control, para evitar o detectar errores de manera oportuna, al existir este riesgo no se puede corregir las irregularidades significativas que se presentan.
<b>Riesgo de Detección</b>	“Este riesgo básicamente es asumido por el auditor, es decir que en la revisión no detectan los errores de importancia relativa” (Zamora y Tamez, 2019).

**Nota:** Esta tabla representa los tipos de riesgos que se presentan en la auditoría. Elaboración propia de acuerdo a los conceptos de Maldonado Zamora y Tamez.

### **2.2.9 Pruebas de Auditoría**

Las pruebas de auditoría se clasifican en:

Pruebas globales.- Son pruebas que sirven para la planificación preliminar, porque ayudan a identificar las áreas, procesos o actividades críticas de la entidad.

Pruebas de cumplimiento.- Este tipo de pruebas tienden a que el auditor confirme el conocimiento que tiene acerca de los mecanismos de control de la institución.

Pruebas Sustantivas.- Sin duda, la característica principal de este tipo de prueba es que se necesita de una tercera persona es decir, personas ajenas a la empresa porque tiene como objeto comprobar la validez de los procesos o actividades efectuadas.

Es fundamental mencionar que las pruebas de cumplimiento y las pruebas sustantivas sirven para la planificación específica de la auditoría.

### 2.2.10 Evidencia de Auditoría

La evidencia de auditoría comprende un conjunto de hechos, por lo tanto, la evidencia debe ser suficiente, competente y pertinente, ya que ayudara a respaldar conclusiones de la auditoría.

**Tabla 4**

*Tipos de evidencia*

<b>Tipo de Evidencia</b>	<b>Definición</b>
<b>Física</b>	Es aquella que se puede palpar, observar y es desarrollada por el auditor.
<b>Testimonial</b>	Este tipo de evidencia se obtiene por medio de otras personas en forma de declaraciones, es decir hechos suscitados durante la auditoría.
<b>Documental</b>	Son aquellos documentos existentes en la institución con el fin de ser auditados.
<b>Analítica</b>	Se obtiene al analizar la información y depende del juicio profesional del auditor.

**Nota:** En esta tabla se muestra los tipos de evidencias de auditoría. Elaboración propia.

### 2.2.11 Técnicas utilizadas en el desarrollo de la auditoría de gestión.

Las técnicas de auditoría básicamente son métodos prácticos utilizados por parte del auditor según su criterio para investigar y obtener la evidencia necesaria, de esa forma sustentar las opiniones y las conclusiones de manera oportuna y transparente. En la siguiente tabla se indicaran las técnicas que se utilizan en este tipo de auditoría:

**Tabla 5**

*Técnicas de auditoría*

<b>Técnica</b>	<b>Definición</b>
<b>Ocular</b>	Es aplicada mediante la; observación del desarrollo de una actividad, es decir la comparación de hechos o transacciones que se han realizado en el transcurso del tiempo y mediante el rastreo que consiste en un seguimiento persistente de una actividad.

<b>Verbal</b>	Es aplicada mediante la indagación, es decir por medio de conversaciones, pero éstos no establecen evidencia suficiente, competente y pertinente porque no existe algún documento que lo respalde.
<b>Escrita</b>	Se puede aplicar mediante; un análisis el cual es basado en la descomposición de un todo; la conciliación, se basa en establecer una relación exacta entre dos conjuntos de datos; mediante la confirmación que consiste en garantizar la autenticidad de la información de las operaciones. Se aplica mediante la comprobación porque constituye la verificación de
<b>Documental</b>	la evidencia que sustenta una operación o transacción con el fin comprobar la legalidad, propiedad y la transparencia de la información.
<b>Física</b>	Esta técnica se basa en la constatación, es decir el examen físico de aquellos activos, documentos y valores que la institución posee.

---

**Nota:** Esta tabla representa las técnicas que son utilizadas en la auditoría, tomado de Cabrera y Illescas (2018, p. 48).

### 2.2.12 Hallazgos.

Son todas aquellas debilidades dentro del sistema de control interno, es decir los auditores detectan dentro de la organización para los cuales son contratados; y que los mismos tienen la responsabilidad de informar los hallazgos importantes obtenidos a los directivos de la entidad auditada. Básicamente estos hallazgos constituyen deficiencias que se encuentran una vez que se realiza la ejecución de la auditoría, aplicando el correspondiente cuestionario de control interno a todos los departamentos o áreas auditadas de la entidad (Llanos y Zamora, 2020).

A continuación se indicaran los atributos de un hallazgo:

- **Condición.-** se refiere a la situación actual, entendida como "lo que es", y el auditor lo encuentra examinando el campo, actividad, tarea o transacción, mediante las verificaciones necesarias.
- **Criterio.-** comprende el concepto de "lo que debe ser", que permite al auditor medir el estado de un hecho o situación para posteriormente determinar cumplimientos o desviaciones.
- **Causa.-** es la razón principal por la que se produjo la condición, o la razón por la que no se cumple el criterio.

- **Efecto.-** es el resultado adverso, real o potencial de la condición encontrada, que provee la evidencia sobre la importancia del hallazgo y ayuda a aclarar la necesidad de adelantar acciones correctivas (Restrepo, 2018).

### 2.2.13 Indicadores de gestión

Para Quispe et al. (2016) los indicadores de gestión constituyen instrumentos que reflejan el cumplimiento de metas y objetivos programados por la entidad como resultado de acciones u omisiones. Estos permiten ejecutar estrategias o planes de mejora y su aplicación es un instrumento invaluable para la mejora de la organización (p.103).

Por otro lado, los indicadores de gestión son variables que permiten medir cuantitativa y cualitativamente el nivel de conformidad de un sistema, proyecto, componente, proceso, operación o actividad en términos de eficiencia, eficacia y economía (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2018).

**Tabla 6**

*Indicadores de Gestión*

Indicador	Concepto-Ejemplos
<b>Indicador de economía</b>	<p>Este indicador permite al auditor evaluar la capacidad de la institución para gestionar adecuadamente de los recursos que dispone.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>De Insumos:</p> $\text{Abastecimiento} = \left( \frac{\text{Compras en el período}}{\text{presupuestado de compras}} \right) * 100$
<b>Indicadores de Eficiencia</b>	$\text{Manejo de personal} = \left( \frac{\text{Gastos de capacitación}}{\text{Nº total del personal de la planta.}} \right)$ <p>Este indicador básicamente permite evaluar la producción de bienes o servicios a costos razonables y en el momento oportuno, es decir la producción y sus costos están estrechamente conexos al momento de medir la eficiencia.</p> <p>Ejemplo:</p> $\text{Eficiencia en el servicio} = \left( \frac{\text{Cantidad de servicios programados}}{\text{servicios prestados}} \right)$

**Indicadores de eficacia** Este indicador permite evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, es decir de como la institución está logrando alcanzar cada una de sus metas programadas.

$$\text{Cobertura} = \left( \frac{\text{Tiempo requerido por servicio}}{\text{Número de servicios prestados}} \right)$$

---

**Nota:** Esta tabla representa los indicadores de gestión a utilizarse en una auditoría de gestión. Tomado de Cabrera y Illescas (2018).

Por lo tanto, los indicadores de gestión constituyen una herramienta significativa, porque ayudan a medir el desempeño de los procesos, actividades además refleja la consecución de las metas u objetivos en un período determinado. Además, estos indicadores son cuantitativos porque consisten en dar un valor numérico mientras que los cualitativos constituyen posibles causas que influyen en el desarrollo de los procesos de la entidad.

### **2.3 Otorgación de créditos**

Son operaciones de crédito en las que las entidades financieras ponen a disposición de terceros sus recursos financieros. Al otorgar diferentes tipos de préstamos, es importante examinar a los prestatarios para conocer su capacidad de pago, de manera que tengan mayor confianza y eviten los riesgos derivados del incumplimiento de las obligaciones crediticias en el tiempo (Rocca et al., 2018).

Para Morales y Morales (2014, p. 100) menciona que en el otorgamiento de créditos generalmente se especifica las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos, la capacidad de pago, nivel de endeudamiento y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso.

Las entidades financieras en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se basan en brindar créditos, los mismos que deben seguir un proceso para que en un futuro no existan inconvenientes por el incumplimiento de las obligaciones por parte del cliente.

#### **2.3.1 Procesos de otorgación de créditos.**

El proceso a seguir para otorgar un crédito consta de etapas; la primera es el otorgamiento que se encarga de la evaluación y las condiciones de aprobación del crédito correspondientes, como segunda etapa está el seguimiento que se ocupa de monitorear el

nivel de morosidad y la actualizar los documentos financieros necesarios, para finalmente encontrar una recuperación del crédito, en cuanto a la etapa de cobranza definida en el manual de crédito de la entidad para cumplir con las obligaciones pendientes (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017).

### 2.3.2 Otorgamiento

“En esta fase es primordial obtener información relevante de los clientes, ya que permitirá indagar los factores que influyen en la toma de decisiones para otorgar correctamente los préstamos solicitados por los prestatarios” (Luna, 2019, p. 29).

**Tabla 7**

*Proceso Otorgamiento del crédito*

<b>Aspecto</b>	<b>Definición</b>
<b>Investigación</b>	Se basa en estar al tanto de los antecedentes financieros de los prestatarios tanto los nuevos y existentes para obtener una comprensión profunda de su historial crediticio.
<b>Análisis</b>	Es el estudio de aquella información que admitirán resolver si se otorga o se rechaza la solicitud de crédito, lo que se analiza es el comportamiento de pago y su capacidad para atender sus obligaciones.
<b>Aceptación de clientes</b>	Después de investigar y analizar al cliente, si la transacción transcurre sin problemas, se aprueba el crédito del cliente.

**Nota:** Dentro del proceso de otorgamiento de crédito intervienen 3 aspectos fundamentales. Tomado de Luna (2019, p. 30-36).

Por lo tanto, para otorgar créditos se debe tomar en cuenta un proceso, el mismo que comprende fases o etapas que van ayudar a la realización correcta de la otorgación del crédito, pero siempre y cuando se tome en cuenta las políticas y el manual de crédito, lo cual ayuda al cumplimiento de las metas establecidas por la institución financiera.

### 2.3.3 Custodio, y responsable de los documentos del crédito

Con el propósito de llevar un adecuado ordenamiento y control de los créditos que concede la cooperativa a sus socios, es primordial que los expedientes crediticios estén custodiados porque contienen información confidencial del cliente, es por ello que se

instituye que las carpetas de crédito sean custodiadas con su respectivo código de cliente por el funcionario responsable de crédito y el personal encargado de la custodia de los archivos de cada socio prestamista (Atiencia, 2016, p.113).

La custodia y el responsable de los documentos generados durante el proceso de otorgación de créditos deben estar guardados de manera segura porque contienen información importante, ya que respaldan las operaciones del crédito, y deben estar debidamente ordenadas y archivadas en cada expediente crediticio.

#### **2.3.4 Seguimiento**

Según Molina (2015), menciona que las entidades financieras deben elaborar un plan estratégico para el adecuado seguimiento de la cartera de los socios para reducir el riesgo de las operaciones crediticias. Este paso requiere obtener datos actualizados tanto interna como externamente del cliente porque dicha averiguación recabada posteriormente ayuda en la toma de decisiones teniendo en cuenta algunos aspectos importantes como: eventos legales, embargos, falta de pagos en otras instituciones financieras, cambios adversos en las calificaciones del score del buró de crédito.

Esta fase permite que la entidad o institución mida el riesgo que corre si los prestatarios, es decir los clientes no empiezan a pagar de manera puntual los créditos que les han sido otorgados, es por ello que el seguimiento es sustancial, puesto a que ayuda a evitar inconvenientes por el impago de los socios.

#### **2.3.5 Recuperación**

“El proceso de recuperación comienza después de que el prestatario haya recibido el crédito que debe cobrarse ya sea mediante la cuota fija o cuota variable de acuerdo a lo pactado en los documentos firmados por el socio” (Morales y Morales, 2014).

Una vez otorgado el crédito, es importante que la entidad o institución actúe de modo eficiente, realizando una base de datos de los socios que no han cancelado sus obligaciones para crear estrategias de cobro.

## CAPÍTULO III.

### 3.1 Metodología de la investigación

#### 3.1.1 Método de investigación

**Deductivo.** - “Empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema” (Baena, 2017, p.34).

Este método básicamente va de lo general a lo particular, es por ello que se elaboró un cuestionario de control interno del proceso de otorgación de créditos para comprobar el cumplimiento de la normativa, reglamento interno y manual de crédito.

**Inductivo.** – Básicamente es una generalidad que se da cuando se conduce de los casos particulares a la ley general.

El método básicamente se aplicó mediante la observación, es decir; se acudió a la cooperativa y se obtuvo datos generales de los hechos suscitados en la institución.

**Analítico.** - “El método analítico parte del todo. La razón lo estudia y discierne sus partes y se formula de manera separada cada uno de sus elementos” (Baena, 2017, p.41).

A través de este método mediante la elaboración de cédulas analíticas se logró determinar los aspectos importantes del análisis sobre los procesos que intervienen en la otorgación de créditos.

#### 3.1.2 Tipo de Investigación.

**Investigación Documental.** – De acuerdo a Baena (2017) “Es una búsqueda de una respuesta específica en trabajos de investigación, acopio de libros, expedientes, informes de laboratorio o trabajos de campo publicados en relación con el tema por estudiar” (p.69).

Por medio de la investigación documental se realizó la búsqueda de información significativa en artículos, tesis, libros, páginas web con la finalidad de encontrar estudios relacionados al tema, de esa forma, gracias a la información se armó la parte teórica de las variables de estudio, a más de eso se escudriñó la documentación existente en la cooperativa.

**Investigación de Campo.-** “Tienen como propósito recoger y registrar consecutivamente los datos referentes al tema escogido como objeto de estudio” (Baena, 2017, p.70).

Este tipo de investigación se aplicó mediante la visita al lugar de los hechos en este caso la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya Ltda., en el que se investigó cada proceso que intervine en la otorgación de créditos.

### **3.1.3 Diseño de Investigación**

**No experimental:** “las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández et al., 2014, p.156).

Por lo tanto, este proyecto de investigación es de tipo no experimental, porque se realizó sin manipular las variables de manera intencional, porque éstas ya se encontraban establecidas y solamente se analiza la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”.

### **3.1.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos**

#### **Técnicas**

- **Observación.** - Se acudió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., previo al inicio de la auditoría para poder realizar procedimientos de auditoría respecto al proceso de otorgación de créditos.
- **Entrevistas.** - Se aplicó una entrevista a la jefa de agencia de Riobamba, lo que permitió conocer todo lo concerniente al proceso de otorgación de créditos y al personal que interviene en dicho proceso.
- **Encuesta.** – Esta técnica se lo realizó mediante la aplicación de cuestionarios con la finalidad de recopilar información, los cuales serán aplicados al personal administrativo y operativo porque éstos se encuentran involucrados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya Ltda.”

#### **Instrumentos**

- **Ficha de Observación:** Mediante la aplicación de este instrumento se realizó apuntes sobre la información de cada proceso que interviene en la otorgación del crédito.
- **Cuestionarios:** Formato elaborado para que al momento de su aplicación se recoja la información necesaria.
- **Guía de entrevista:** esta guía fue utilizada para coordinar con el Jefe de Agencia sobre la realización de la auditoría a los procesos de otorgación de créditos, para el cual se aplicó preguntas abiertas.

### 3.1.5 Población de estudio y tamaño de muestra

#### Determinación de la población.

“La población objeto de estudio en una investigación, es el conjunto total de elementos de interés” (Robles, 2019).

Para la presente investigación respecto a la población se consideró al personal administrativo y operativo que labora en la cooperativa ya que se encuentran directamente involucrados en el proceso de otorgación de créditos – Agencia Riobamba.

**Tabla 8**

*Población para la investigación – Agencia Riobamba*

<b>Agencia Riobamba</b>	<b>Número</b>
Jefe de Agencia	1
Asesor de negocios	5
Asistente de negocios	1
Comisión de crédito	4
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

**Nota:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya Ltda.” – personal operativo de la agencia Riobamba. Elaboración propia.

La población documental se relaciona esencialmente con las normas, reglamentos e instructivos en el marco del desarrollo de los procesos de otorgamiento de créditos.

**Tabla 9**

*Población Documental*

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Estatuto de la Cooperativa	1
Reglamento Interno	1
Manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito	1
Plan estratégico	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**Nota:** Esta tabla indica la documentación que se va a utilizar en el desarrollo de la auditoría.  
Elaboración propia.

**Determinación de la muestra**

“Es un subconjunto o parte de la población que se llevará a cabo en la investigación”  
(Robles, 2019).

La cooperativa de ahorro y crédito “Credi Ya” Ltda.”, cuenta con una población reducida, es por ello que, la muestra es el total del universo, razón por la cual no es necesario calcular una muestra porque el tamaño de la población es menor a cien (<100) personas.

**3.1.6 Métodos de análisis, y procesamiento de datos.**

Para el respectivo análisis y el procesamiento de los datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., se utilizó el programa Microsoft Word y Microsoft Excel, en el que se elaboró tablas y gráficos, los cuales se evidencian en este documento.

## CAPÍTULO IV.

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Planificación Preliminar.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>PA-PP</b> <b>1/1</b>		
<b>Tipo de auditoría</b>	Auditoría de gestión.			
<b>Período</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.			
<b>Objetivo</b>	Conocer la situación real de la institución que se va auditar.			
<b>Tabla 10</b>				
<i>Programa de auditoría de Planificación preliminar</i>				
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elabore un contrato de servicios profesionales	CSP 2/2	E.E.C.G	18/04/2022
2	Prepare una orden de trabajo	OT	E.E.C.G	19/04/2022
3	Desarrolle la notificación de inicio de auditoría	NIA 1/1	E.E.C.G	20/04/2022
4	Realice una entrevista al Jefe de agencia de la COAC Credi Ya Ltda, con el fin de conocer la situación actual del proceso.	EJA 2/2	E.E.C.G	21/04/2022
5	Realice y tabule una encuesta al personal administrativo y operativo de la agencia, para un conocimiento preliminar de los proceso de otorgación de créditos.	EPAOA 10/10	E.E.C.G	22/04/2022
6	Elabore una guía de observación	GO 1/1	E.E.C.G	25/04/2022
7	Solicite información general de la entidad	IGE	E.E.C.G	25/04/2022
8	Desarrolle el memorando de planificación preliminar	MPP 3/3	E.E.C.G	26/04/2022
9	Realice el informe de visita preliminar	IVP 2/2	E.E.C.G	26/04/2022
		<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>
		17-04-2022		
		<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>
		17-04-2022		

Una vez aplicados los procedimientos detallados en el programa de auditoría de la planificación preliminar, se dan a conocer los resultados en el siguiente informe:

## Informe de Visita Preliminar

Riobamba, 26 de abril del 2022

### Licenciada

Verónica Parra

### **JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA LTDA”**

De mi consideración:

Una vez realizada la visita a la Cooperativa “Credi Ya Ltda.”, para la ejecución de la primera fase de la Auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de créditos, se procedió a realizar una entrevista al jefe de agencia, además se aplicó una encuesta de 10 preguntas al personal administrativo y operativo de la agencia Riobamba, se realizó la tabulación y análisis de los datos y para finalizar se empleó la técnica de observación a los procesos de otorgación de créditos con el objetivo de conocer la situación actual de la institución. A continuación, se puntualizan los resultados más significativos:

- En la entrevista efectuada al Jefe de agencia indica que existen problemas para otorgar créditos, debido a que los socios han sido afectados por incurrir en mora en otras entidades por lo que les impide analizar el carácter de pago. Por otro lado, el cumplimiento de metas no se ha efectuado en su totalidad porque existen meses altos y bajos.
- Una vez realizada la encuesta al personal tanto administrativo como operativo de la agencia, se evidencio que del 100% de los encuestados el 73% señalo que la agencia si cumple con las metas estipuladas en el plan operativo de la institución, mientras que existe un 72% manifestaron que no se da cumplimiento a las metas determinadas en el plan.
- En cuantos a la gestión que el asesor de negocios realiza para la otorgación de créditos se evidencio que del 100% de los encuestados el 55% indica que la gestión realizada por el asesor es muy buena, pero también se evidencio que un 36% de los encuestados

señalan que la gestión es buena y el porcentaje restante, es decir el 9% de los encuestados menciona que la gestión del asesor es regular.

- Del 100% de los encuestados el 73% señala que siempre ha existido una guía por parte de los asesores para que se llene de manera correcta dicha solicitud, pero el 27% del personal encuestado menciona que regularmente se realiza dicha guía.
- Por otra parte, en cuanto a la aplicación de los indicadores de gestión se evidencio que del 100% de los encuestados el 73% indican que si se aplica indicadores mientras que el 27% restante señala que no se aplican indicadores para evaluar los procesos de otorgación de crédito.
- La COAC Credi Ya Ltda., actualmente se encuentra en el segmento 2, cuenta con 11 años de vida institucional y se encuentra bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Es sustancial mencionar que gracias a la observación realizada en la agencia Riobamba acerca de los procesos para otorgar créditos se ha notado que ha sido un poco complicado pues no se realiza el análisis y evaluación pertinente para la otorgación de créditos. Por otra parte, la entidad cuenta con una política interna para la aprobación del crédito, ya una vez realizada la inspección y entregada la documentación en máximo 48 horas el crédito es aprobado, pero esta política no se cumple.

Atentamente;



.....  
Srta. Evelyn Chafla

**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	26-04-2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	26-04-2022

## 4.2. Planificación Específica.

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b>		<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>			<b>PA- PE 1/1</b>
<b>Tipo de auditoría:</b>	Auditoría de gestión.				
<b>Período:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.				
<b>Objetivo:</b>	Diagnosticar el control interno a los procesos de otorgación de créditos.				
<b>Tabla 11</b> <i>Programa de auditoría de Planificación específica</i>					
Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha	
1	Diseñe el cuestionario de control interno	CCI 4/4	E.E.C.G	27/04/2022	
2	Prepare la matriz de ponderación y desarrolle la calificación del nivel de confianza y de riesgo	NCR 4/4	E.E.C.G	09/05/2022	
3	Desarrolle la matriz de enfoque de auditoría	MEA 1/1	E.E.C.G	10/05/2022	
4	Elabore el memorando de planificación específica	MPE 3/3	E.E.C.G	13/05/2022	
			<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b> 26-04-2022
			<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b> 26-04-2022

Al aplicar los cuestionarios, se evaluó el sistema de control interno a los procesos de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., obteniendo como resultados:

- Dentro del subcomponente de información, solicitud de crédito y recepción de documentos, los asesores de créditos guían a los socios en el llenado de la solicitud del crédito de manera mediana existiendo solicitudes incompletas y con tachones, además no se cumple con los requisitos establecidos en el manual de crédito.

- En el subcomponente análisis y evaluación crediticia, se evidencia que las solicitudes de crédito no son analizadas de manera adecuada, además no se realizan llamadas telefónicas para corroborar la información del trabajo del socio, el asesor de crédito toma en cuenta la política acerca del destino de crédito de manera mediana además no existe un check list para controlar la documentación proporcionado al asesor.
- En el armado de la carpeta, comité de crédito y aprobación o rechazo, se evidencio que no se emite un informe al comité de crédito sobre los aspectos importantes de la información analizada del socio, el comité de crédito no analiza las recomendaciones que el jefe de agencia conjuntamente con el asesor realiza, además el comité de crédito no comprueba que el proceso para otorgar créditos cumple con lo establecido en el manual. Es sustancial indicar que una vez ingresado el crédito al sistema y en caso de existir alguna recomendación por parte del comité se retorna etapa para adjuntar lo recomendado y nuevamente ingresar el crédito, pero éste ya no es aprobado.
- En el subcomponente del desembolso, seguimiento y recuperación, se conoció que al socio en el desembolso no se le informa sobre las pre cancelaciones del crédito y de las sanciones en caso de incurrir por mora. Por otra parte, una vez otorgado el crédito no se realiza de manera constante la supervisión y monitoreo del préstamo además no se gestiona el crédito vencido desde el primer día.

Con respecto al nivel de confianza y al nivel de riesgo es importante mencionar que tienen una relación inversamente proporcional, por lo tanto, a continuación, se presenta una tabla resumen de la evaluación realizada y se indica la calificación y ponderación del riesgo:

**Tabla 12**

*Evaluación de Control Interno General*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Nota:** Representa el resumen del nivel de riesgo y de confianza. Elaboración propia

### 4.3. Ejecución.

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b>		<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>			<b>PA-E</b> <b>1/1</b>
<b>Tipo de auditoría:</b>	Auditoría de gestión.				
<b>Período:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.				
<b>Objetivo:</b>	Aplicar las técnicas y procedimientos para la ejecución de auditoría.				
<b>Tabla 13</b>					
<i>Programa de auditoría en la Fase de ejecución</i>					
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Respons able	Fecha	
1	Requerir al departamento de créditos el manual de políticas y procedimientos para cartera de créditos para confirmar los procesos para el otorgamiento de crédito.	MPPC 4/4	E.E.C.G	16/05/2022	
2	Compruebe que los procedimientos para la otorgación de créditos se encuentren conforme a lo establecido en el manual.	POC	E.E.C.G	23/05/2022	
3	Solicite acceso a los archivos para la revisión física de las carpetas de los créditos otorgados, escoja aleatoriamente los expedientes de crédito.	EC 1/1	E.E.C.G	31/05/2022	
4	Mediante los expedientes compruebe el cumplimiento de los requisitos, aprobación y desembolso establecidos en el manual de crédito.	RMC 4/4	E.E.C.G	01/06/2022	
5	Desarrolle las respectivas cédulas narrativas	CN	E.E.C.G	01/06/2022	
6	Solicite el plan estratégico y las metas alcanzadas por la agencia en el período 2020.	PEMA	E.E.C.G	17/06/2022	
7	Efectúe indicadores de gestión	IG 3/3	E.E.C.G	22/06/2022	
8	Elabore la hoja de hallazgos	HH 2/2	E.E.C.G	27/06/2022	
		<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	15-05-2022
		<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	15-05-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b> <b>CÉDULA NARRATIVA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CN- RMC</b> <b>1/4</b>
---	---	------------------------------

**Tipos de auditoría:** Auditoría de gestión.

**Procedimiento:** Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual.

**Tabla 14**

*Cédula Analítica – Comprobación física de documentos*

N°	SOCIO	Monto Solicitado	Solicitud de crédito	Copia de cédula y papeleta de votación		Planilla de luz agua o teléfono		Justificación de ingresos		Certificado: Conefa, comercial	
				Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante
1	Allaica Aucancela Isabel	\$ 5,400.00	≠	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x
2	Arias Damian Silvia del Pilar	\$ 10,800.00	≠	√√	√√	∅	√√	√√	∅	x	x
3	Bravo Paredes Rosa Isabel	\$ 3,240.00	√√	√√	√√	√√	∅	√√	√√	x	x
4	Cevallos Granizo Valeria Elizabeth	\$ 4,320.00	≠	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x
5	Chimbo Alvarado Jhonny Darwin	\$ 21,600.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x
6	Coro Pucuna José Abraham	\$ 5,150.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x
7	Daquilema Yautibug José Pedro	\$ 3,780.00	≠	√√	x	√√	x	∅	X	√√	x
8	Galarza Álvarez José Pedro	\$ 10,300.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9	Gavilánez Carrillo Martha Ximena	\$ 10,300.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x
10	Gavin Yuquilema Fanny Maria	\$ 21,600.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
11	Guadalupe Asqui Jorge Washington	\$ 10,800.00	≠	√√	√√	√√	√√	≠	∅	√√	√√
12	Guaman Paucar Luis Alfredo	\$ 10,800.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
13	Pilatuña Morocho Olmes German	\$ 3,780.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x
14	Villacres Logroño air Israel	\$ 2,714.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	∅	x	x
15	Yautibug Guaman Julio Cesar	\$ 10,352.00	≠	√√	√√	√√	√√	√√	∅	√√	√√
16	Yugsan Bonifaz Maria Eva	\$ 13,025.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

N°	SOCIO	Pago del impuesto P.		Copia de la escritura		Matricula Vehicular		Inspección	
		Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante
1	Allaica Aucancela Isabel	ϕ	√√	√√	√√	x	X	√√	√√
2	Arias Damian Silvia del Pilar	ϕ	√√	√√	√√	√√	X	√√	ϕ
3	Bravo Paredes Rosa Isabel	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
4	Cevallos Granizo Valeria Elizabeth	ϕ	√√	ϕ	√√	x	x	√√	√√
5	Chimbo Alvarado Jhonny Darwin	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
6	Coro Pucuna José Abraham	ϕ	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√
7	Daquilema Yautibug José Pedro	√√	x	√√	x	x	x	√√	x
8	Galarza Álvarez José Pedro	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
9	Gavilánez Carrillo Martha Ximena	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
10	Gavin Yuquilema Fanny Maria	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
11	Guadalupe Asqui Jorge Washington	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	ϕ
12	Guaman Paucar Luis Alfredo	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
13	Pilatuña Morocho Olmes German	ϕ	√√	ϕ	√√	√√	x	√√	√√
14	Villacres Logroño air Israel	√√	√√	√√	ϕ	√√	x	√√	√√
15	Yautibug Guaman Julio Cesar	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
16	Yugsan Bonifaz Maria Eva	√√	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√

√√: Verificado y revisado mediante inspección física

≠: Existencia de anomalías

x: No consta, no aplica

ϕ: No cumple con los requisitos

**Observación:** En las solicitudes de crédito existen anomalías, es decir no están debidamente llenadas, se pudo observar la inexistencia de la justificación de ingresos lo cual es fundamental para el otorgamiento del crédito, pero algunos socios cuentan con certificados del Conefa y comercial de los insumos agrícolas que adquieren para la agricultura, además algunos socios presentan el pago del impuesto predial y algunos la copia de la escritura, en algunos casos no se realiza las inspecciones domiciliarias para comprobar la información proporcionada por el socio, todos estos acontecimientos dan a conocer que no se cumple en su totalidad los requisitos establecidos en el manual de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	01-06-2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	01-06-2022

Mediante el análisis de los procesos que intervienen en la otorgación de créditos y la determinación de indicadores de gestión, a continuación, en la tabla 15 se indica la matriz de hallazgos:



**Tipos de auditoría:** Auditoría de gestión

**Procedimientos:** Ordenar los hallazgos encontrados durante la ejecución de la auditoría.

**Tabla 15**

*Matriz de hallazgos*

<b>Ref.</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
<b>CN-RMC</b> <b>1/4</b>	Se verificó el manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito y se determinó que no se cumplen con los requisitos para la otorgación de créditos, ya que en las solicitudes de crédito existen anomalías, es decir no están debidamente llenadas, se pudo observar la inexistencia de la justificación de ingresos lo cual es fundamental para el otorgamiento del crédito, además algunos socios presentan el pago del impuesto predial y la copia de la escritura, en algunos casos no se realiza las inspecciones domiciliarias para comprobar la información proporcionada por el socio.	Manual de políticas y procedimiento para cartera de crédito COAC Credi Ya Ltda., numeral 15.4: Asesor de crédito y cobranzas.	Los asesores de negocios no reconocen la documentación completa y no revisan los requisitos establecidos en el manual.	La falta de transparencia en el proceso de otorgación de créditos al no cumplir con los requisitos establecidos en el manual
<b>CN-RMC</b> <b>3/4</b>	En los documentos respecto a la aprobación o rechazo del crédito en este caso llamado "Acta de Comité de Crédito", se verifico que no existen firmas de aprobación del crédito.	Manual de políticas y procedimiento para cartera de crédito COAC Credi Ya Ltda., numeral 14: Niveles de aprobación.	El comité de crédito no realizo la firma correspondiente en el Acta de Comité de Crédito.	Lo que ocasiono que no exista constancia de que el crédito fue aprobado o rechazado, sin embargo, se ha realizado el respectivo desembolso.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	27-06-2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	27-06-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**HOJA DE HALLAZGOS**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**HH**  
**2/2**

Ref.	Condición	Criterio	Causa	Efecto
<b>IG 1/3</b>	Durante el período 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 la agencia Riobamba, en este caso el personal operativo "asesores de negocios" no realizaron gestiones para otorgar créditos, no se realizaron prospecciones durante el año, encontrándose volantes para promocionar los créditos embodegados en las instalaciones de la Agencia Riobamba	Manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito: CAPITULO II punto 8: Políticas Generales.	El jefe de agencia conjuntamente con los asesores de negocios y ejecutó un plan de contingencia para realizar prospecciones, recalcando que durante el año 2020 se dio la pandemia COVID-19, no gestionaron créditos.	Factor externo que afecto directamente a diferentes sectores ya que no se podía desempeñar las actividades con normalidad, sino mediante el teletrabajo dando incumplimiento a las metas establecidas de colocación.
<b>IG 3/3</b>	Mediante la aplicación del indicador de gestión se determinó el porcentaje del tiempo para la concesión del crédito danto como resultado que el cumplimiento del tiempo es del 40% y el 60% indica que las solicitudes ingresadas al sistema tardan en ser aprobadas causando insatisfacción por parte de los socios.	Manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito: Numeral 8: Políticas Generales	El asesor de crédito no gestiona de manera eficiente el proceso del crédito, empezando desde la recepción de documentos.	Ocasionando la demora para ingresar los documentos al sistema y la insatisfacción del socio por la falta de agilidad en el proceso de otorgación.

**Nota:** Esta matriz de hallazgos fue hecha mediante la información obtenida de los PT.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	27-06-2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	27-06-2022

#### 4.4. Comunicación de Resultados.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>			<b>PA</b> <b>-</b> <b>CR</b> <b>1/1</b>
	<b>Tipo de auditoría:</b>	Auditoría de gestión.		
<b>Período:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.			
<b>Objetivo:</b>	Dar a conocer los resultados obtenidos mediante el informe final.			
<b>Tabla 16</b> <i>Programa de auditoría de la Fase comunicación de resultados</i>				
N	Procedimiento	Ref. P/T	Respuesta	Fecha
1	Elabore la notificación (aviso) de lectura del informe de auditoría.	NLIA 1/1	E.E.C.G	30/06/20 22
2	Elabore el Informe de la Auditoría de Gestión	IAG 7/7	E.E.C.G	01/07/20 22
<b>Nota:</b> Resultados de los procedimientos utilizados para posteriormente comunicar los resultados de la auditoría.				
<b>Elaborado por:</b>		E.E.C.G	<b>Fecha</b>	29/06/2022
<b>Revisado por:</b>		M.I.P.R	<b>Fecha</b>	29/06/2022

## **Licenciada.**

Verónica Parra

## **JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA LTDA”**

Presente. -

Por medio de la presente:

Una vez efectuada la Auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Sucursal Riobamba, por el período comprendido desde 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, se realiza el informe con opinión del auditor, de acuerdo a la documentación proporcionada por la entidad, la misma que ha sido analizada y examinada lo que ha permitido generar hallazgos durante el proceso de auditoría con la finalidad de medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de dicho proceso.

Por la naturaleza del examen, los resultados obtenidos se encuentran reflejados en las conclusiones y recomendaciones del presente informe.

### **Motivo de la Auditoría.**

Se realizó la Auditoría de Gestión con el fin de evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., agencia Riobamba, período 2020, previo a la autorización del Gerente General Ing. Cristina Elizabeth Santamaría Castro.

### **Objetivos de Auditoría**

- ✚ Evaluar la gestión de los procesos de otorgación de créditos.
- ✚ Determinar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de otorgación de créditos.

- ✚ Comprobar el cumplimiento de las metas establecido en el plan estratégico, así como la aplicación de reglamentos, política, manual a los procesos de otorgación de créditos.

### **Alcance de Auditoría**

Se procederá a evaluar la gestión de los procesos de otorgación de créditos, además se revisará y analizara los documentos que respaldan dichos procesos. Período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020; básicamente actividades relacionadas al proceso sujeto a examen.

### **Resultados de la Auditoría de Gestión.**

#### **Hallazgo 1:**

#### **Incumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito**

Una vez ejecutada la auditoría se evidencio que en las solicitudes de crédito existen anomalías, es decir no están llenadas de manera correcta, ya que se pudo observar en algunos expedientes crediticios la inexistencia de la justificación de ingresos lo cual es fundamental para el otorgamiento del crédito, además algunos socios presentan el pago del impuesto predial y la copia de la escritura, así mismo se evidencia que en algunos casos no se realizan las inspecciones domiciliarias porque de ese modo se llega a comprobar la información proporcionada por el cliente, todos estos acontecimientos dan a conocer que no se cumple en su totalidad los requisitos establecidos en el manual de créditos.

El personal de la agencia Riobamba específicamente los asesores de negocios incumplen los requisitos establecidos en el Manual de políticas y procedimiento para cartera de crédito de la COAC Credi Ya Ltda., numeral 8 Políticas Generales en el que menciona lo siguiente: *El compendio de créditos deberá ser comunicado a todos los colaboradores de crédito y cobranza de la entidad además se debe dar el cumplimiento obligatorio de los requisitos establecidos en el manual.* Por otro lado, en el Numeral 15.4: Asesor de crédito y cobranzas establece que se debe: *Respaldar cada operación con la documentación completa. Contar con solicitudes de crédito debidamente llenadas y firmadas originales no copias.*

*Realizar inspecciones domiciliarias o de trabajo. Analizar la documentación que respalda los ingresos del socio. Además, también se incumple el numeral 19. Expedientes de crédito porque indica que: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., mantendrá expedientes individuales de crédito para cada socio además los documentos que integran los expedientes de crédito deben estar completos de acuerdo a lo establecido en el manual.*

## **Conclusión**

Por medio de la inspección física, es decir de la revisión de los expedientes crediticios seleccionados, se determinó que se incumplen los requisitos establecidos para otorgar créditos a causa de que los asesores de negocios no recogen la documentación completa y no revisan los requisitos establecidos en el manual.

## **Recomendación**

- **Al Jefe de Negocios**

Realizar reuniones con los asesores de negocios con la finalidad de socializar el manual de créditos, para que se pueda llevar a cabo correctamente el proceso de otorgación de créditos siempre y cuando se cumpla con todo lo establecido en el manual.

- **A los Asesores de Negocios**

Revisar y analizar la documentación proporcionada por los socios de acuerdo a los requisitos que están establecidos en el manual de crédito.

## **Hallazgo 2:**

### **Deficiencia en el acta de comité de crédito**

Durante la ejecución de la auditoría se evidenció que existe deficiencia en el acta de comité de crédito, pues dicha acta es fundamental, porque en él se constituye la aprobación o rechazo del crédito, el cual es emitido por el comité de crédito. En el proceso de aprobación o rechazo del crédito se comprobó que en el “Acta de Comité de Crédito”, no existen firmas de aprobación del crédito.

La situación ocasionada fue por el descuido al Manual de políticas y procedimiento para cartera de crédito COAC Credi Ya Ltda., numeral 14: Niveles de aprobación, en el que

se establece lo siguiente: *Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias: Mantener las actas con las respectivas firmas de responsabilidad de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo.*

### **Conclusión**

Mediante la inspección física de los documentos en cuanto a la aprobación o rechazo del crédito se verificó que el comité de crédito no ha realizado la firma correspondiente en el Acta de Comité de Crédito, esto se debe a la falta de aplicación del manual respecto a los niveles de aprobación.

### **Recomendación**

- **Comité de Crédito**

Avalar sus firmas de responsabilidad en las actas de aprobación de créditos, de esa forma se tendrá constancia de que el crédito fue analizado y aprobado por el Comité de Crédito

- **Asistente de negocios**

Verificar si las actas de aprobación de crédito están firmadas, para posteriormente ejecutar el proceso de desembolso del crédito.

### **Hallazgo 3:**

#### **Incumplimiento de las metas de colocación de créditos.**

En la Agencia Riobamba durante el período 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 se evidencio que no se realizaron gestiones para otorgar créditos, es decir no efectuaron prospecciones durante el año, encontrándose con volantes para promocionar los créditos embodegados en las instalaciones de la Agencia Riobamba, todos aquellos acontecimientos han sido reflejados dando como resultado el incumplimiento de las metas de colocación porque tan solo se ha cumplido un 17% de la meta establecida.

Por lo tanto, lo mencionado en el anterior párrafo incumple a lo establecido en el Manual de políticas y procedimiento para cartera de crédito: **CAPÍTULO II** punto 8: Políticas Generales: *La colocación de créditos deberá evitar concentrarse en unos pocos*

socios, en sectores o actividades en riesgo de incumplimiento. El asesor deberá salir a realizar prospecciones en caso de que los asesores estuvieran gestionando un crédito deberán permanecer en la Agencia.

## **Conclusión**

Gracias a la aplicación de indicadores de gestión se comprobó que en el año 2020 no se cumplió al 100% la meta establecida, por falta de compromiso en la ejecución de las actividades.

## **Recomendación**

- **Jefe de Negocios y Jefe de Agencia.**

Establecer controles a los asesores de negocios para el cumplimiento de colocación de créditos mediante estrategias de prospección en diferentes zonas de la ciudad, para que posteriormente se realice la revisión de la central de los socios prospectados y saber si están calificados o no para acceder a un crédito en la institución.

Solicitar el envío constante de ubicación de donde se encuentren los asesores realizando promociones de créditos o en caso de estar gestionando un crédito mencionar al Jefe de Agencia que va a permanecer en la oficina, de esa forma saber si el asesor está cumpliendo o no con su horario laboral.

## **Hallazgo 4:**

### **Tiempo establecido para otorgar créditos**

Para obtener un crédito éste debe pasar por varios procesos, sin embargo, la institución ha establecido un tiempo límite para que el crédito sea aprobado, pero se evidencio que la entidad no cumple con el tiempo límite causando inconformidades por parte de los socios por la falta de eficiencia en los procesos para otorgar créditos.

Lo indicado anteriormente no cumple con el Manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito: Numeral 8: *Establece que el proceso para otorgar créditos no llevara más de 2 a 3 días.*

## **Conclusión**

Mediante la aplicación de indicadores de gestión se determinó el porcentaje del tiempo para la otorgación del crédito en el que se evidencio que el cumplimiento del tiempo es del 40% mientras que el 60% corresponde a que los créditos ingresados al sistema tardan en ser aprobadas causando insatisfacción por parte de los socios.

### **Recomendación**

- **Jefe de Negocios**

Establecer y proponer al Consejo de Administración los cambios de monto para que el Jefe de Agencia sea quien apruebe sin necesidad de recurrir al Comité de Crédito, de esa forma ahorrar el recuro tiempo para que los créditos sean aprobados al instante.

- **Asesores de Negocios**

Revisar que la documentación está completa antes de pasar por el primer filtro que es el Jefe de Agencia y después por el Comité de Crédito para que la etapa no sea retornada por falta de algún requisito importante o que el crédito ya no sea aprobado.

Atentamente,



.....  
Srta. Evelyn Chafla

**AUDITOR**

## **CAPÍTULO V.**

### **5.1.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

La auditoría de gestión tiene como propósito examinar y evaluar los procesos, actividades y operaciones que realiza una entidad, con el fin de medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el desarrollo de los procesos, por lo tanto, una vez ejecutada la auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., a los procesos de otorgación de créditos del período 2020 se concluye lo siguiente:

Se analizó el cumplimiento de las metas establecidas en cuanto a la colocación de créditos, los cuales estaban instituidos en el plan estratégico y se determinó que durante el año 2020 la meta mensual que la agencia Riobamba debió cumplir fue de USD 200.000,00 y en ningún mes se dio cumplimiento, es decir que en el año 2020 solamente se colocó un total de USD 410,463.00 siendo la meta establecida de USD 2, 400,000.00 de manera anual dando una diferencia de USD 1, 989,537.00. Por otro lado, mediante la aplicación del indicador de gestión se logró medir el grado de eficacia y eficiencia del cumplimiento de la colocación de créditos dando como resultado un 17% del cumplimiento señalado en el plan, esto se debe a que durante dicho año no se realizaron las gestiones pertinentes para conseguir colocar créditos, además en febrero del 2020 se da la pandemia un factor externo a la entidad que afecto directamente a la cooperativa.

Para finalizar, se aplicó las fases de auditoría de gestión a los procesos de otorgación de créditos y se obtuvo como resultado que la institución incumple los requisitos establecidos en el manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos, además se comprobó que el acta de comité de crédito contiene deficiencias y no se cumple el tiempo establecido para conceder créditos.

#### **Recomendaciones**

Se recomienda establecer medidas para gestionar la colocación de créditos como: la búsqueda de sectores estratégicos para prospectar los productos que ofrece la institución,

realizar convenios con otras instituciones e invertir en anuncios en redes sociales, ya que es una de las estrategias que ha funcionado en varias entidades.

Se debe realizar reuniones para socializar el manual de créditos con la finalidad de que los asesores de crédito estén al tanto de los requisitos que se establece en el manual para que estos sean informados al socio de manera correcta y que obligatoriamente se deben cumplir para otorgar créditos. Por otro lado, es sustancial que el comité de crédito se cerciore de que toda la documentación en este caso el “acta de aprobación del crédito” este debidamente firmado y con los aspectos importantes del crédito para posterior realizar el proceso de desembolso sin tener alguna dificultad. Por último, se recomienda a los asesores de crédito agilizar los procesos en la otorgación de créditos, ya que se ha establecido un tiempo límite y debe ser cumplido para que el cliente también este satisfecho por el requerimiento solicitado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, P. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de PYME. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito “El sol de los Andes” (Ecuador). *Killkana sociales. Revista de Investigación Científica*, 2(1), 9-16. : [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v02i01.47](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v02i01.47)
- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, ISSN: 1696-835. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Atiencia, E. (2016). *Modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito minga Ltda., en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2016*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7587>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bravo, M., Bravo, S & López, J. (2018). Importancia de la auditoria de gestión en las organizaciones. *Revista Observatorio de la Economía latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>
- Cabrera, C & Illescas, M. (2018). *Auditoría de Gestión al Procesos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”*. Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7772/1/13575.pdf>
- Cajiao, M., García, M., Jimbo, M. (2016). *Auditoría Administrativa y de Gestión*. Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21006/1/Auditor%20Administrativa%20y%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Castillo, J., Erazo, J., Narváez, C & Torres, M. (2019). Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Eficiencia y Eficacia de las Operaciones de una Empresa Comercial. *Visionario Digital*, Volumen 3(2.1), 159-188. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.551>
- COSEDE. (31 de enero de 2017). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticiamedio?200-cooperativas-se-liquidaron-en-tres-anos-segun-la-cosede>
- Criollo, J. (2018). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.* Año 2018. Universidad Israel. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2260>

- Fonseca, A. (2016). *Auditoría Interna, Planificación, Ejecución y Control*. Acropolis
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw – Hill Education.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2017). *La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Resolución N°.345-2017-F. <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion-345-2017-F.pdf>
- Madariaga, J. (2017). *Manual Práctico de Auditoría*. Cali-Publicaciones Antares.
- Maldonado, M. (2016). *Auditoria de Gestión*. Tercera Edición. Abya Yala Ediciones.
- Morales. A, Chamba. L & Elizalde. L. (2021, 04 de enero). *Estadísticas principales de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Chimborazo*. FIPCAEC (Edición 23) Vol. 6, No 1. DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.379>
- Morales, A., Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria
- Molina, S. (2015). *El ciclo de Crédito*. Biblioteca Ecofin.
- Núñez Liberio, R., Proaño Gonzales, E., Quiñónez Cabeza, L. (2018). Evolución de la auditoria de gestión. *Ciencia Digital*, 2(1), 8-18. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.26>
- Llanos, G & Zamora, E. (2020). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina LTDA., Agencia La Maná Período enero-diciembre 2018*. Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6867/6/UTC-PIM-000221.pdf>
- Luna, C. (2019). *Análisis del proceso de concesión de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Centro Ltda. En el año 2018*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30455/1/T4647ig.pdf>
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (138), 1 – 17. <https://dx.doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Puente, M., Tixi, J., & Arias, I. (2022). Efficiency, effectiveness and economy in budget execution, Chimborazo health zone coordination. *MktDESCUBRE*, 1(19), 35 - 45. doi:10.36779/mktdescubre.v1i19.680
- Quishpe, G., Cárdenas, M., & Vega, P. (2016). *La auditoría de gestión, una herramienta necesaria para la economía*. Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46/47>

- Restrepo, M. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *Innovar*, 28(70), 115-128. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74452>
- Robles, B. (2018). Población y Muestra. *PuebloContinente*, 30(1), 245-246. <http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rocca, E., García, D., & Gómez, A. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mi pymes. *Tec Empresarial*, 12(n.1). <http://dx.doi.org/10.18845/te.v12i1.3568>
- Roura, H. (05 de agosto de 2007). *Evaluación de Riesgo*. Obtenido de: <https://www.slideshare.net/profesoradino/evaluacion-de-riesgo>
- Sevilla, P. (2018). *Auditoría de gestión en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito la merced Ltda*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2275>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (1 de junio de 2022). *Segmentación de entidades del SFPS, año 2022*. <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/#:~:text=La%20Junta%20de%20Pol%C3%ADtica%20y%20Regulaci%C3%B3n%20Monetaria%20y%20Financiera%20expidi%C3%B3,Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario.>
- Torres, A. (2017). *La auditoría de gestión como herramienta para la mejora continua en la empresa de servicio agua potable y alcantarillado de Ayacucho s.a.2016*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8306/AUDITORI\\_A\\_GESTION\\_TORRES\\_SUAREZ\\_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8306/AUDITORI_A_GESTION_TORRES_SUAREZ_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zamora, L & Tamez, X. (2019). *Riesgos de auditoría en control interno y el impacto del modelo coso*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/33-riesgos-de-auditoria-en-control-interno-y-el-impacto-del-modelo-coso.pdf>

## ANEXOS.

### Anexo 1. Planificación Preliminar.

CSP 1/2

### CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, al primero de abril del año dos mil veinte y dos, los suscritos a saber, la Ing. Cristina Elizabeth Santamaría Castro mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1803749264, en su calidad de Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Credi Ya Ltda., matriz situada en el cantón Ambato provincia Tungurahua, parte a la cual se denominara para efectos de este contrato, LA CONTRATANTE; y por otra parte la Jefa de auditoría la Srta. Evelyn Esthefannia Chafla Gualli, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 0650349194 en su calidad de auditora, con domicilio principal en la ciudad de Riobamba en las calles Uruguay 24 – 47 Veloz, que para efectos de este documento se denominará EL CONTRATISTA; quienes libre y voluntariamente convienen en suscribir el presente contrato de prestación de servicios profesionales en el tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. - ANTECEDENTES.** EL CONTRATANTE en conocimiento de los servicios que presta la Srta. Evelyn Chafla ha decidido contratar las prestaciones profesionales porque requiere que se ejecute un Auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de créditos en la Agencia Riobamba del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2020.

**SEGUNDA. - OBJETO.** Con estos antecedentes, en forma libre y voluntaria EL CONTRATANTE, acepta los servicios profesionales que brinda la Srta. Evelyn Chafla, en la COAC Credi Ya Ltda. Agencia Riobamba, de esa forma emitir un informe final de auditoría, sobre la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de otorgación de créditos.

**TERCERA. - DURACIÓN.** El presente contrato tendrá una vigencia de 55 días, comprendido del 19 de abril de 2022 al 04 de julio del 2022.

**CUARTA. – HONORARIOS.** Los honorarios por la prestación de los servicios profesionales por la auditoría de gestión a los procesos de otorgación de créditos de la COAC Credi Ya Ltda., agencia Riobamba no tienen costos, ya que se desarrolló el presente trabajo para conseguir mayor conocimiento en el ámbito profesional.

**QUINTA. – DESIGNACIÓN.** El equipo de trabajo está conformado por: Supervisor Mgs. Mariana Puente y Jefe de equipo la Srta. Evelyn Chafla.

**SEXTA. – OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.** El contratante se compromete a: Prestarle toda la colaboración que solicite el contratista, facilitando todos los documentos o informes que éste requiera para el correcto cumplimiento de sus funciones.

**SÉPTIMA. – OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** El contratista se obliga única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada y que son las que corresponden a la auditoría.

**OCTAVA. – LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El servicio profesional contratado por el contratante se prestará en el cantón Riobamba.

**NOVENA. – DOMICILIO CONTRACTUAL.** Para todos los efectos las partes acuerdan como domicilio contractual la provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, ciudad Riobamba.

Ing. Cristina Santamaría  
**GERENTE**



Srta. Evelyn Chafla  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	19/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	19/04/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA**

**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**NIA  
1/1**

**NOTIFICACIÓN DEL INICIO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA.**

Riobamba, 21 de abril del 2022.

Ingeniera.

Cristina Elizabeth Santamaría Castro

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

De mi consideración:

Por medio de la presente le expreso un cordial saludo, me permito notificarle a usted que se iniciara la Auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., agencia Riobamba, período 2020. La auditoría se llevará a cabo durante 55 días laborables, es decir desde el día 19 de abril del 2022 y finalizará el día 04 de julio del mismo año.

Para la correcta ejecución de la auditoría de gestión se solicita se digne comunicar al personal de la agencia respectiva sobre el trabajo a realizarse, se desarrollara con el fin de efectuar los siguientes objetivos:

- Evaluar la gestión a los procesos de otorgación de créditos.
- Determinar la eficiencia en los procesos de otorgación de créditos.
- Comprobar el cumplimiento de las metas establecido en el plan estratégico, así como la aplicación de reglamentos, política, manual a los procesos de otorgación de créditos.

En espera de su oportuna gestión y colaboración le expreso mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

.....  
Srta. Evelyn Chafra

**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	21/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	21/04/2022

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA.**

**Objetivo:** Conocer la situación actual de los procesos de otorgación de créditos.

**1. ¿Cuál es la realidad actual del proceso de otorgación de créditos en la agencia Riobamba?**

En la colocación de crédito actualmente se ha tenido un poco de problemas, porque hay varios socios que se ven afectados por incurrir en mora en otras entidades financieras, por ende eso impide que la institución analice el carácter de pago, si bien es cierto existen varios socios que han solicitado créditos en la cooperativa e inclusive socios que la cooperativa ha prospectado, pero éstos se encuentran con un nivel de mora alto y al revisar el buró crediticio su calificación ha bajado, además hay que recordar que se dio la pandemia y afecto, por lo tanto en el historial crediticio no nos favorece analizar el carácter de pago lo cual impide otorgar créditos.

**2. ¿La institución cuenta con un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos?**

La institución si cuenta con un manual de procedimientos para el otorgamiento.

**3. ¿Cuál es política referente al tiempo para la aprobación de un crédito?**

48 horas máximo es la política.

**4. ¿Una vez otorgado el crédito se realiza algún seguimiento al socio?**

Si se realiza un seguimiento del crédito, sobre todo para lo que fue asignado, es decir si el socio dijo que es para capital de trabajo o activos fijos, se realiza un seguimiento para que el dinero haya sido empleado en eso y posterior a ello hay que dar gestión del control de que el socio no caiga el en mora.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	22/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	22/04/2022



**5. ¿Cuáles son las formalidades para el otorgamiento de los créditos?**

Es el cumplimiento de las 5 “C” de créditos.

**6. ¿Considera que el personal que labora en la agencia posee un perfil adecuado?**

Si, considero que tienen un perfil adecuado, pero hay que aceptar que la mayoría de los asesores son personas que no han tenido experiencia, más bien se han ido formando en la entidad en base a capacitaciones internas y al trabajo diario lo que les ha permitido ir adquiriendo experiencia.

**7. ¿Se analiza los objetivos, metas y políticas establecidas en el plan operativo?**

Si se elabora un plan operativo todos los años en donde como agencia se debe cumplir los objetivos ya sea a corto, mediano y largo plazo, entonces el área de negocios está enfocada en controlar y hacer que se cumpla lo establecido en el plan.

**8. ¿Cómo es la comunicación entre el comité de crédito, jefe de agencia y el personal operativo?**

La comunicación es directa, aunque en la cooperativa el jefe de agencia no tiene un nivel de aprobación, pero es el primer filtro para la verificación de la documentación y ver si el crédito es viable o no.

**9. ¿Cuál es el proceso fundamental para otorgar un crédito?**

El proceso en sí, es de acuerdo a las políticas de crédito.

**10. ¿La agencia cumple las metas estipuladas en el plan operativo?**

El cumplimiento de las metas si se han dado, pero considerando de que hay meses bajos y meses altos los cuales vienen a compensar, pero si se pretende que llegue al cumplimiento anual y que la agencia tenga una rentabilidad.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	22/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	22/04/2022



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

### ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA AGENCIA

#### FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

EPA  
OA  
1/10

Una vez aplicada la encuesta se procede a tabular los resultados obtenidos:

#### 1. ¿En la entidad se ha realizado una auditoría de gestión?

**Tabla 17 Pregunta 1**

*Realizado una auditoría de gestión*

Respuesta	Frecuencia	%
Si	6	55%
No	5	45%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
		<b>%</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 1 Pregunta 1**

*Realizado una auditoría de gestión*



**Nota:** Elaboración propia

**Análisis:** Una vez aplicada la encuesta al personal que labora en la COAC Credi Ya Ltda., agencia Riobamba, se obtuvo el siguiente resultado; del 100% de los encuestados, el 45% menciona que no se ha realizado una auditoría de gestión, mientras que el 55% del personal señala que si se ha realizado.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y  
OPERATIVO DE LA AGENCIA

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

EPA  
OA  
2/10

2. ¿La agencia cumple con las metas de colocación establecido en el plan estratégico?

Tabla 18 Pregunta 2

*Cumplimiento de metas de la Agencia*

Respuest a	Frecuenci a	%
Si	8	73%
No	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>
		<b>0%</b>

Nota: Elaboración propia

Figura 2 Pregunta 2

*Cumplimiento de metas de la Agencia*



Nota: Elaboración propia

**Análisis:** Del 100% del personal encuestado, el 73% indica que la agencia si cumple las metas establecidas en el plan estratégico, mientras que el 27% de los encuestados revela que no se da cumplimiento de las metas determinadas en dicho plan. Si bien es cierto, las metas establecidas en el plan son de manera mensual, por ende, existen meses en los que se superan las metas establecidas dando resultados excelentes, pero también hay meses en los cuales no se llega a la meta.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022



3. ¿Cómo se considera la gestión que el asesor de negocios realiza para la otorgación de créditos?

Tabla 19 Pregunta 3

*Gestión de otorgación de créditos*

Respuesta	Frecuencia	%
Muy Bueno	6	55%
Bueno	4	36%
Regular	1	9%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Elaboración propia

Figura 3 Pregunta 3

*Gestión de otorgación de créditos*



Nota: Elaboración propia

**Análisis:** Del 100% de los encuestados, el 55% señala que el asesor realiza una gestión muy buena para otorgar créditos, mientras que el 36% del personal menciona que la gestión realizada por parte del asesor es buena, además el 9% restante señalan que es regular.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022

**4. ¿Existe alguna guía por parte de los asesores en el llenado de la solicitud de crédito para que éste sea presentado de manera nítida?**

**Tabla 20 Pregunta 4**

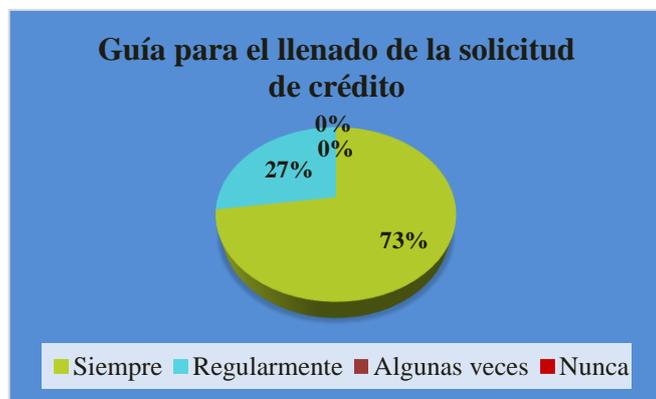
*Llenado de solicitud de crédito*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	8	73%
Regularmente	3	27%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 4 Pregunta 4**

*Llenado de solicitud de crédito*



**Nota:** Elaboración propia

**Análisis:** Del 100% de los encuestados, el 27% señala que regularmente los asesores de crédito guían a los clientes en el llenado de las solicitudes de crédito, mientras que el 73% del personal encuestado menciona que siempre ha existido una guía por parte del asesor para que el socio presente de manera nítida la solicitud de crédito.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022

**5. ¿Se aplica indicadores de gestión para evaluar los procesos de otorgación de créditos?**

**Tabla 21 Pregunta 5**

*Aplica indicadores de gestión*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	8	73%
No	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 5 Pregunta 5**

*Aplica indicadores de gestión*



**Nota:** Elaboración propia

**Análisis:** Del 100% de los encuestados, el 73% menciona que la institución si aplica indicadores de gestión para evaluar los procesos de otorgación, pero el 27% de los encuestados señala que la entidad no aplica indicadores de gestión

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022



6. ¿Considera usted que la realización de una auditoría de gestión ayudara a mejorar los procesos de otorgación de créditos?

Tabla 22 Pregunta 6

Auditoría de gestión-mejora de procesos

Respuesta	Frecuencia	%
Si	11	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Elaboración propia

Figura 6 Pregunta 6

Auditoría de gestión-mejora de procesos



Nota: Elaboración propia

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 100% indica que la aplicación de una auditoría de gestión ayudará a mejorar los procesos de otorgación de créditos.

Elaborado por:	E.E.C.G	Fecha	25/04/2022
Revisado por:	M.I.P.R	Fecha	25/04/2022



7. ¿Se cumple la política interna de la cooperativa “una vez realizada la inspección y entregada la documentación en 24 horas el crédito será aprobado?”

Tabla 23 Pregunta 7

*Política interna-aprobación*

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	3	27%
A veces	8	73%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Elaboración propia

Figura 7 Pregunta 7

*Política interna-aprobación*



**Nota:** Elaboración propia

**Análisis:** Del 100% del personal encuestado, el 27% señalan que, si se cumple la política de aprobación de créditos, pero el 73% del personal indica que la política interna sobre la aprobación del crédito no se cumple.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**  
**ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y**  
**OPERATIVO DE LA AGENCIA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**EPA**  
**OA**  
**8/10**

**8. ¿La institución posee un manual de procedimientos para la otorgación de créditos?**

**Tabla 24 Pregunta 8**

*Manual de procedimientos*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	11	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 8 Pregunta 8**

*Cumplimiento de metas de la Agencia*



**Nota:** Elaboración propia

**Análisis:** El 100% del personal encuestado indica que la entidad si posee un manual de procedimientos para otorgar créditos.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**  
**ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y**  
**OPERATIVO DE LA AGENCIA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**EPA**  
**OA**  
**9/10**

**9. ¿Considera usted que los asesores de negocios analizan la información necesaria para otorgar créditos?**

**Tabla 25 Pregunta 9**

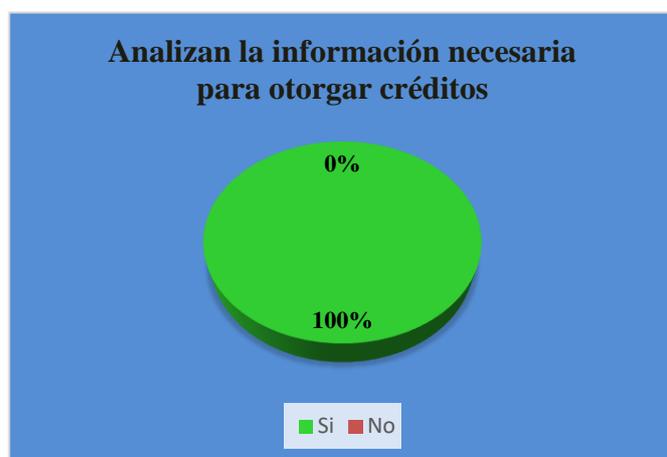
*Analizan información*

Respuesta	Frecuencia	%
Si	11	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 9 Pregunta 9**

*Analizan información*



**Nota:** Elaboración propia

**Análisis:** De acuerdo a la encuesta aplicada y tabulada se indica que el 100% de los encuestados señalan que los asesores de negocios si analizan la información necesaria proporcionada por los clientes para otorgar créditos.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022

**10. ¿Existe algún seguimiento al socio para que no se retrase en el pago del crédito otorgado?**

**Tabla 26 Pregunta 10**

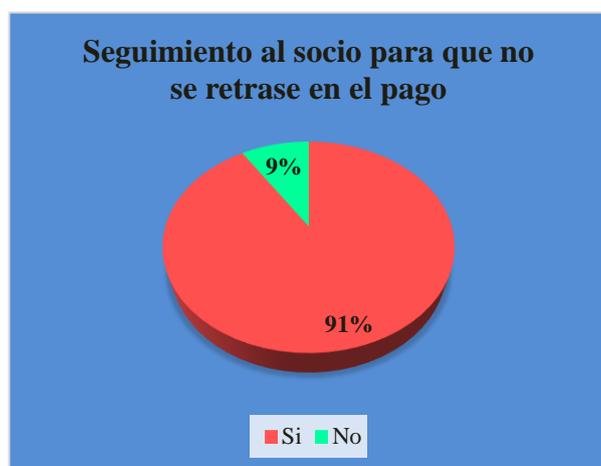
*Seguimiento al socio*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	10	91%
No	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 10 Pregunta 10**

*Seguimiento al socio*



**Nota:** Elaboración propia

**Análisis:** Del 100% del personal encuestado, el 91% menciona que, si existe un seguimiento al socio, pero el 9% restante señala que no existe, esto quiere decir que el personal de la entidad está al pendiente del pago de las obligaciones del socio.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**GUIA DE OBSERVACIÓN**

**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**GO  
1/1**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

<b>Observador</b>	Evelyn Chafla				
<b>Componente</b>	Proceso de otorgación de créditos				
<b>Objetivo</b>	Observar y valorar la gestión a los procesos de otorgación de créditos				
<b>N</b> o	<b>ACCIONES A EVALUAR</b>	<b>SI</b>	<b>N</b> <b>O</b>	<b>N/</b> <b>A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Se recepta la documentación requerida para la otorgación del crédito?	X			
2	¿Se cumple la política respecto al tiempo de la aprobación del crédito?	X			Existen casos en los que no se cumple la política del tiempo y el socio debe esperar.
3	¿Los recursos materiales y tecnológicos son utilizados de manera oportuna?	X			
4	¿En el proceso de desembolso se da al cliente una tabla de amortización para que esté pendiente de los pagos?	X			
5	¿Se lleva un adecuado orden de la documentación del crédito de cada socio?	X			Pero no se archivan en ese momento porque hay documentos para archivar en la carpeta del cliente y documentos para enviar a matriz.
6	¿Se realiza llamadas telefónicas a las referencias que están en la solicitud de crédito?	X			El asistente de crédito al final del día debe realizar un reporte.
7	¿Hacen uso de un sistema de crédito?	X			El sistema que utilizan es Softbank.
8	¿Cuentan con lineamientos de crédito?	X			Aplican las “5Cs” del crédito
9	¿Existe alguna guía por los asesores al llenar la solicitud del crédito del socio?	X			
10	¿Para otorgar créditos se analiza el historial crediticio del socio?	X			Los asesores analizan es score del buró y el nivel de endeudamiento.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	25/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	25/04/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**MPP  
1/4**

## **MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., por el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2020.

### **1. MOTIVO DE AUDITORÍA**

Se realizará esta Auditoría de Gestión con el fin de evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., agencia Riobamba, período 2020, previo a la autorización del Gerente General Ing. Cristina Elizabeth Santamaría Castro.

### **2. OBJETIVOS DE AUDITORÍA**

- ✚ Evaluar la gestión de los procesos de otorgación de créditos.
- ✚ Determinar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de otorgación de créditos.
- ✚ Comprobar el cumplimiento de las metas establecido en el plan estratégico, así como la aplicación de reglamentos, política, manual a los procesos de otorgación de créditos.

### **3. ALCANCE DE AUDITORÍA**

Se procederá a evaluar la gestión de los procesos de otorgación de créditos, además se revisará y analizará los documentos que respaldan dichos procesos. Período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020; básicamente actividades relacionadas al proceso sujeto a examen.

### **4. BASE LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., es una institución legalmente constituida, bajo el acuerdo ministerial N.-006- dpt-c-2011 del 24 de marzo del 2011.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	26/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	26/04/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**MPP**  
**2/4**

Realiza intermediaciones financieras y de responsabilidad social, contribuyendo al progreso de condiciones de vida de los socios. La Cooperativa Credi Ya Ltda., se sujeta a las siguientes leyes:

- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).
- ✓ Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- ✓ Codificación de Resoluciones del Banco Central del Ecuador
- ✓ Estatutos, reglamentos, manuales, políticas y resoluciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.

**5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD**

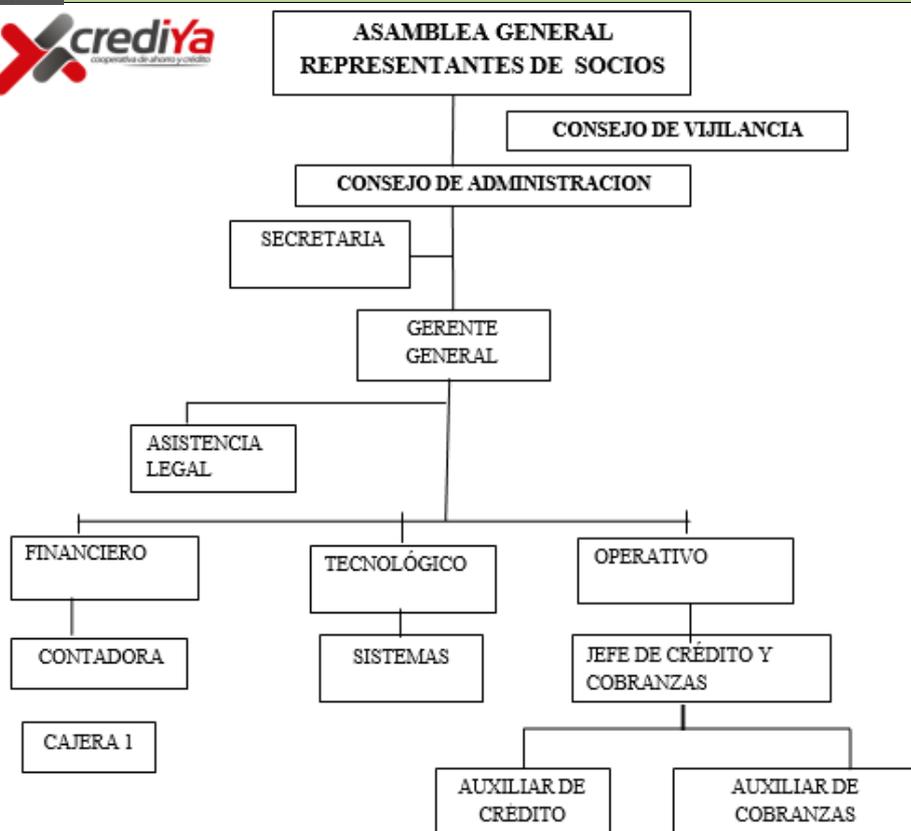
- ✚ **Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.
- ✚ **Representante legal:** Ing. Cristina Elizabeth Santamaría Castro
- ✚ **Ruc:** 1891743005001
- ✚ **Segmento:** 2
- ✚ **Estado Jurídico:** Activo
- ✚ **Dirección Matriz:** Simón Bolívar 7-22 y Joaquín Ayllon

**Estructura Orgánica de la Cooperativa**

**Figura 11**

*Organigrama Estructural de la COAC “Credi Ya Ltda.”*

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	26/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	26/04/2022



**Nota:** Tomado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

### Misión

Honramos tu confianza con soluciones financieras, ágiles y oportunas, mejorando tu calidad de vida.

### Visión

Ser una Institución innovadora, sostenible y sustentable que crece con responsabilidad social.

### Objeto Social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., tiene como objeto social “La realización de intermediación financiera y de responsabilidad con sus socios.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	26/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	26/04/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**MPP**  
**4/4**

**Principales Actividades**

La cooperativa ofrece servicios financieros, tiene como principales actividades las siguientes operaciones:

<b>Créditos de Consumo</b>	<b>Microcrédito</b>	<b>Ahorros</b>	<b>Inversiones</b>
Ordinario	Ordinario	Ahorro a la vista	Inversión Gold
Prioritario	CrediMed Vip	Ahorro Programado	Inversión Silver
CrediPóliza	CrediFarm Vip	Ahorro Productivo	Inversión Platino
Credi Ya Laboral	CrediManager	Ahorro Ardillita	

**Funcionarios Principales**

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
Ing. Cristina Santamaría	Gerente General
Lic. Verónica Parra	Jefa de Agencia
Econ. Catalina Lalaleo	Jefa de Negocios

**6. COMPONENTES PRINCIPALES A SER EXAMINADOS EN LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.**

Evaluar el control interno de los procesos de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Agencia Riobamba, a través de cuestionarios, para identificar los puntos débiles de los procesos.

.....

Srta. Evelyn Chafla  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	26/04/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	26/04/2022

## Anexo 2. Planificación Específica.

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>						<span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">CCI 1/4</span>	
<b>Auditoría de gestión</b>		<b>Período</b>		Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020					
<b>Componente:</b> Procesos de otorgación de créditos		<b>Subcomponente</b>		Información, solicitud de crédito, recepción de documentos.					
<b>Objetivo</b>		Evaluar la fase de información, solicitud de crédito y recepción de documentos.							
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES	
		Si	No	N/A	PT	CT	%		
1	¿El asesor de negocios recomienda al cliente la mejor alternativa de financiamiento?	x			10	10	100%		
2	¿Las condiciones de crédito, beneficios, tasa de interés, plazo, cuotas y el encaje es la información que el asesor brinda al cliente?	x			10	10	100%		
3	¿Existe alguna guía en el llenado de la solicitud de crédito tanto para el deudor como para el garante?	x			10	5	50%	Los asesores en algunos casos guían a los socios y en otros casos no, por ende, son llenados de manera incorrecta.	
4	¿Se verifica que la información del socio sea real y fiable para la otorgación del crédito?	x			10	10	100%		
5	¿Para acceder a un crédito el asesor informa al socio sobre el valor por la apertura de la cuenta y los certificados de aportación?	x			10	10	100%		
6	¿El asesor recepta las solicitudes de crédito debidamente llenadas y firmadas?	x			10	7	70%	En algunos casos en la solicitud de crédito la información llenada contiene manchones.	
7	¿Utilizan estados financieros para determinar la solvencia del cliente?	x			10	10	100%		
8	¿Existe algún formulario para la otorgación de créditos a comodidad del socio en el cual se establezca las condiciones del crédito?		x		10	0	0%	La solicitud de crédito otorgada por la cooperativa es el único formato para recabar información del socio.	
9	¿La política referente al tiempo de aprobación del crédito es socializada al cliente?	x			10	10	100%		
10	¿Una vez que el asesor de negocios recepta la documentación se cumple con los requisitos establecidos en el manual de créditos para proceder a otorgar el crédito?		x		10	0	0%	Incumplimiento del manual y retrasa los procesos para otorgar créditos.	
<b>Σ SUMATORIA TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>72%</b>		
				<b>Elaborado por:</b>		E.E.C.G	<b>Fecha</b>	27/04/2022	
				<b>Revisado por:</b>		M.I.P.R	<b>Fecha</b>	27/04/2022	

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>						<b>CCI 2/4</b>	
<b>Auditoría de gestión</b>		<b>Período</b>		Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020					
<b>Componente:</b> Procesos de otorgación de créditos		<b>Subcomponente</b>		Análisis y evaluación crediticia					
<b>Objetivo</b>		Evaluar la fase de análisis y evaluación crediticia.							
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPUESTAS</b>			<b>CALIFICACIÓN</b>			<b>OBSERVACIONES</b>	
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	<b>PT</b>	<b>CT</b>	<b>%</b>		
1	¿Se realiza un análisis del historial de crédito tanto del sistema financiero como comercial del socio?	x			10	10	100%		
2	¿Se analiza el destino del crédito de acuerdo a la política y al segmento de atención de la entidad?	x			10	5	50%	Sin embargo, no se toman en cuenta en su totalidad la política y al segmento de atención de la entidad	
3	¿En caso de que el cliente registre calificación C, D y E en el buró de crédito, ¿la solicitud presentada es rechazada?	x			10	10	100%		
4	¿Se analiza las solicitudes de crédito para asegurar la recuperación oportuna y establecer los posibles riesgos?	x			10	5	50%	Las solicitudes de crédito son analizadas, pero no de manera adecuada por ende no son recuperados de manera oportuna.	
5	¿Existe un check list para controlar la documentación entregada por el socio y la documentación generada por el asesor?		x		10	0	0%	No cuentan con un check list para registrar la respectiva documentación.	
6	¿Se recomienda el monto y plazo de acuerdo a la capacidad de pago del socio y de sus garantes si tuviere?	x			10	10	100%		
7	¿Se realiza la respectiva inspección tanto del domicilio como del trabajo?	x			10	10	100%		
8	¿En caso de existir certificados laborales se realiza llamadas a los números registrados en los certificados para confirmar la información sobre el tiempo que labora y el sueldo que percibe?		x		10	0	0%	No se realizan llamadas telefónicas para corroborar la información del trabajo.	
9	¿Se verifica el nivel de endeudamiento, el carácter de pago, créditos atrasados o castigados del solicitante y de su cónyuge (en caso de ser casado) en el buró de crédito?	x			10	9	90%	Si se verifica, pero en algunos casos dependiendo el nivel de endeudamiento en caso de que el socio este casado se recomienda que el crédito se lo otorgue al de menor riesgo.	
10	¿El jefe de agencia es el primer filtro para la verificación de la documentación y evaluar si el crédito es viable o no es viable?	x			10	10	100%		
<b>Σ SUMATORIA TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>69%</b>		
				<b>Elaborado por:</b>		E.E.C.G	<b>Fecha</b>		29/04/2022
				<b>Revisado por:</b>		M.I.P.R	<b>Fecha</b>		29/04/2022

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>						<b>CCI 3/4</b>	
<b>Auditoría de Gestión</b>		<b>Período</b>		Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020					
<b>Componente:</b> Procesos de otorgación de créditos		<b>Subcomponente</b>		Armado de la carpeta, comité de crédito y aprobación o rechazo					
<b>Objetivo</b>		Evaluar la fase; armado de la carpeta, comité de crédito y aprobación o rechazo							
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES	
		Si	No	N/A	PT	CT	%		
1	¿Las carpetas armadas contienen toda la información del socio y documentos analizados y evaluados por el asesor?	x			10	10	100%		
2	¿Los documentos son escaneados para posteriormente ser subidos en el sistema para que el comité de crédito verifique, analice y apruebe?	x			10	10	100%		
3	¿El asesor de negocios emite y remite al comité de crédito un informe en el que sustenta aspectos relevantes de la información y evaluación del socio previo a la aprobación del crédito?		x		10	0	0%	No realiza ni emite un informe de los aspectos relevantes del socio tanto como a información y evaluación.	
4	¿Se analizan las recomendaciones de la unidad de análisis de crédito y se emite una determinación a dicha solicitud?		x		10	0	0%	El comité de crédito no analiza las recomendaciones ni emiten resoluciones de las solicitudes ingresadas.	
5	¿El comité de crédito mediante la documentación verifica la garantía que el socio presenta para avalar su obligación?	x			10	10	100%		
6	¿El comité de crédito verifica que el proceso para otorgar créditos se haya realizado bajo los lineamientos establecidos en el manual de políticas y procedimientos de cartera de crédito?		x		10	0	0%	El comité de crédito no verifica que el proceso para otorgar créditos cumple con los establecido en el manual	
7	¿Para la otorgación de créditos existen niveles de aprobación de acuerdo al monto solicitado?	x			10	10	100%		
8	¿El comité de crédito examina el riesgo y la capacidad de pago de acuerdo al monto, plazo y tasa del crédito para decidir aprobar o rechazar?	x			10	8	80%	Si se verifica, pero no en su totalidad porque existen riesgos en la recuperación del crédito concedido.	
9	¿Se retorna etapa para adjuntar algún otro documento recomendado por el comité de crédito para posteriormente ser aprobado?	x			10	5	50%	Si se retorna etapa, pero existen casos de que realizada la recomendación el comité de crédito ya no aprueba.	
10	¿El comité de crédito realiza un acta de comité o aprobación en la que se da la resolución del crédito?	x			10	9	90%	El comité emite actas de aprobación, pero en algunos casos no constan las firmas de aprobación.	
<b>Σ SUMATORIA TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>62%</b>		
				<b>Elaborado por:</b>		E.E.C.G	<b>Fecha</b>	03/05/2022	
				<b>Revisado por:</b>		M.I.P.R	<b>Fecha</b>	03/05/2022	

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>						<b>CCI 4/4</b>	
<b>Auditoría de Gestión</b>		<b>Período</b>		Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020					
<b>Componente:</b> Procesos de otorgación de créditos		<b>Subcomponente</b>		Desembolso, seguimiento y recuperación					
<b>Objetivo</b>		Evaluar la fase de desembolso, seguimiento y recuperación.							
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A	PT	CT	%		
1	¿Se realizan llamadas telefónicas a los socios para darles a conocer que el crédito está aprobado y que se acerquen a la entidad para el respectivo desembolso?	x			10	10	100%		
2	¿Se verifica en el sistema que los datos de los deudores y garantes sean correctos?	x			10	10	100%		
3	¿Se verifica en el sistema que la etapa del crédito este aprobada para posteriormente imprimir la documentación generada en el sistema?	x			10	10	100%		
4	¿El asistente de negocios informa al socio sobre el monto, plazo y las cuotas a pagar?	x			10	10	100%		
5	¿Se imprimen los pagarés, liquidación de fondos, tablas de amortización de los créditos aprobados y se entrega al socio para que lea el contenido de los documentos para las respectivas firmas?	x			10	10	100%		
6	¿El asistente de negocios informa al socio sobre las pre cancelaciones y las sanciones por mora?		x		10	0	0%	No se informa sobre las pre cancelaciones de crédito y las sanciones por mora.	
7	¿El jefe de agencia aprueba las firmas de los documentos del desembolso?	x			10	10	100%		
8	¿El asistente de negocios archiva los documentos del desembolso como respaldo del crédito otorgado al socio?	x			10	10	100%		
9	¿Los asesores de negocios supervisan y monitorean constantemente el crédito otorgado?		x		10	0	0%	No se realiza la supervisión y monitoreo del crédito otorgado de manera constante	
10	¿Se gestiona la recuperación de créditos otorgados desde el primer día cuando el crédito se encuentre vencido?		x		10	0	0%	No se gestiona la recuperación de créditos otorgados desde el primer día que el crédito entre en vencimiento.	
<b>Σ SUMATORIA TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>70%</b>		
				<b>Elaborado por:</b>		E.E.C.G	<b>Fecha</b>	05/05/2022	
				<b>Revisado por:</b>		M.I.P.R	<b>Fecha</b>	05/05/2022	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO**

**FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**NRN  
C 1/4**

**COMPONENTE:** Procesos de otorgación de créditos

**SUBCOMPONENTE:** Información, solicitud de crédito, recepción de documentos.

**Tabla 27**

*Calificación y ponderación del subcomponente-1*

<b>Calificación total (CT)</b>	72
<b>Ponderación Total (PT)</b>	100

**NC:** Nivel de Confianza

**NR:** Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100 \qquad NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{72}{100} \times 100 \qquad NR = 100 - 72$$

$$NC = 72\% \qquad NR = 28\%$$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Conclusión:** La evaluación realizada al subcomponente Información, Solicitud de Crédito, Recepción de Documentos, acerca de los procesos de otorgación de créditos se determina que el nivel de confianza es del 72% mientras que el nivel de riesgo es del 28%, esto se debe a que los asesores de negocios a veces guían a los socios para que las solicitudes de crédito sean llenadas de manera correcta sin embargo existen casos de que las solicitudes están llenadas de forma incorrecta retardando el proceso de otorgación, además no cumplen con los requisitos establecidos en el manual de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	09/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	09/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO**

**FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**NRN  
C 2/4**

**COMPONENTE:** Procesos de otorgación de créditos

**SUBCOMPONENTE:** Análisis y evaluación crediticia.

**Tabla 28**

*Calificación y ponderación del subcomponente-2*

<b>Calificación total (CT)</b>	69
<b>Ponderación Total (PT)</b>	100

**NC:** Nivel de Confianza

**NR:** Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100 \qquad NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{69}{100} \times 100 \qquad NR = 100 - 69$$

$$NC = 69\% \qquad NR = 31\%$$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%

**NIVEL DE RIESGO**

**Conclusión:** La evaluación realizada al subcomponente, análisis y evaluación crediticia, acerca de los procesos de otorgación de créditos se determina que el nivel de confianza es del 69% mientras que el nivel de riesgo es del 31%, puesto a que, para el análisis del crédito no se toma en cuenta en su totalidad la política y al segmento, además no se realizan llamadas para corroborar la información del solicitante y también no cuentan con un check list para el control de la documentación.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	09/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	09/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO**

**FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**NRNC**  
**3/4**

**COMPONENTE:** Procesos de otorgación de créditos

**SUBCOMPONENTE:** Armado de la carpeta, comité de crédito y aprobación o rechazo.

**Tabla 29**

*Calificación y ponderación del subcomponente-3*

<b>Calificación total (CT)</b>	62
<b>Ponderación Total (PT)</b>	100

**NC:** Nivel de Confianza

**NR:** Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{62}{100} \times 100$$

$$NR = 100 - 62$$

$$NC = 62\%$$

$$NR = 38\%$$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Conclusión:** La evaluación realizada al subcomponente, armado de carpeta, comité de crédito y aprobación o rechazo, acerca de los procesos de otorgación de créditos se determina que el nivel de confianza es del 62% mientras que el nivel de riesgo es del 38%, se debe a que el asesor de negocios no emite un informe sobre los aspectos relevantes del socio tanto como su información y la evaluación realizada, el comité de crédito no analiza las recomendaciones de la unidad de análisis, además el comité no verifica si se cumple el proceso para otorgar créditos en el manual de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	09/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	09/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO**

**FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**NRN  
C 4/4**

**COMPONENTE:** Procesos de otorgación de créditos

**SUBCOMPONENTE:** Desembolso, seguimiento y recuperación.

**Tabla 30**

*Calificación y ponderación del subcomponente-4*

<b>Calificación total (CT)</b>	70
<b>Ponderación Total (PT)</b>	100

**NC:** Nivel de Confianza

**NR:** Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100 \qquad NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{70}{100} \times 100 \qquad NR = 100 - 70$$

$$NC = \mathbf{70\%} \qquad NR = \mathbf{30\%}$$

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE RIESGO		

**Conclusión:** La evaluación realizada al subcomponente, desembolso, seguimiento y recuperación, acerca de los procesos de otorgación de créditos se determina que el nivel de confianza es del 70% mientras que el nivel de riesgo es del 30%, se debe a que en el momento del desembolso el asistente de negocios no informa sobre la pre cancelaciones a los socios, también no se realiza constantemente la supervisión y monitoreo del crédito, además no se gestiona la recuperación de los créditos otorgados desde el primer día en el que el crédito entra en vencimiento generando varios días de mora.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	09/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	09/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**  
**MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**MEA**  
**1/1**

**Período de análisis:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2020

Componente	Riesgo y su Fundamento	Controles Clave	Enfoque De Auditoría	
			Pruebas Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Procesos de otorgación de créditos	Moderado	Manual de políticas y procedimientos de crédito.	Solicitar al departamento de créditos el manual para confirmar los procesos para el otorgamiento de crédito.	Compruebe que los procedimientos para la otorgación de créditos se encuentren conforme a lo establecido en el manual.
		Expedientes individuales de crédito	Solicite acceso a los archivos para la revisión física de los expedientes de los créditos otorgados.	Compruebe el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual por medio de un muestreo aleatorio de las carpetas de crédito.
		Plan estratégico	Solicite el plan estratégico y las metas alcanzadas por la agencia en el período 2020.	Establezca indicadores de gestión para evaluar el proceso de otorgación de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	10/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	10/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**MPE**  
**1/3**

## **MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

### **ANTECEDENTES DE LA PLANIFICACIÓN**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba, el 26 de abril del 2022 se realizó un memorando de planificación preliminar del período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Evaluar el control interno de los procesos de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba del año 2020.
- ✚ Evaluar el grado de cumplimiento de las políticas, procedimientos establecidos para la otorgación de créditos y las metas de colocación determinado en el plan.

### **RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

Dentro del componente “procesos de otorgación de créditos” se efectuó la evaluación de control interno por subcomponentes dando como resultado lo siguiente:

- ✓ Las solicitudes de crédito están llenadas de manera incorrecta, ya que no existe la guía total por parte del asesor.
- ✓ No existe un formulario para la otorgación de créditos a comodidad del socio.
- ✓ No se cumple con los requisitos establecidos en el manual para otorgar créditos.
- ✓ No se analiza totalmente el destino del crédito de acuerdo a la política y segmento.
- ✓ No existe un check list para el control de la documentación.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	13/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	13/05/2022



- ✓ No realizan llamadas para garantizar la información del trabajo del socio.
- ✓ No se emite ni se remite un informe al comité de crédito sobre aspectos relevantes de la información y evaluación del socio.
- ✓ No se analiza las recomendaciones de la unidad de análisis.
- ✓ No se verifica el proceso de crédito bajo los lineamientos establecidos en el manual.
- ✓ Se retorna etapa en el sistema para adjuntar y volver a enviar la documentación sin embargo el crédito ya no es aprobado.
- ✓ No se informa al socio sobre las pre cancelaciones y las sanciones por mora en caso de que el crédito entre en vencimiento.
- ✓ Los asesores de negocios no supervisan y monitorean el crédito otorgado de manera constante.
- ✓ No se gestiona la recuperación de créditos concedidos desde el primer momento que el crédito se encuentre vencido.

**RESUMEN DE LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO.**

**Calificación Total (CT) = 273**

**Ponderación Total (PT) = 400**

**Nivel de Confianza= NC**

**NR: Nivel de Riesgo = NR**

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{273}{400} \times 100$$

$$NR = 100 - 68$$

$$NC = 68\%$$

$$NR = 32\%$$

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	13/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	13/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**MPE**  
**3/3**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Análisis:** En la Cooperativa de Ahorra Crédito Credi Ya Ltda., una vez realizada la evaluación de control interno a los procesos de otorgación de créditos se determinó un nivel de confianza del 68% considerado MODERADO y un nivel de riesgo del 32% MODERADO.

**PERSONAL ENCARGADO**

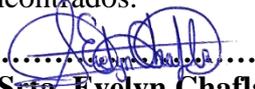
- Auditor: Srta. Evelyn Chafla
- Supervisor: Mgs. Mariana Puente.

**TIEMPO ESTIMADO**

<b>FASE</b>	<b>DÍAS</b>	<b>FECHA</b>
PLANIFICACIÓN (35%) (19 días)		19/04/2022 – 13/05/2022
✓ Preliminar (10%)	6	19/04/2022 – 26/04/2022
✓ Específica (25%)	13	27/04/2022 – 13/05/2022
EJECUCIÓN (60%)	33	16/05/2022 – 29/06/2022
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS (5%)	3	30/06/2022 – 04/07/2022
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	

**PRODUCTO A OBTENER EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Se emitirá un informe final de la auditoria efectuada con las pertinentes conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados.

  
 .....  
**Srta. Evelyn Chafla**  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	13/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	13/05/2022

### Anexo 3. Ejecución – Procesos de otorgación de créditos.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.</b> <b>CÉDULA NARRATIVA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CN- MPP C 1/4</b>								
<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>										
<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> Confirmar los procesos de otorgación de créditos establecidos en el manual de créditos.</p>										
<p><b>POLÍTICAS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS</b></p>										
<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Los créditos podrán ser otorgados a los socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pagos.</li><li>✚ Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.</li><li>✚ La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.</li><li>✚ Se otorga créditos a las personas que tienen buen historial crediticio dentro de la cooperativa o en el sistema financiero, se aceptara con un SCORING mínimo de 700 puntos (reporte del buró de crédito).</li><li>✚ Para la concesión del crédito el sujeto de crédito no debe contar con más de 3 operaciones en el SF y como máximo 2 operaciones indirectas.</li><li>✚ Para la concesión de créditos, las solicitudes ingresadas deberán pasar por los niveles autorizados, es decir niveles de aprobación y será de acuerdo al tipo de producto crediticio y al monto solicitado.</li><li>✚ No se otorga créditos a personas naturales menores de 22 años y mayores a 70.</li></ul>										
<p><b>Observaciones:</b> <b>OBS</b> Se otorga créditos a personas menores a 22 años una vez iniciado una la vida crediticia en instituciones financieras.</p>										
<table border="1"><tr><td><b>Elaborado por:</b></td><td>E.E.C.G</td><td><b>Fecha</b></td><td>16/05/2022</td></tr><tr><td><b>Revisado por:</b></td><td>M.I.P.R</td><td><b>Fecha</b></td><td>16/05/2022</td></tr></table>			<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	16/05/2022	<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	16/05/2022
<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	16/05/2022							
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	16/05/2022							



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**CÉDULA NARRATIVA**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**CN-  
MPPC  
2/4**

**PROCESOS DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS. (MANUAL DE CRÉDITOS)**

<b>Procesos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promoción</li> <li>✓ Análisis de la información</li> <li>✓ Solicitud de crédito</li> <li>✓ Recepción de documentos</li> </ul>	Asesor de negocios	En la promoción volantes Revisión de la central de riesgos Solicitud de crédito.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis y evaluación crediticia</li> </ul>	Asesor de negocios	Documentos analizados. Hojas de trabajo. Documento impreso de la central de riesgos. Inspección.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Armar carpetas</li> <li>✓ Comité de crédito</li> <li>✓ Aprobación o rechazo</li> </ul>	Asesor de negocios Jefe de Agencia Comité de crédito	Documentos de la carpeta armada para ingresar al sistema
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desembolso</li> <li>✓ Seguimiento</li> <li>✓ Recuperación.</li> </ul>	Asistente de negocios	Documentación generada en el sistema una vez aprobada el crédito. En el seguimiento y recuperación informes generados cuando el crédito entra al día 1 en vencimiento.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	17/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	17/05/2022



**REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA OTORGAR CRÉDITOS. (MANUAL DE CRÉDITOS)**

<b>Requisitos Para Otorgar Créditos.</b>	<b>Observaciones (Según Auditoría)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solicitud de Crédito</li><li>▪ 1 copia de cédula y papeleta de votación a color</li><li>▪ Planilla de luz agua o teléfono agua</li><li>▪ Rol mecanizado o roles de pago</li><li>▪ Contratos de arrendamientos</li><li>▪ Remesas comprobantes 3 últimos meses</li><li>▪ Justificación jubilados.</li><li>▪ RUC, RISE, Patente, permisos de funcionamiento, Declaraciones, facturas, Certificados laborales</li><li>▪ Certificado comercial</li><li>▪ Copia del pago del impuesto predial</li><li>▪ Copia de escritura</li><li>▪ Copia de la matricula vehicular</li></ul>	<p><b>OBS</b> Los requisitos avisados al socio no son completos, por lo tanto, la documentación entregada es incompleta y se debe esperar a que el socio traiga la documentación restante para continuar con el proceso de otorgación del crédito.</p>

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	18/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	18/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**CÉDULA NARRATIVA**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**CN-  
MPP  
C 4/4**

Una vez completo los requisitos, el asesor procede a analizar y evaluar la documentación, posteriormente se arma la carpeta y se escanea la documentación para la respectiva aprobación o el rechazo por parte del comité.

### **COMITÉ DE CRÉDITO – APROBACIÓN O RECHAZO**

Los niveles autorizados para la concesión de créditos están conformados por comités de acuerdo al monto solicitado de la siguiente manera:

<b>Comité</b>	<b>Integrantes</b>	<b>Monto</b>
Comité nacional de crédito	Jefe de negocios Coordinador de negocios Asistente de negocio	De \$200 a \$20.000
Comité institucional de crédito	Gerente General Jefe de negocios Coordinador de negocios	De \$20.001 hasta \$100.000

### **SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO OTORGADO**

Los asesores de negocios son los encargados de realizar un monitoreo constante de los préstamos otorgados, este proceso tiene por objeto confirmar la adecuada utilización de los recursos y monitorear aquellos cambios en el negocio que probablemente perjudique la capacidad de pago del socio.

**Observación:** **OBS** No se informa al socio mediante llamadas o mensajes de texto sobre la cuota del crédito próximo a vencer.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	19/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	19/05/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.****CÉDULA NARRATIVA****FASE II: EJECUCIÓN****CN - EC  
1/1****AUDITORÍA DE GESTIÓN****DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE**

Expedientes de los socios

N°	SOCIO	FECHA DE ADJUDICACION	CALIFICACIÓN	N° CUOTAS	DEUDA	TASA	TIPO DE GARANTÍA
1	Allaica Aucancela Isabel	28/01/2020	Microcrédito	30	\$ 5,400.00	22.00%	Quirografario
2	Arias Damian Silvia del Pilar	29/06/2020	Microcrédito	30	\$ 10,800.00	19.00%	Quirografario
3	Bravo Paredes Rosa Isabel	15/09/2020	Microcrédito	30	\$ 3,240.00	24.00%	Quirografario
4	Cevallos Granizo Valeria Elizabeth	01/07/2020	Microcrédito	30	\$ 4,320.00	20.00%	Quirografario
5	Chimbo Alvarado Jhonny Darwin	18/09/2020	Microcrédito	36	\$ 21,600.00	19.00%	Quirografario
6	Coro Pucuna José Abraham	13/03/2020	Microcrédito	30	\$ 5,150.00	22.00%	Quirografario
7	Daquilema Yautibug José Pedro	20/02/2020	Microcrédito	24	\$ 3,780.00	24.00%	Quirografario
8	Galarza Álvarez José Pedro	22/09/2022	Microcrédito	36	\$ 10,300.00	20.00%	Quirografario
9	Gavilánez Carrillo Martha Ximena	20/07/2020	Microcrédito	36	\$ 10,300.00	20.00%	Quirografario
10	Gavin Yuquilema Fanny María	13/08/2020	Microcrédito	48	\$ 21,600.00	19.00%	Quirografario
11	Guadalupe Asqui Jorge Washington	17/02/2020	Microcrédito	36	\$ 10,800.00	20.00%	Quirografario
12	Guaman Paucar Luis Alfredo	08/10/2020	Microcrédito	36	\$ 10,800.00	20.00%	Quirografario
13	Pilatuña Morocho Olmes German	18/02/2020	Microcrédito	26	\$ 3,780.00	24.00%	Quirografario
15	Villacres Logroño Jair Israel	10/11/2020	Microcrédito	24	\$ 2,714.00	23.50%	Quirografario
14	Yautibug Guaman Julio Cesar	05/11/2020	Microcrédito	30	\$ 10,352.00	19.50%	Quirografario
16	Yugsan Bonifaz Maria Eva	21/11/2020	Microcrédito	36	\$ 13,025.00	19.50%	Quirografario

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	31/05/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	31/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**CÉDULA NARRATIVA**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**CN - RMC  
1/4**

**PROCEDIMIENTO:** Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de crédito de los créditos otorgados.

N°	SOCIO	Monto Solicitado	Solicitud de crédito	Copia de cédula y papeleta de votación		Planilla de luz agua o teléfono		Justificación de ingresos		Certificado: Conefa, comercial		Pago del impuesto predial		Copia de la escritura		Matrícula Vehicular		Inspección	
				Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante	Deudor	Garante
1	Allaica Aucancela Isabel	\$ 5,400.00	≠	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	φ	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
2	Arias Damian Silvia del Pilar	\$ 10,800.00	≠	√√	√√	φ	√√	√√	φ	x	x	φ	√√	√√	√√	√√	x	√√	φ
3	Bravo Paredes Rosa Isabel	\$ 3,240.00	√√	√√	√√	√√	φ	√√	√√	x	x	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
4	Cevallos Granizo Valeria Elizabeth	\$ 4,320.00	≠	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	φ	√√	φ	√√	x	x	√√	√√
5	Chimbo Alvarado Jhonny Darwin	\$ 21,600.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
6	Coro Pucuna José Abraham	\$ 5,150.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	φ	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√
7	Daquilema Yautibug José Pedro	\$ 3,780.00	≠	√√	x	√√	x	φ	x	√√	x	√√	x	√√	x	x	x	√√	x
8	Galarza Álvarez José Pedro	\$ 10,300.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
9	Gavilánez Carrillo Martha Ximena	\$ 10,300.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
10	Gavin Yuquilema Fanny Maria	\$ 21,600.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
11	Guadalupe Asqui Jorge Washington	\$ 10,800.00	≠	√√	√√	√√	√√	≠	φ	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	φ
12	Guaman Paucar Luis Alfredo	\$ 10,800.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
13	Pilatuña Morocho Olmes German	\$ 3,780.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	φ	√√	φ	√√	√√	x	√√	√√
14	Villacres Logroño air Israel	\$ 2,714.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	φ	x	x	√√	√√	√√	φ	√√	x	√√	√√
15	Yautibug Guaman Julio Cesar	\$ 10,352.00	≠	√√	√√	√√	√√	√√	φ	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	x	√√	√√
16	Yugsan Bonifaz Maria Eva	\$ 13,025.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√

√√: Verificado y revisado mediante inspección física  
 ≠: Existencia de anomalías  
 x: No consta, no aplica  
 φ: No cumple con los requisitos

**Comentario:** En las solicitudes de crédito existen anomalías, es decir no están debidamente llenadas, se pudo observar la inexistencia de la justificación de ingresos lo cual es fundamental para el otorgamiento del crédito, pero algunos socios cuentan con certificados del Conefa y comercial de los insumos agrícolas que adquieren para la agricultura, además algunos socios presentan el pago del impuesto predial y algunos la copia de la escritura, en algunos casos no se realiza las inspecciones domiciliarias para comprobar la información proporcionada por el socio, todos estos acontecimientos dan a conocer que no se cumple en su totalidad los requisitos establecidos en el manual de créditos. **H1**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**CÉDULA NARRATIVA**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**CN - RMC**  
**2/4**

**PROCEDIMIENTO:** Verificar los documentos que sustentan el análisis del asesor de negocios para la otorgación de créditos.

N°	SOCIO	Monto Solicitado	Revisión del buró de crédito		Hoja de Trabajo	
			Deudor	Garante	Estados Financieros	Indicadores Financieros
1	Allaica Aucancela Isabel	\$ 5,400.00 √√	√√	√√	√√	√√
2	Arias Damian Silvia del Pilar	\$ 10,800.00 √√	√√	√√	√√	√√
3	Bravo Paredes Rosa Isabel	\$ 3,240.00 √√	√√	√√	√√	√√
4	Cevallos Granizo Valeria Elizabeth	\$ 4,320.00 √√	√√	√√	√√	√√
5	Chimbo Alvarado Jhonny Darwin	\$ 21,600.00 √√	√√	√√	√√	√√
6	Coro Pucuna José Abraham	\$ 5,150.00 √√	√√	√√	√√	√√
7	Daquilema Yautibug José Pedro	\$ 3,780.00 √√	√√	x	√√	√√
8	Galarza Álvarez José Pedro	\$ 10,300.00 √√	√√	√√	√√	√√
9	Gavilánez Carrillo Martha Ximena	\$ 10,300.00 √√	√√	√√	√√	√√
10	Gavin Yuquilema Fanny Maria	\$ 21,600.00 √√	√√	√√	√√	√√
11	Guadalupe Asqui Jorge Washington	\$ 10,800.00 √√	√√	√√	√√	√√
12	Guaman Paucar Luis Alfredo	\$ 10,800.00 √√	√√	√√	√√	√√
13	Pilatuña Morocho Olmes German	\$ 3,780.00 √√	√√	√√	√√	√√
14	Villacres Logroño air Israel	\$ 2,714.00 √√	√√	√√	√√	√√
15	Yautibug Guaman Julio Cesar	\$ 10,352.00 √√	√√	√√	√√	√√
16	Yugsan Bonifaz Maria Eva	\$ 13,025.00 √√	√√	√√	√√	√√

√√: Verificado y revisado mediante inspección física  
x: No consta, no aplica

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	07/06/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	07/06/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**CÉDULA NARRATIVA**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**CN - RMC  
3/4**

**PROCEDIMIENTO:** Verificar los documentos que sustentan la aprobación o rechazo del comité de crédito a los préstamos.

N°	SOCIO	Monto Aprobado	Tasa de Interés	Observación del Comité de crédito para el proceso de desembolso <b>S</b>	Firmas de aprobación del crédito		
					Asesor Negocios	Nivel de aprobación	Analista
1	Allaica Aucancela Isabel	\$ 5,400.00 ✓✓	22% ✓✓	Firma del deudor y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
2	Arias Damian Silvia del pilar	\$ 10,800.00 ✓✓	19% ✓✓	Firma del deudor cónyuge y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
3	Bravo Paredes Rosa Isabel	\$ 3,240.00 ✓✓	24% ✓✓	Firma del deudor y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
4	Cevallos Granizo Valeria Elizabeth	\$ 4,320.00 ✓✓	20% ✓✓	Firma del deudor y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
5	Chimbo Alvarado Jhonny Darwin	\$ 21,600.00 ✓✓	x	x	✓✓	?	?
6	Coro Pucuna José Abraham	\$ 5,150.00 ✓✓	22% ✓✓	Firma del deudor cónyuge y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
7	Daquilema Yautibug José Pedro	\$ 3,780.00 ✓✓	24% ✓✓	Firma deudor y cónyuge	✓✓	✓✓	✓✓
8	Galarza Álvarez José Pedro	\$ 10,300.00 ✓✓	20% ✓✓	Firma del deudor cónyuge y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
9	Gavilánez Carrillo Martha Ximena	\$ 10,300.00 ✓✓	20% ✓✓	Firma del deudor y garante	✓✓	✓✓	✓✓
10	Gavin Yuquilema Fanny Maria	\$ 21,600.00 ✓✓	19% ✓✓	Firma del deudor y firma del garante 1 y 2	✓✓	✓✓	✓✓
11	Guadalupe Asqui Jorge Washington	\$ 10,800.00 ✓✓	20% ✓✓	Firma del deudor cónyuge y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
12	Guaman Paucar Luis Alfredo	\$ 10,800.00 ✓✓	20% ✓✓	Firma del deudor cónyuge y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
13	Pilatuña Morocho Olmes German	\$ 3,780.00 ✓✓	24% ✓✓	Firma del deudor cónyuge y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
14	Villacres Logroño air Israel	\$ 2,714.00 ✓✓	23.50% ✓✓	Firma del deudor firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
15	Yautibug Guaman Julio Cesar	\$ 10,352.00 ✓✓	19.50% ✓✓	Firma del deudor cónyuge y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓
16	Yugsan Bonifaz Maria Eva	\$ 13,025.00 ✓✓	19.50% ✓✓	Firma del deudor cónyuge y firma del garante	✓✓	✓✓	✓✓

✓✓: Verificado y revisado mediante inspección física  
?: Falta Firma  
x: No consta  
S: Elabore una cédula

**Comentario:** En los documentos respecto a la aprobación o rechazo del crédito en este caso llamado “Acta de Comité de Crédito”, se verifico que no existen firmas de aprobación del crédito, además para comprobar la observación emitida por el comité de crédito se realizara una cédula en la que se verifique dichas observaciones para el proceso de desembolso. **H2**

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	10/06/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	10/06/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**CÉDULA NARRATIVA**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**CN - RMC  
4/4**

**PROCEDIMIENTO:** Verificar los documentos que sustentan el desembolso y las firmas en los documentos del crédito

N°	SOCIO	Monto Aprobado a Desembolsar	Liquidación del crédito			Pagares - Tabla de amortización			Autorización débito de los débitos	Autorización para consulta		
			Jefa de Agencia	Autorizado	Socio	Deudor	Cónyug e	Garantes	Deudor	Deudor	Cónyug e	Garante
1	Allaica Aucancela Isabel	\$ 5,400.00	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	√√	x	√√
2	Arias Damian Silvia del pilar	\$ 10,800.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
3	Bravo Paredes Rosa Isabel	\$ 3,240.00	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	√√	x	√√
4	Cevallos Granizo Valeria Elizabeth	\$ 4,320.00	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	√√	x	√√
5	Chimbo Alvarado Jhonny Darwin	\$ 21,600.00	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	√√	x	√√
6	Coro Pucuna José Abraham	\$ 5,150.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
7	Daquilema Yautibug José Pedro	\$ 3,780.00	√√	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	√√	x
8	Galarza Álvarez José Pedro	\$ 10,300.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9	Gavilánez Carrillo Martha Ximena	\$ 10,300.00	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	√√	x	√√
10	Gavin Yuquilema Fanny Maria	\$ 21,600.00	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	√√	x	√√
11	Guadalupe Asqui Jorge Washington	\$ 10,800.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
12	Guaman Paucar Luis Alfredo	\$ 10,800.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
13	Pilatuña Morocho Olmes German	\$ 3,780.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
14	Villacres Logroño air Israel	\$ 2,714.00	√√	√√	√√	√√	x	√√	√√	√√	x	√√
15	Yautibug Guaman Julio Cesar	\$ 10,352.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
16	Yugsan Bonifaz Maria Eva	\$ 13,025.00	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

√√: Verificado y revisado mediante inspección física  
x: No consta

**Comentario:** Se realizó la respectiva cédula y se verificó las observaciones emitidas por el comité de crédito en el acta de aprobación, además se verifico y se revisó los documentos que sustentan el desembolso con sus respectivas firmas.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	16/06/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	16/06/2022



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

### INDICADORES DE GESTIÓN

#### FASE II: EJECUCIÓN

IG 1/3

**PROCEDIMIENTO:** Establecer indicadores de gestión.

#### INDICADOR DE EFICACIA

##### ▪ Cumplimiento de colocación de crédito:

##### Cumplimiento de metas de colocación

$$= \frac{\text{Monto total colocado 2020}}{\text{Monto total establecido en el plan 2020}}$$

$$\text{Cumplimiento de metas de colocación} = \frac{\$ 410,463.00}{\$ 2,400,000.00}$$

$$\text{Cumplimiento de metas de colocación} = 17\%$$

Este indicador muestra el nivel de cumplimiento de la colocación en el año 2020 de la Agencia Riobamba, en el que se ha determinado que solo se ha cumplido el 17% de la meta establecida en el plan, esto indica que el personal de la agencia no realizo gestiones para otorgar créditos, no se realizaron prospecciones durante el año, además cabe mencionar que durante dicho año se dio la pandemia COVID-19, un factor externo que afecto directamente a todos los sectores del país. **H3**

##### ▪ Cumplimiento de requisitos:

$$\text{Cumplimiento de requisitos establecidos} = \frac{\text{Expedientes que cumplen}}{\text{Total de expedientes seleccionados}}$$

$$\text{Cumplimiento de requisitos establecidos} = \frac{8}{16}$$

$$\text{Cumplimiento de requisitos establecidos} = 50\%$$

Por medio de este indicador se determina el porcentaje de cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de crédito de los expedientes de los créditos seleccionados, en el que se determina que solo 50% de los expedientes cumplen con los requisitos, mientras que el otro 50% no cumplen con los requisitos, dando a entender que se ha llevado a cabo un control mediano en la presentación de la documentación (requisitos) para la concesión de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	22/06/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	22/06/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**IG 2/3**

▪ **Expedientes de crédito inspeccionadas:**

$$\text{Inspección} = \frac{\text{Solicitudes con inspección domiciliaria}}{\text{Total de solicitudes de crédito seleccionados}}$$

$$\text{Inspección} = \frac{14}{16}$$

$$\text{Inspección} = 88\%$$

Del 100% del total de las solicitudes de crédito revisadas, el 88% cuenta con la respectiva inspección mientras que el 12% restante no tiene inspección domiciliaria, es sustancial mencionar que la inspección ayuda a verificar la veracidad de la información que el socio proporciona al asesor.

▪ **Expedientes de crédito analizados:**

$$\text{Análisis} = \frac{\text{Créditos analizados}}{\text{Total de carpetas de crédito seleccionados}}$$

$$\text{Análisis} = \frac{16}{16}$$

$$\text{Análisis} = 100\%$$

El asesor de negocios es el encargado de realizar el análisis para otorgar créditos a través de la revisión de la central de riesgos y la realización de la hoja trabajo, por lo tanto, este indicador muestra que el 100% de los expedientes de crédito cuentan con la respectiva documentación de análisis.

▪ **Expedientes de crédito: actas de aprobación:**

$$\text{Cumplimiento de firmas} = \frac{\text{Total de actas de aprobación firmadas}}{\text{Total de expedientes de crédito}}$$

$$\text{Cumplimiento de firmas} = \frac{15}{16}$$

$$\text{Cumplimiento de firmas} = 94\%$$

Este indicador muestra que el 94% de los expedientes de crédito revisados cuentan con las firmas de aprobación en el acta de comité de crédito.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	23/06/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	23/06/2022



**INDICADOR DE EFICIENCIA**

- **Tiempo establecido para otorgar créditos:**

$$\text{Tiempo para otorgar créditos} = \frac{\text{Tiempo establecido 2020}}{\text{Tiempo en que se aprueban los créditos 2020}}$$

$$\text{Tiempo para otorgar créditos} = \frac{2}{5}$$

$$\text{Tiempo para otorgar créditos} = 40\%$$

Mediante este indicador se muestra que el tiempo establecido para el proceso de otorgación de créditos se ha dado en un 40%, es decir que el 60% restante representa la demora en la aprobación del crédito causando insatisfacción por parte de los socios, ya que ha existido tardanza en los procesos de concesión de créditos. **H4**

**INDICADOR DE ECONOMÍA**

- **Capacitación al personal:**

$$\text{Capacitación al personal} = \frac{\text{Personas capacitadas en la agencia Riobamba 2020}}{\text{Total del personal de la Agencia Riobamba 2020}}$$

$$\text{Capacitación al personal} = \frac{4}{5}$$

$$\text{Capacitación al personal} = 80\%$$

A través de este indicador se determinó el porcentaje de colaboradores de la cooperativa específicamente de la agencia Riobamba, el 80% del personal ha recibido capacitaciones del proceso de otorgación de créditos, mientras que el 20% restante del personal correspondiente a la asistente de negocios y cajera no se han recibido capacitaciones.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	24/06/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	24/06/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**HOJA DE HALLAZGOS**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**HH  
1/2**

Nombre del hallazgo/Ref.	Condición	Criterio	Causa	Efecto
	Lo que es - Situación actual	Lo que debe ser		
<b>Incumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito</b>  <b>CN-RMC 1/4</b>	Se verifico el manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito específicamente los requisitos y se pudo determinar que en las solicitudes de crédito existen anomalías, es decir no están debidamente llenadas, se pudo observar la inexistencia de la justificación de ingresos lo cual es fundamental para el otorgamiento del crédito, además algunos socios presentan el pago del impuesto predial y la copia de la escritura, en algunos casos no se realiza las inspecciones domiciliarias para comprobar la información proporcionada por el socio, todos estos acontecimientos dan a conocer que no se cumple los requisitos.	Manual de políticas y procedimiento para cartera de crédito COAC Credi Ya Ltda., numeral 15.4: Asesor de crédito y cobranzas.	Los asesores de negocios no recogen la documentación completa y no revisan los requisitos establecidos en el manual.	La falta de transparencia en el proceso de otorgación de créditos al no cumplir con los requisitos establecidos en el manual
<b>Deficiencia en el acta de comité de crédito</b>  <b>CN-RMC 3/4</b>	En los documentos respecto a la aprobación o rechazo del crédito en este caso llamado "Acta de Comité de Crédito", se verifico que no existen firmas de aprobación del crédito.	Manual de políticas y procedimiento para cartera de crédito COAC Credi Ya Ltda., numeral 14: Niveles de aprobación.	El comité de crédito no realizo la firma correspondiente en el Acta de Comité de Crédito.	Lo que ocasiono que no exista constancia de que el crédito fue aprobado o rechazado, sin embargo, se ha realizado el respectivo desembolso.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	27/06/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	27/06/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**

**HOJA DE HALLAZGOS**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**HH  
2/2**

Nombre del hallazgo/Ref.	Condición	Criterio	Causa	Efecto
	Lo que es - Situación actual	Lo que debe ser		
<b>Incumplimiento de las metas de colocación de créditos.</b>  <b>IG 1/3</b>	Durante el período 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 la agencia Riobamba, en este caso el personal operativo "asesores de negocios" no realizaron gestiones para otorgar créditos, no se realizaron prospecciones durante el año, encontrándose volantes para promocionar los créditos embodegados en las instalaciones de la Agencia Riobamba	Manual de políticas y procedimiento para cartera de crédito: CAPITULO II punto 8: Políticas Generales.	El jefe de agencia conjuntamente con los asesores de negocios no ejecutó un plan de contingencia para realizar prospecciones, recalcando que durante el año 2020 se dio la pandemia COVID-19, no gestionaron créditos.	Factor externo que afecto directamente a diferentes sectores ya que no se podía desempeñar las actividades con normalidad, sino mediante el teletrabajo dando incumplimiento a las metas establecidas de colocación.
<b>Tiempo establecido para otorgar créditos</b>  <b>IG 3/3</b>	Mediante la aplicación del indicador de gestión se determinó el porcentaje del tiempo para la concesión del crédito dando como resultado que el cumplimiento del tiempo es del 40% y el 60% indica que las solicitudes ingresadas al sistema tardan en ser aprobadas causando insatisfacción por parte de los socios.	Manual de políticas y procedimientos para cartera de crédito: Numeral 8.	El asesor de crédito no gestiona de manera eficiente el proceso del crédito, empezando desde la recepción de documentos.	Ocasionando la demora para ingresar los documentos al sistema y la insatisfacción del socio por la falta de agilidad en el proceso de otorgación.

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	29/06/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	29/06/2022

#### Anexo 4. Comunicación de Resultados.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. NOTIFICACIÓN LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>NLIA 1/1</b>								
<b>NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>										
<p>Riobamba, 30 de Junio de 2022</p>										
<p>Licenciada Verónica Parra <b>JEFE DE AGENCIA DE LA COAC “CREDI YA” AGENCIA RIOBAMBA.</b></p>										
<p>Presente</p>										
<p>De mi consideración:</p>										
<p>Por medio de la presente, me dirijo a usted para convocarle a una reunión con el fin de dar la lectura del Informe de Auditoría de Gestión a los procesos de otorgación de créditos realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Agencia Riobamba, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020.</p>										
<p>La reunión se efectuará el lunes 04 día lunes 04 de julio del 2022 a partir de la 14:00 en las instalaciones de Cooperativa Agencia Riobamba ubicada en las calles Avenida José Veloz y Carabobo Esquina.</p>										
<p>Por la gentil atención a la presente, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.</p>										
<p>Atentamente,</p>										
 ..... Srta. Evelyn Chafla <b>AUDITORA</b>										
<table border="1"><tr><td><b>Elaborado por:</b></td><td>E.E.C.G</td><td><b>Fecha</b></td><td>30/06/2022</td></tr><tr><td><b>Revisado por:</b></td><td>M.I.P.R</td><td><b>Fecha</b></td><td>30/06/2022</td></tr></table>			<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	30/06/2022	<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	30/06/2022
<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	30/06/2022							
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	30/06/2022							



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA LTDA”**



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE OTORGACIÓN DE  
CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA  
LTDA., AGENCIA RIOBAMBA PERÍODO 2020.

**TIPO DE EXAMEN: A.G**

**PERÍODO COMPRENDIDO: 01/01/2020 – 31/12/2020**

**RIOBAMBA-ECUADOR**

<b>Elaborado por:</b>	E.E.C.G	<b>Fecha</b>	01/07/2022
<b>Revisado por:</b>	M.I.P.R	<b>Fecha</b>	01/07/2022