



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y

ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Examen especial a los procesos de gestión del sistema informático Core
Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

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

Autor:

Palacios Montaña, Christopher Ivan

Tutor:

Ing. Cruz Parra Jorge Fernando, MgS

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Christopher Ivan Palacios Montaña, con cédula de ciudadanía 1720790508, autor del trabajo de investigación titulado: Examen especial a los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., 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 de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 26 días del mes de junio del 2025.



Christopher Ivan Palacios Montaña
C.I: 1720790508

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Jorge Fernando Cruz Parra 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: Examen Especial a los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., bajo la autoría de Christopher Ivan Palacios Montaña; 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 26 días del mes de junio de 2025



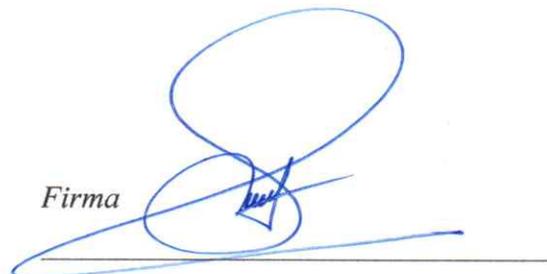
Ing. Jorge Fernando Cruz Parra.
C.I:0601920002

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quiénes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Examen especial a los procesos de gestión de sistema informático Core Financiero de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda.”, por Christopher Ivan Palacios Montaña, con cédula de identidad número 1720790508, bajo la tutoría de Ing. Jorge Fernando Cruz Parra MgS.; 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 a los 26 días del mes de junio del 2025.

Jhonny Mauricio Coronel Sanchez, MgS.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO 3

Firma 

Mariana Isabel Puente Riofrio, MgS.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO 2

Firma 

Marco Antonio Moreno Castro, MgS.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO 1

Firma 



CERTIFICACIÓN

Que, **CHRISTOPHER IVAN PALACIOS MONTAÑO** con cc: **1720790508**, estudiante de la carrera de contabilidad y auditoría, facultad de CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS; ha trabajado bajo mi tutoría en el trabajo de investigación titulado **“EXAMEN ESPECIAL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” LTDA.”**, cumple con el 6% de acuerdo al reporte del sistema anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 23 de junio del 2025



Firmado electrónicamente por:
**JORGE FERNANDO CRUZ
PARRA**

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Jorge Fernando Cruz Parra Msg
TUTOR

DEDICATORIA

A mis amados padres, quienes con su amor incondicional y sacrificio hicieron posible cada paso de este camino académico. A mi querido hermano, por su apoyo constante y aliento inquebrantable en cada etapa de mi vida.

A mi esposa, compañera fiel y confidente, por ser mi roca en los momentos difíciles y por celebrar conmigo cada logro. A mi hija, fuente inagotable de inspiración, por enseñarme el verdadero significado de perseverancia y por llenar mi vida de alegría y motivación.

A mis familiares cercanos, cuyo apoyo y ánimo fueron indispensables en este viaje. A mi tutor, por su guía experta, paciencia y dedicación incansable en orientarme hacia el éxito académico y personal.

Pero sobre todo dedico este trabajo a mí, por caer, pero jamás rendirme, el camino no fue fácil, hubo muchos tropiezos de los cuales logre levantarme como un buen guerrero.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme las fuerzas e inteligencia necesaria para continuar con este maravilloso proceso de convertirme en profesional, a mis padres por brindarme todo su apoyo para que pueda tener éxito, a mis amigos que fueron fundamentales en el proceso universitario por estar ahí cuando los necesitaba y por último a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. que me abrieron sus puertas para realizar prácticas preprofesionales, donde aprendí mucho sobre el sector económico popular y solidario, y a su vez me permitieron realizar mi proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

INDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.	15
1 INTRODUCCIÓN.	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	15
1.2 OBJETIVOS	18
1.2.1 Objetivo General.	18
1.2.2 Objetivos Específicos.	18
CAPÍTULO II.	19
2 MARCO TEÓRICO.	19
2.1 ESTADO DEL ARTE.	19
2.2 BASE TEÓRICA.	20
2.2.1 Marco Conceptual.	21

CAPÍTULO III.	26
3 METODOLOGIA.	26
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.	26
3.1.1 Cualitativa.	26
3.1.2 De Campo.	26
3.1.3 Descriptiva.	26
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	27
3.2.1 Exploratoria.	27
3.2.2 Documental.	27
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	28
3.3.1 Observación.	28
3.3.2 Entrevistas.	28
3.3.3 Revisión Documental.	28
3.3.4 Cuestionarios.	29
3.3.5 Diagramas de Flujo.	29
3.3.6 Técnica de Simulación.	29
3.3.7 Matriz de riesgos de activos.	30
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.4.1 Población de Estudio.	30
3.4.2 Tamaño de Muestra.	31
3.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.	31
CAPÍTULO IV.	32
4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	32
4.1 FASE 1: PLANIFICACIÓN.	32

1.1.1	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.	32
1.1.2	PLANIFICACIÓN ESPECIFICA.	38
4.2	FASE 2: EJECUCIÓN.	44
4.2.1	Inventario De Activos Informáticos	45
4.3	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	56
CAPÍTULO V		62
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	62
5.1	CONCLUSIONES.	62
5.2	RECOMENDACIONES.	62
6	BIBLIOGRAFÍA	63
7	ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población Personal de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda. Matriz	30
Tabla 2: Población Documental de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda. Matriz.....	30

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura organizacional de la COAC Nueva Esperanza Ltda.	36
Figura 2: Proceso de Crédito	46
Figura 3: Micro proceso de crédito preaprobado.....	47
Figura 4: Gestión de cobranza	48
Figura 5: Identificación del Riesgo	49
Figura 6: Valoración del riesgo inherente	50
Figura 7: Riesgo actual.....	51
Figura 8: Riesgo Residual.....	52

RESUMEN

En la actualidad la gran demanda de información requiere de sistemas informáticos, los cuales puedan agilizar los procesos de las actividades. El sector financiero de economía popular y solidaria, últimamente en su gran acogida, se ve obligada a la realización de auditorías a sus sistemas informáticos, por lo cual, una de las formas más usadas para identificar los riesgos que existen es la ISO 27001, ya que esta regularizada internacionalmente. El sitio de evaluación es la agencia matriz de la COAC Nueva Esperanza Ltda., donde mediante el uso de herramientas como Excel, Visio y técnicas de auditoría, mediante se logró identificar los riesgos existentes en la entidad y mediante un SGSI, se redujo el nivel de riesgo en algunos aspectos y unos pocos se los dejo como recomendación, con el fin de aportar a la seguridad de la información de la entidad.

Palabras claves: ISO 27000, disponibilidad, integridad, confidencialidad, riesgo, SGSI

ABSTRACT

In the contemporary business landscape, characterized by a surfeit of information, there is an imperative for computer systems that can facilitate streamlined business processes. The popular and solidarity economic financial sector, which has recently been the subject of considerable interest, is obligated to conduct audits of its computer systems. One of the most widely utilized methods for identifying existing risks is ISO 27001, as it is subject to international regulations. The evaluation site is the parent agency of COAC Nueva Esperanza Ltda. Through the utilization of tools such as Excel and Visio, as well as auditing techniques, the risks present within the entity were identified. Subsequently, an ISMS was employed to reduce the risk level in certain aspects and to formulate recommendations, thereby contributing enhance the information security of the organization.

Keywords: ISO 27000, availability, integrity, confidentiality, risk, and SGSI.

Reviewed by:



Mg. Mishell Salao Espinoza
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0650151566

CAPÍTULO I.

1 INTRODUCCIÓN.

Hoy en día, las instituciones financieras se enfrentan a grandes retos a la hora de gestionar sus actividades y servicios. En este contexto, la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda. ha implementado un sistema informático denominado “Core Financiero” para optimizar sus actividades y prestar servicios de calidad a sus socios y clientes.

El sistema informático “Core Financiero” es una plataforma completa que incluye y reúne las principales funciones financieras de la cooperativa, tales como la administración de cuentas de ahorro, préstamos, registro y seguimiento de transacciones, gestión de riesgos, contabilidad y análisis financiero, los cuales son sus módulos.

El correcto funcionamiento de este sistema es esencial para garantizar la estabilidad y el desarrollo sostenible de la cooperativa. La supervisión y optimización de la infraestructura tecnológica, la seguridad de los datos y la protección frente a las ciberamenazas forman parte de los procesos centrales de la gestión financiera.

La capacidad del sistema para generar informes precisos en tiempo real también beneficia a la cooperativa, al facilitar la toma de decisiones estratégicas e identificar oportunidades de mejora. Se examinaron los elementos clave de los procesos de gestión del sistema informático "Core Financiero" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., destacando su importancia para el éxito y la solidez financiera de la organización.

1.1 Planteamiento del Problema.

Las entidades financieras en el Ecuador como los bancos, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y mutualistas, interactúan muy recurrentemente con sus clientes en sus agencias, ya sea por vía telefónica o por medios electrónicos, por ello la infraestructura

tecnológica y los sistemas de información empleados deberían estar siempre funcionando correctamente todos los días del año para garantizar la confiabilidad, la integridad y la disponibilidad de la información, así es como nace una manera de identificar los problemas de un sistema informático, en este contexto la Asamblea Nacional del Ecuador (2008), nos dice que un “examen especial verifica, analiza y evalúa determinados procesos competentes a la gestión de la organización”, así se detectará irregularidades, recomendando posibles acciones correctivas o de mejora para la eficiente protección de la información ingresada en los sistemas de la entidad.

El sector financiero económico popular y solidario obtenido un fuerte impacto en la sociedad en los últimos años, adaptándose a las necesidades de su mercado, priorizando la agilidad en las funciones financieras mediante el uso de sistemas informáticos en sus operaciones, por ello la Junta de Política Monetaria y Financiera (2021) en el libro primero tomo VIII art. 138 establece que; “La corporación deberá disponer de un sistema de información capaz de proveer a la administración y a las áreas involucradas, la información necesaria para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo, considerando parámetros de metodologías propias de esta gestión”, en el caso de las entidades ubicadas en los segmentos 1, 2 y 3 deberán cumplir con la protección y la no divulgación de la información obtenida de sus socios, cumpliendo con lo establecido por la superintendencia de economía popular y solidaria que obliga a estos segmentos a tener una persona encargada de los sistemas de información de la entidad, que realice evaluaciones constantes al empleo y en la seguridad es pertinentes del o los sistemas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., es una entidad financiera con un reciente crecimiento ubicándose en el segmento 3 según la superintendencia de economía popular y solidaria, que basa su ideología en los principios del cooperativismo fortaleciendo su reputación, teniendo un acogimiento positivo en la

sociedad, generando un crecimiento significativo llevando consigo en su evolución una expansión en distintas sucursales.

La abundante competencia en este mercado y la necesidad de adaptarse a los requerimientos de sus socios y clientes obliga a tener un sistema informático que mejore la gestión en los procedimientos del área financiera de la cooperativa, siendo esta variable importante para evaluar, en dónde se verifique el cumplimiento con estatutos, políticas, procedimientos y normativa vigente en la recepción de información del sistema “Core Financiero” para los diferentes módulos que son créditos, colocaciones y captaciones, procesos judiciales y aperturas de cuenta, al ser procesos realizados manualmente, son susceptibles de errores en los procedimientos ejecutados por las personas responsables o por debilidades del sistema de información.

La aprobación errónea de un crédito podría generar pérdidas a la entidad, si los procesos que se efectúan dentro del sistema financiero no se gritan y monitorean adecuadamente, pueden pasar desapercibidas actividades sospechosas e irregulares, lo que puede originar graves consecuencias financieras o legales.

La investigación pretende realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de gestión del sistema de información en los ámbitos base de la cooperativa, siendo los módulos de créditos y cobranza, determinando su eficacia mediante la verificación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información utilizada en las actividades de Core Financiero. Investigando las vulnerabilidades y amenazas a las que está expuesto el sistema, la normatividad que debe cumplir, analizando los riesgos a través de los controles utilizados, que den fiabilidad en la seguridad de la información del sistema informático de Core Financiero, para lograr este objetivo, es necesario responder a la siguiente pregunta: ¿Cómo contribuye el examen especial al fortalecimiento de los procesos de gestión del

sistema informático, en la seguridad de la información de Core Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

- ❖ Elaborar un examen especial a los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la cooperativa de ahorro y crédito nueva esperanza Ltda.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- ❖ Aplicar las fases del examen especial en los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero.
- ❖ Establecer el cumplimiento de normativas de la cooperativa en el uso de sistemas informáticos para los procesos de gestión del Core financiero.

CAPÍTULO II.

2 MARCO TEÓRICO.

2.1 Estado del Arte.

Murillo (2023), en su trabajo de investigación “Auditoría informática para la seguridad de procesos al departamento de TIC del GAD del cantón Espejo”, analiza las buenas prácticas que constan de una serie de pasos a seguir que permitirá la toma de decisiones que ayudará con la seguridad de la empresa, resguardando su información. Llegando a concluir que este tipo de auditorías ayuda a resguardar la seguridad de la información evaluando los sistemas informáticos de la empresa la capacidad para proteger la información crítica de la información, su disponibilidad y su integridad.

Sánchez (2022), en su tesis, “auditoría informática la gestión de las tecnologías de información de la central de tráfico, riesgo y monitoreo de la municipalidad provincial de Trujillo”, permite identificar puntos fuertes y débiles de su gestión en las TI, establece los procedimientos de evaluación y control adecuados pertinentes, se concluye que la entidad cumple con las normas de control interno en varios aspectos y han cuál es la facilidad al momento de realizar la auditoría informática.

Paguay y Colcha, (2012), en su investigación “Auditoría informática de la red de datos y seguridades a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.” hace énfasis en el proceso de datos, sus seguridades junto al reglamento de la entidad financiera para el ingreso y protección de la información, coopera en la esquemática de una auditoría informática con respecto al tema de investigación, haciendo referencia en el uso del sistema informático de la entidad auditada.

Romero et al., (2018), en su libro “Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades”, aborda diversos conceptos de la seguridad informática, que estudiara los mecanismos de prevención, tanto preventivos como correctivos, que permitan

identificar amenazas posibles del sistema, además que analiza las diferentes metodologías para el análisis de vulnerabilidades, la detección, los diferentes tipos de escaneos y sobre todo la remediación de vulnerabilidades, logra hacer énfasis en las diferentes herramientas para el análisis de vulnerabilidades tanto propietarios como libres.

Arcentales y Caycedo, (2017) en su artículo científico, “Auditoría informática: un enfoque efectivo”, dice que, la importancia de las auditorías informáticas radica en que permitan determinar las fortalezas y debilidades del sistema de información de las organizaciones. El objetivo de esta investigación documental permitirá identificar las mejores prácticas en las auditorías informáticas, entre los hallazgos de la investigación se destaca la importancia de las competencias del auditor.

Mediante la base teórica de las investigaciones, libros y artículos científicos mencionados anteriormente, son de ayuda didáctica en el que se halló conceptos de gran validez para comprender la finalidad de la investigación, así mismo como el proceso de realización de auditoría y exámenes especiales informáticos como guía, para los cumplir los objetivos planteados en el presente trabajo.

2.2 Base Teórica.

En su forma más básica, la auditoría se originó en la civilización sumeria, cuando un pueblo conquistado debía pagar un tributo a su gobernante. El gobernante exigía entonces que los tributos se pagaran correctamente y en el plazo requerido para sentirse seguro de que el pago se efectuaría; a estos individuos se les llamaba revisores, que llevaban a cabo la tarea de fiscalización. (Coronel, 2012). Teniendo en ese concepto a la auditoría de esa manera hasta la segunda mitad del siglo XVIII, donde el surgir de la industria se encontraba en su auge y empiezan a existir nuevas técnicas contables.

En la década de los 50's, se originó la auditoría informática, destacando la importancia de la información para las empresas británicas. En sus inicios, se centraba en

verificar la precisión de datos procesados por máquinas. Ya a partir de los años 80, se incorporaron técnicas de procesamiento de información computarizada para apoyar la labor de los auditores, evolucionando hacia la auditoría operativa de procesos de datos, que evalúa la eficacia y eficiencia del tratamiento automático de la información. (Gray, 2000)

Lo que culmina en la actualidad, donde al ser mundo actual tan dependiente de las tecnologías, donde a cada minuto ingresa una gran cantidad de información mediante cada uno de los usuarios de los dispositivos tecnológicos, la auditoría permite que se cumplan los estándares de control y el uso correcto, por lo cual, el realizar exámenes especiales periódicamente permite a las empresas cerciorarse que la información de los TI sea la correcta y continúe funcionando de la misma manera.

2.2.1 Marco Conceptual.

2.2.1.1 Examen Especial.

Para los autores, Figueroa et al., (2019) “El examen especial, permite detectar hallazgos en las instituciones auditadas, además analiza la eficiencia, eficacia y economía en la administración” (p. 85).

El examen especial al sistema Core Financiero, dentro de la cooperativo nos permitió establecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad en los procesos que se generan.

2.2.1.1.1 Fase de planeación.

La planeación es la primera parte del proceso de auditoría, en donde se anticipa los procedimientos, que ayudarán a obtener conclusiones validas y coherentes, que se documentarán como evidencia de la opinión sobre la entidad auditada. (Samaniego et al., 2024)

2.2.1.1.2 Fase de ejecución.

Lo autores Samaniego et al., (2024), definen a la ejecución como la realización de pruebas, la evaluación de controles y la recopilación de evidencias suficientes y competente, que permitan elaborar los respectivos informes.

2.2.1.1.3 Comunicación de resultados.

La fase de comunicación de resultados analiza las evidencias obtenidas en la fase anterior, con el fin de elaborar un informe, que incluirá observaciones preliminares y acaba con las conclusiones y recomendaciones al ente auditado. (Samaniego et al., 2024)

2.2.1.2 Auditoría de gestión.

Según Griffith et al., (2014) nos dice que la auditoría de gestión:

Se fundamenta en procesos lógicos como la verificación de procedimientos, cuál aplicación y seguimiento de normativa establecida, análisis de operaciones realizadas cumplimiento de metas y objetivos y todos los aspectos que guardan relación con el proceso de evaluación de la gestión de la empresa. (p. 13).

Para Samaniego et al., (2024), define a la auditoría de gestión como:

La evaluación de la eficacia, eficiencia y economía de la gestión de una empresa u organización. Esto implica la revisión de los procesos, procedimientos, normas y controles internos, así como la administración y finanzas, inventarios y control interno.(p. 31)

2.2.1.3 Auditoría Informática.

Abellan y Beneyto, (2020), menciona que :

La auditoría informática se presenta como la herramienta imprescindible para revisar y examinar de manera sistemática y analítica los sistemas de información, los procedimientos, actividades, programas u operaciones que realiza el sector público o

privado, lo que permite evaluar el cumplimiento de la legalidad, la conformidad financiera, su eficacia, eficiencia y economía en la utilización de los recursos disponibles (p. 34).

La auditoría informática que se puede realizar a las cooperativas de segmento 1, 2 y 3, en este caso a la COAC Nueva Esperanza Ltda. nos permite evaluar los procesos que se ejecutan dentro del sistema Core Financiero, cumpliendo con las normativas de regulación y control, para garantizar que exista una una eficiencia, eficacia y calidad en el manejo de los recursos tecnológicos.

2.2.1.4 Procesos de gestión.

Es el conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tiene lugar con un fin determinado, aplicandose en el ambito organizacional a la obtención de determinados resultados como productos de esfuerzos especificos (Louart, 2015)

Los procesos de gestión es una herramienta de la administración para la gestión organizacional enfocandose en los procesos y sus actividades. En otras palabras, en la union de actividades orientadas a un objetivo especifico. (Muñoz, 2018)

2.2.1.5 Procesos de gestión informáticos.

Miranda, (2021), que los procesos de gestión tienen como objetivo, facilitar la comunicación con los usuarios intrínsecos y extrínsecos de una organización que contribuyan al proceso de gestión de riesgos de seguridad en los sistemas de información. Mediante la cual las organizaciones pueden identificar vulnerabilidad y amenazas al sistema informático.

Según Muñoz et al., (2023), mencionan que:

Las tecnologías de la información orientadas a la gestión por procesos se definen como la herramienta aplicada al campo organizacional que consolida el conocimiento

de como gestionar un eficaz diseño o rediseño empresarial, así como el desarrollo básico de una capacidad básica de gestión por procesos.(p.18)

2.2.1.6 Seguridad Informática.

Gómez Vieites, (2011), resalta que la seguridad informática es:

Acciones preelaboradas que impida la ejecución de operaciones no autorizadas sobre un sistema o red informática, que las consecuencias pueden llevar a daños sobre la información, comprometiendo su confidencialidad, autenticidad o integridad, disminuir el rendimiento de los equipos o bloquear el acceso de usuarios autorizados al sistema.(p.27)

2.2.1.7 Confidencialidad.

La confidencialidad se refiere a que, en todas las etapas de procesamiento de la información, ésta se encuentra protegida contra accesos no autorizados, los cuales pueden derivar en la alteración o robo de la información confidencial. (Baca Urbina, 2017).

2.2.1.8 Integridad.

Integridad significa que la información que se recibe sea precisa y completa para la continuidad fructífera de la información, así como su validez de acuerdo con los valores y las expectativas del negocio. (Baca Urbina, 2017)

2.2.1.9 Disponibilidad de la Información.

La disponibilidad de la información es necesaria para realizar cualquiera de las etapas del proceso administrativo y que esté a la mano cuando sea requerida por procesos del negocio en cualquier momento. (Baca Urbina, 2017)

2.2.1.10 ISO 27001.

Es una de las normas más importantes, se aplica internacionalmente, emitida por la Organización Internacional de Normalización y describe como gestionar la seguridad de la información en una empresa. Además, ofrece lineamientos para que de una manera eficaz pueda disminuir dichos riesgos, al asegurar que son identificados, evaluados y gestionados, teniendo en cuenta el impacto sobre la entidad. (Arias León y Ruíz Correa, 2019).

2.2.1.11 Sistema de seguridad de la información (SGSI)

Según la International Organization for Standardization, (2018) lo define como un enfoque sistemático y documentado para proteger y gestionar la información sensible de una organización. El SGSI es un manual de políticas, procedimientos, directrices, recursos y actividades asociadas, que son administrados y protegidos colectivamente por una organización, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

CAPÍTULO III.

3 METODOLOGIA.

3.1 Tipo de Investigación.

3.1.1 Cualitativa.

Las investigaciones cualitativas permiten dar una perspectiva más profunda, interpretativa y contextualizada del entorno, además permiten capturar detalles y experiencias únicas, aportando un enfoque fresco, natural y holístico de los fenómenos, asimismo brindan flexibilidad en el proceso de la investigación. (Hernández Sampieri et al., Metodología de la investigación, 2014)

En base al examen especial se pudo conocer las debilidades, las amenazas, los riesgos y controles a la seguridad de la información en los procesos de gestión del sistema informático “Core Financiero”.

3.1.2 De Campo.

Significa involucrarse con el lugar, identificar fuentes que aporten datos importantes, adentrarse y compenetrarse con la situación de la investigación además de verificar la factibilidad del estudio. (Hernández Sampieri et al., Metodología de la investigación, 2014)

El examen especial se realizó en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nueva Esperanza Ltda. matriz, lo que implicó visitar las instalaciones, examinar los procedimientos y controles existentes, entrevistar al personal involucrado en el sistema y recopilar datos y evidencias suficiente y competente.

3.1.3 Descriptiva.

“Los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno investigar. Desde el punto de vista científico, descubrir recolectar datos, es decir se selecciona una serie de

cuestiones y se mide la recolección de información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga." (Hernández Sampieri et al., 2014)

El examen especial describió los procesos en la gestión de las áreas técnicas, financieras y administrativas, cumpliendo con la reglamentación de la entidad, por lo que se buscó la información por medio de técnicas e instrumentos de recolección que permitió identificar posibles vulnerabilidades.

3.2 Diseño de la investigación.

3.2.1 Exploratoria.

Los estudios exploratorios se efectúan normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o un problema poco estudiado. Del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes. (Hernández Sampieri et al., 2014)

Al ser una cooperativa establecida recientemente en segmento 3, este tipo de estudio fue muy poco efectuado, para lo cual se dio la revisión del cumplimiento de la normativa en lo referente a los sistemas de información.

3.2.2 Documental.

La investigación documental implica la identificación, adquisición y revisión de biografías y otros materiales que se basan en conocimientos e información previamente recopilados de diversas fuentes, de manera selectiva con el fin de ser relevantes para los objetivos del estudio. (Hernández Sampieri et al., 2014)

Se revisó documentos como leyes reglamentos y manuales que sustentan la seguridad de la información en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1 Observación.

Es una técnica en la que se selecciona procedimientos de datos e información relacionados con la forma con la que se realizan las operaciones en la entidad por parte de las personas que colaboran en la misma. (Hernández Sampieri et al., 2014)

Mediante esta técnica se buscó entender el comportamiento de los operadores del sistema, asimismo se identificó los posibles riesgos que vulnera al “Core Financiero”.

3.3.2 Entrevistas.

“En la investigación cualitativa, la entrevista permite recoger datos detallados utilizando el conversatorio, así como el debate, por tanto, la entrevista que se utiliza con un enfoque cualitativo tiene en líneas generales una interacción muy personal, logrando recoger datos analíticos de la persona entrevistada” (Zerpa, 2016)

Por medio de la entrevista al personal correspondiente de las áreas de crédito, colocaciones, captaciones y procesos judiciales de la entidad, se determinó posibles debilidades, riesgos y vulnerabilidades.

3.3.3 Revisión Documental.

La revisión documental concibe de manera sistemática el material para contextualizar el objeto de estudio, es decir, estudiar los documentos bases que sustenten algún proceso dentro del tema investigar. (Hernández Sampieri et al., 2014)

Se usó esta técnica con la finalidad de analizar documentos como políticas, reglamentos y manuales de la entidad que sustenten la seguridad de la información en los distintos módulos del “Core Financiero”.

3.3.4 Cuestionarios.

“El cuestionario es un conjunto de preguntas cerradas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y que se la realizan a la parte a investigar, se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.” (Torres et al., 2019)

El cuestionario se aplicó al personal encargado de las áreas crediticias, con la finalidad de obtener un porcentaje de riesgo y confianza que permitió evaluar los procesos de gestión del sistema informático “Core Financiero”.

3.3.5 Diagramas de Flujo.

Un diagrama de flujo representa una herramienta facilitadora, para la comprensión de contenidos en un proceso determinado, agilizando en alguna medida la resolución de problemas y mejorando el proceso de razonamiento lógico. (Hernández Sampieri et al., Metodología de la investigación, 2014)

Se elaboró diagramas de flujo las actividades que se realizan en cada uno de los módulos a evaluar del “Core Financiero”, con el fin de conocer los procesos de gestión.

3.3.6 Técnica de Simulación.

Es una herramienta informática que representa un fenómeno físico, económico, social, etc., mediante un modelo computacional, que ayuda a poder comprender un proceso o esquema conceptual del sistema modelado, logrando predecir su comportamiento en el tiempo. (Torres et al., 2019)

A través de la simulación permitió encontrar algunos de los hallazgos en hipotéticas situaciones que puedan presentarse en los procesos de gestión del Core Financiero en el macroproceso de créditos.

3.3.7 Matriz de riesgos de activos.

Se elaboró una matriz de riesgos mediante los parámetros de la ISO 27001:2015, en la que se tomara en cuenta los activos más propensos a ser vulnerados para los procesos de gestión del Core Financiero.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población de Estudio.

Para la investigación se hizo uso de una recolección de datos con la técnica anteriormente mencionadas usando la siguiente población personal y documental que involucra el sistema informático “Core Financiero”.

Tabla 1: Población Personal de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda. Matriz

POBLACIÓN PERSONAL	
Departamento de Sistemas.	1
Cajas.	1
Departamento de Créditos.	2
Departamento de Negocios.	1
Departamento de Cobranzas.	1
TOTAL, DEL PERSONAL	6

Nota: Representa la cantidad de personal existente en la Agencia Matriz de la entidad.

Tabla 2: Población Documental de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda. Matriz

POBLACIÓN DOCUMENTAL	
Manual de políticas y procedimientos.	1
Manuales Departamentales	5
Manual del Core Financiero.	1
TOTAL, DE DOCUMENTOS	7

Nota: La cantidad de manuales departamentales son en base a las áreas mencionadas.

3.4.2 Tamaño de Muestra.

Los exámenes especiales están enfocados en una cuenta o un proceso en específico, ya que la población a evaluar no representa grandes cantidades se hizo uso del 100% de la población presentada anteriormente para la investigación presente.

3.5 Métodos de análisis y procesamiento de datos.

El presente trabajo utilizó Microsoft Visio 365 online, en la realización de los diagramas de flujo, con el fin de comprender los procesos de gestión en la entidad y de la misma manera comprobar la seguridad de la información.

Se usó Microsoft Excel 365, con la que se podrá realizar tabulaciones de los cuestionarios la matriz de riesgo según la ISO 27001:2018.

CAPÍTULO IV.

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1 Fase 1: Planificación.

1.1.1 Planificación preliminar.

	PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.		PP 1/1
	EXAMEN ESPECIAL		
	FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
PROGRAMA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
Programa de Auditoría	Componente:	Sistema Informático "Core Financiero"	
	Periodo:	Del 01 de enero al 30 de marzo del 2024	
Tipo de Examen	Examen Especial		
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Conocer generalidades de la entidad Elaborar un informe y memorando de visita preliminar. 		
No	Procedimientos	Ref. P/T	Responsable
1	Elabore el contrato de servicios profesionales.	CSP	CIPM
2	Realice la notificación de inicio para el examen especial.	NIA	CIPM
3	Realice reuniones con los stakeholders para alinear objetivos	EVP	CIPM
4	Efectué la entrevista de visita preliminar al coordinador de la agencia matriz de la Cooperativa.	EVP	CIPM
5	Elabore la solicitud de información.	SI	CIPM
6	Realice el informe de visita preliminar.	IVP	CIPM
7	Realice el Memorando de Planificación Preliminar.	MPP	CIPM
Al ser un trabajo de carácter académico los procedimientos desde el primero al quinto punto se encuentran adjuntos en los anexos.			
Elaborado por: <i>C. I. P. M</i>		Fecha: 2024-01-01	
Revisado por: <i>J.F.C.P</i>		Fecha: 2024-02-02	



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

IVP 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

INFORME VISITA PRELIMINAR

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., agencia matriz se encuentra ubicada en las calles Venezuela y Francia esquina, de la ciudad de Riobamba.

Durante la visita a las instalaciones de la agencia se pudo observar y constatar que existen cinco departamentos correspondientes a créditos, negocios, caja, cobranzas y sistemas en dónde cada uno cuenta con un ordenador a cargo de la persona correspondiente al área ubicada, siendo estos los responsables de los equipos informáticos y de la información proporcionada y guardada dentro del equipo y del sistema informático. El sistema operativo que cuenta instalado en las computadoras de la agencia es Windows 10, y el sistema informático que se utiliza para sus actividades se llama Core Financiero.

La gerente de la cooperativa y así como el personal de la agencia, están dispuestos a facilitar la información necesaria para el desarrollo del examen especial.

Los horarios establecidos de esta agencia son de lunes a viernes, de 8:30 AM a 5:30 PM.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-07

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-08



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

MPP 1/4

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., es una entidad financiera del sector económico popular y solidario ubicada en el segmento 3, esta cooperativa presta servicios financieros en la provincia de Chimborazo y últimamente expandiéndose a la ciudad de Quito, cuenta con 15 años de vida institucional, creada el 08 de febrero del 2008 por la resolución del MIESS. Pensando siempre en el desarrollo de la sociedad como fundamenta los principios del cooperativismo.

MOTIVO DEL EXAMEN ESPECIAL.

El examen especial a los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., se e realizó en cumplimiento al tema propuesto por el señor Christopher Ivan Palacios Montaña, estudiante de la carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo.

OBJETIVO DEL EXAMEN.

- ❖ Evaluar la integridad, confidencialidad y disponibilidad del sistema informático Core Financiero en el macroproceso de créditos.

ALCANCE.

- ❖ Evaluación del control interno en los procesos claves: créditos, cobranzas y sistemas.
- ❖ Evaluación de la integridad, confidencialidad y disponibilidad, basados en la norma ISO 27001 para los procesos claves.

PERIODO.

Del 01 de enero al 30 de marzo del 2024

CRONOGRAMA.

El examen se realizará durante las siguientes 6 semanas.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-15

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-16

	PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.	<i>MPP 2/4</i>
	EXAMEN ESPECIAL	
	FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	

CONOCIMIENTOS DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL.

En el año 2008 en la provincia de Chimborazo, nace la idea de crear una cooperativa de ahorro y crédito que luche por practicar y dar testimonio de los principios cooperativos en apoyo al sector rural agropecuario y que sirva su ciudad, provincia y país; por lo que un grupo de 37 riobambeños en su mayoría de profesionales con testimonios de trabajo por medio de liderazgo barrial y de lo pastoral católico asumen el reto de ser la tercera cooperativa originaria de la ciudad de Riobamba. (COAC "Nueva Esperanza" Ltda., 2022)

Los capitales iniciales planteados de migrantes no llegaron, así como la incorporación de las cajas de SEDAL, pero eso no truncó sus sueños y con un capital de trabajo de tan sólo 5000 USD iniciaron su vida cooperativista, además se debe resaltar que, a nivel directivo, socios y gerencia está liderada por mujeres; inicia su vida institucional el día 07 de febrero del 2008 y abre sus puertas el 4 de abril del mismo año en una pequeña oficina ubicada en las calles Tarqui y Chile, Barrio La Joya. (COAC "Nueva Esperanza" Ltda., 2022)

Apoyada en la ley de cooperativas en sus inicios trabajaba solo para aquellos socios que no conformaban parte de otra cooperativa, demostrando su integridad y esfuerzo por estar bajo los principios cooperativos, inicia brindando servicio personalizado, con calidez por lo que se abre paso rápidamente con el lema “Cooperativismo a otro Nivel”. (COAC "Nueva Esperanza" Ltda., 2022)

Elaborado por: <i>C. I. P. M</i>	Fecha: 2024-01-15
Revisado por: <i>J.F.C.P</i>	Fecha: 2024-01-16



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

MPP 4/4

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

FUNCIONARIOS PRINCIPALES

Gerente: Ing. Carmen Uvidia

Coordinador de Agencia: Eco. Luis Terán

Jefa de sistemas: Ing. Lorena Moreno

PUNTOS DE INTERÉS PARA EL EXAMEN

- ❖ Procesos de gestión del área créditos-cobranzas del Core Financiero.
- ❖ Alertas de seguridad en los datos.
- ❖ Control interno para salvaguardar la información del sistema informático.

MÓDULOS IMPORTANTES POR EVALUAR

Ingreso de crédito, colocaciones, captación y cobranzas.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-15

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-16

1.1.2 Planificación Especifica.

	PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.	<i>PE 1/1</i>
	EXAMEN ESPECIAL	
	FASE I: Planificación Especifica	

PROGRAMA DE PLANIFICACION ESPECIFICA

Programa de Ejecución	Componente	Sistema Informático "Core Financiero"	
	Periodo	Del 01 de enero al 30 de marzo del 2024	
Tipo de Examen	Examen Especial		
No	Procedimientos	Ref. P/T	Responsable
1	Prepare las herramientas de recolección de datos y documentación.	CCI	CIPM
2	Revise las políticas y el control interno informático.	PT	CIPM
2	Realice el cuestionario de control interno para las áreas de sistemas, créditos y cobranzas.	CCI	CIPM
3	Califique el nivel de confianza y riesgo.	NR	CIPM
4	Diseñe los programas específicos de auditoría.	PEA	CIPM
5	Elabore el informe de control interno.	ICI	CIPM

El procedimiento 2 y 4 se pueden hallar dentro del punto 7 de ANEXOS.



Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: <i>C. I. P. M</i>	Fecha: 2024-01-16
Revisado por: <i>J.F.C.P</i>	Fecha: 2024-01-16



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

NR 1 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCIÓN

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA “SISTEMAS”

FORMULA		
NC= Nivel de confianza		
CT= Calificación Total		
PT= Ponderación Total		
NR= Nivel de Riesgo		
NC = CT/PT *100	NC = 41/60* 100	NC= 68.33 %
NR=100% - NC	NR= 100% - 68.33%	NR= 31.67%

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

ANÁLISIS.

El nivel de confianza y riesgo de la entidad se encuentra de manera moderada, sin embargo, el departamento de sistemas debe controlar los bloqueos de los dispositivos cuando el usuario no se encuentre en su lugar de trabajo, para salvaguardar la seguridad de la información.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: C. I. P. M	Fecha: 2024-01-22
Revisado por: J.F.C.P	Fecha: 2024-01-22



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

NR 2 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCIÓN

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA “CRÉDITOS”

FORMULA		
FORMULA: NC= Nivel de confianza CT= Calificación Total PT= Ponderación Total NR= Nivel de Riesgo		
NC = CT/PT *100	NC = 55/70* 100	NC= 78.57 %
NR=100% - NC	NR= 100% - 78.57%	NR= 21.43%

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

ANÁLISIS.

El nivel de confianza es alto y el riesgo bajo, por lo que, si cuenta con varias de las premisas de control interno, resaltando que debería tener un control propio para mejorar la eficiencia en el manejo del sistema informático.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: **C. I. P. M**

Fecha: 2024-01-22

Revisado por: **J.F.C.P**

Fecha: 2024-01-22



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

NR 3 I/I

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCIÓN

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA “COBRANZAS”

FORMULA		
FORMULA: NC= Nivel de confianza CT= Calificación Total PT= Ponderación Total NR= Nivel de Riesgo		
NC = CT/PT *100	NC = 51/70* 100	NC= 72.85 %
NR=100% - NC	NR= 100% - 72.85%	NR= 27.14%

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

Análisis.

El nivel de confianza y riesgo es moderado, ya que hay aspectos como el manual desactualizado de cobranza y la respuesta por parte del sistema al momento que el socio realiza su pago ya que aún es manual.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: *C.I.P.M*

Fecha: 2024-01-22

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-22



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

ICI 1/2

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACION ESPECIFICA

INFORME DE CONTROL INTERNO

Riobamba, 22 de enero del 2024

Ing. Carmen Uvidia.

Gerente General de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda.

Presente. -

De mi consideración:

En relación con la implementación del examen especial a los procesos de gestión del “Core Financiero” de la COAC Nueva Esperanza LTDA., se realizó la evaluación al control interno a las áreas de sistemas cobranzas y créditos, en la que se aplicó cuestionarios dirigidos a los encargados de cada una de las áreas anteriormente ya mencionadas, el fin de la evaluación fue hallar en nivel de confianza y riesgo que presentan en las áreas de sistemas, créditos y cobranzas de la cooperativa. Mediante este proceso se pudo hallar debilidades y plantear algunos planes de correctivos que puedan fortificar el control interno en la entidad.

Se presenta a continuación los hallazgos en la aplicación de los cuestionarios.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

En base al cuestionario de control interno aplicado a la Ing. Lorena Moreno, encargada del departamento se determina que su nivel de confianza es de 68.33 % y riesgo de un 31.67%, siendo este moderado, este porcentaje se debe a que no existe un control exhaustivo a las seguridades de los dispositivos y los diagramas de flujo del sistema se encuentran en proyecto de realización.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-23

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-23



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

ICI 2/2

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACION ESPECIFICA

DEPARTAMENTO DE CREDITOS

En base al cuestionario de control interno aplicado a la Ing. Wilson Escudero, se tiene un nivel de confianza alto de 78.57 % y de riesgo bajo de 21.43%, sin embargo, se puede mejorar en ciertos aspectos como en la mejora de un módulo de creación de créditos más intuitivo, con el fin de mejorar tiempos y procesos en la gestión.

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

La aplicación del cuestionario en esta área da como resultado una confianza de 72.85% y un riesgo de 27.14%, siendo estos moderados, una de las acciones a tomar es, realizar el descuento automático desde la cuenta del socio en su crédito y no de forma manual y la actualización del manual de políticas y procedimientos del área.

CONCLUSIÓN

Las áreas a evaluar tienen un ligero nivel de desviación, por razones debidas al crecimiento de la entidad, en la que actualmente deberían aplicar más controles debido a su expansión y al manejo de mayor número de socios, el fortalecer los manuales de control, políticas y procedimientos, la actualización de ellos permitirá un control más exhaustivo y la creación de un SGSI para el sistema Core Financiero, permitirá a todos los colaboradores agilizar la corrección de información que se presenten en el proceso de ingreso de la misma.

Christopher Ivan Palacios Montaña
CI: 172079050-8
AUDITOR

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-23

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-23

4.2 Fase 2: Ejecución.

	PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.	<i>PE 1/1</i>
	EXAMEN ESPECIAL	
	FASE II: EJECUCIÓN	

PROGRAMA EJECUCIÓN

Programa de Ejecución	Componente	Sistema Informático "Core Financiero"	
	Periodo	Del 01 de enero al 30 de marzo del 2024	
Tipo de Examen	Examen Especial		
No	Procedimientos	Ref. P/T	Responsable
1	Realice el inventario de dispositivos que emplean el Core Financiero.	INV	CIPM
2	Revise los procesos críticos a través de los diagramas de flujo del Core Financiero.	DF	CIPM
3	Establezca los riesgos en las áreas críticas.	MR	CIPM
4	Implemente la matriz de Riesgos mediante la norma ISO 27001	MR	CIPM
5	Evalué la seguridad de la información mediante ISO 27001.	MR	CIPM
6	Realice la matriz de hallazgos.	ISO	CIPM

El procedimiento 1 se pueden hallar dentro del punto 7 de ANEXOS.



Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: <i>C. I. P. M</i>	Fecha: 2024-01-29
Revisado por: <i>J.F.C.P</i>	Fecha: 2024-01-29



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

INV 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCIÓN

4.2.1 INVENTARIO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS

Tabla 3: Inventario de activos con acceso al Core Financiero

ACTIVOS CON ACCESO AL CORE FINANCIERO	
CAJAS	Computadora Hp 8ram, Intel I5 10 generación, 1 tera, Windows 10 Home
CRÉDITOS	Computadora Hp 8ram, Intel I5 10 generación, 1 tera, Windows 10 Home
NEGOCIOS	Laptop DELL Hp 8ram, Ryzen 5, 256gb, Windows 11 Home
COBRANZAS	Computadora Toshiba 8 ram, Intel I5, 8va generación, 1 tera, Windows 8.
SISTEMAS	Computadora Hp 8 ram, Intel I7, 10 generación, 1 tera, Windows 11.

Los activos se encuentran funcionales y están debidamente custodiados por cada uno de los usuarios, así mismo son los responsables de mantener la confidencialidad de la información ingresada en los activos dentro del sistema.

Algunos de los usuarios suelen dejar sus dispositivos sin bloquear al salir al almuerzo o tramites de cobro a socios, para nuestro criterio es por descuido y error personal, ya que no suele pasar siempre, según se observó en el tiempo de realización de la auditoría.

Elaborado por: *C.I.P.M*

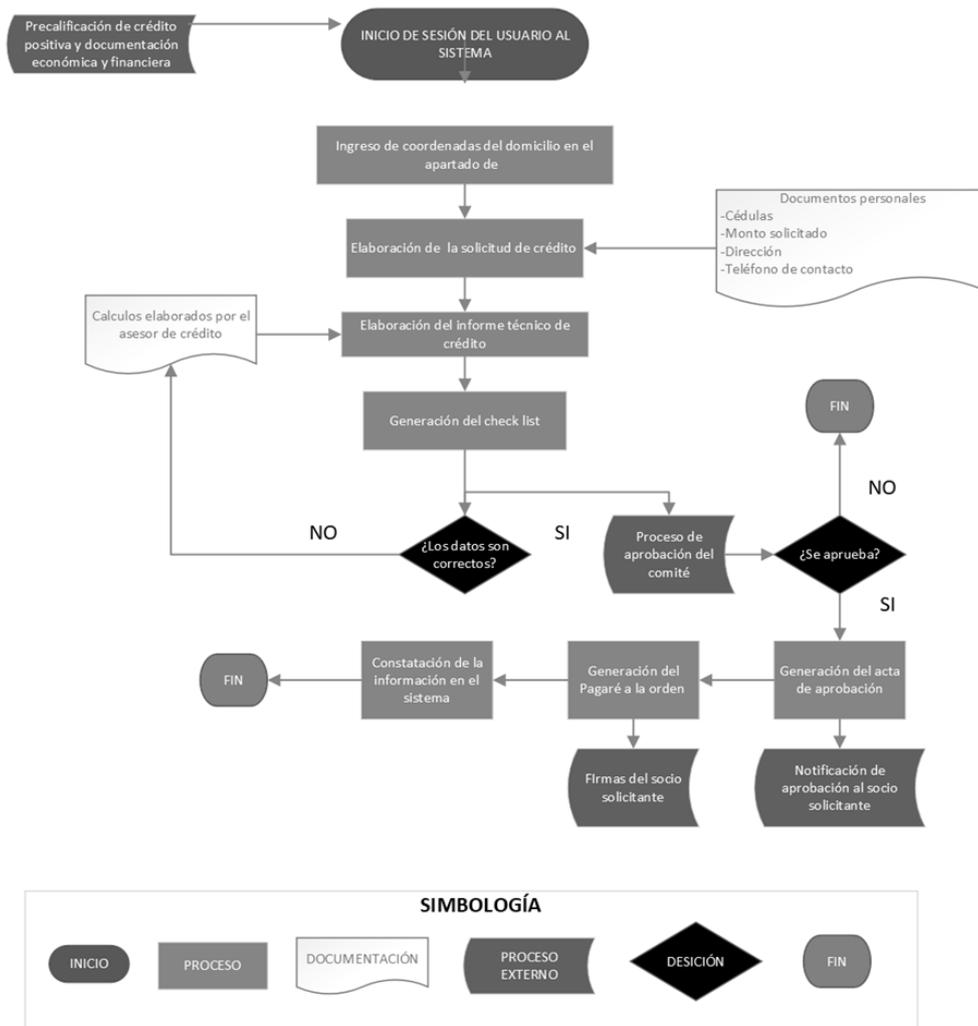
Fecha: 2024-01-31

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-31

DIAGRAMAS DE FLUJO

Figura 2: Proceso de Crédito



Mediante este diagrama de flujo se halló a través de una simulación en la que se usó una identificación de un menor de edad para el ingreso de un crédito, la cuales sistema permitía el ingreso de la información sin arrojar alertas, es decir, que no cumple con el principio de confidencialidad al no limitar el acceso.

Elaborado por: C. I. P. M

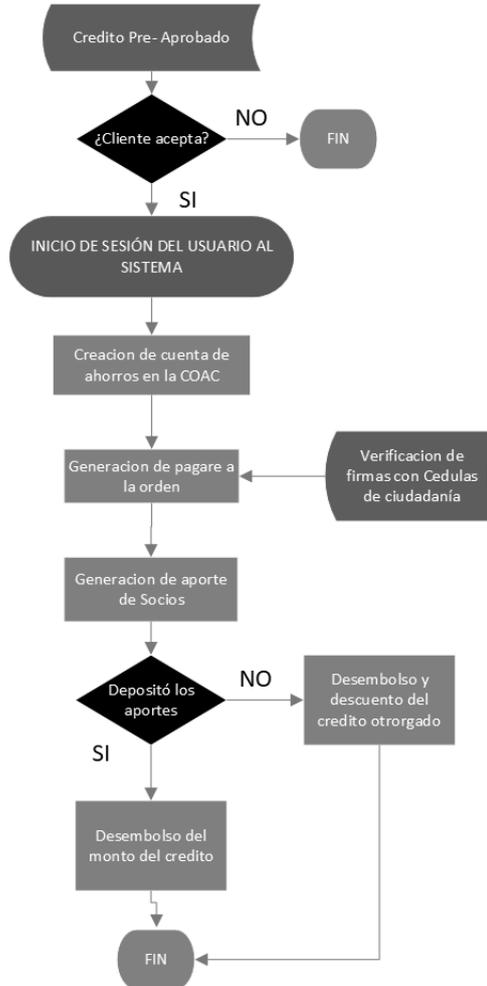
Fecha: 2024-02-05

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-06

DIAGRAMAS DE FLUJO

Figura 3: Micro proceso de crédito preaprobado



SIMBOLOGÍA



Los desembolsos de créditos se ejecutan con normalidad cumpliendo con integridad en el Core Financiero, ya que la información es fiable y veraz al momento de crear el crédito.

Elaborado por: *C. I. P. M*

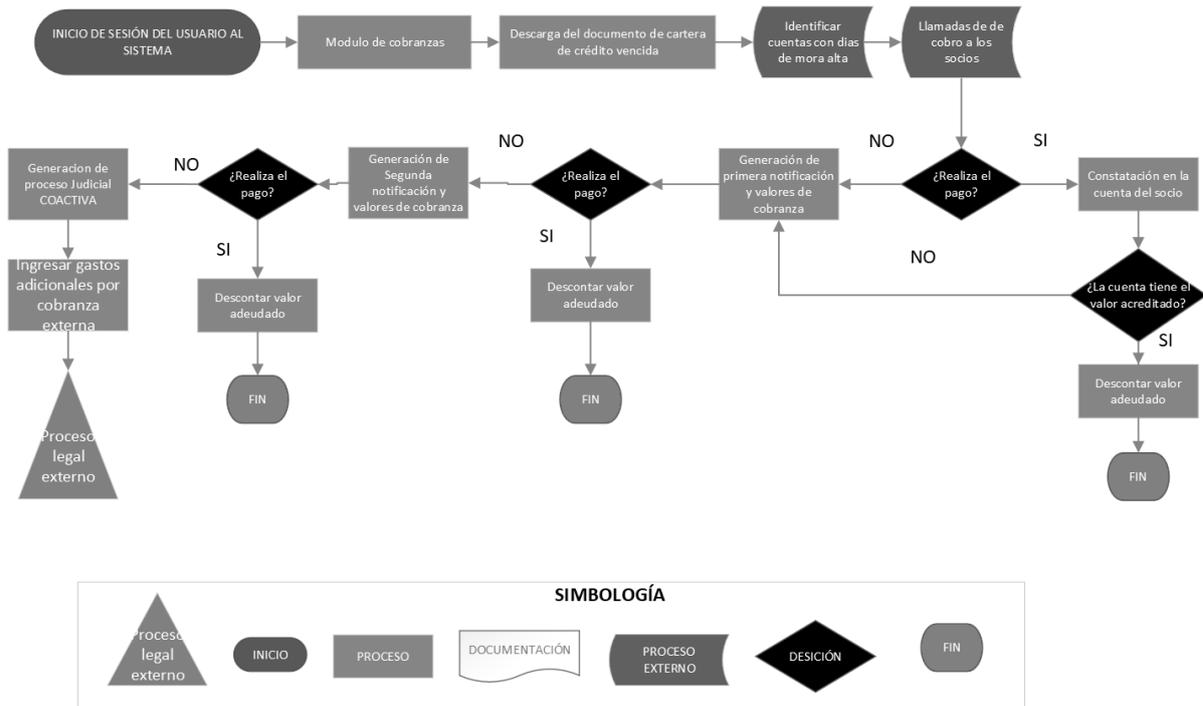
Fecha: 2024-02-06

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-02-07

DIAGRAMAS DE FLUJO

Figura 4: Gestión de cobranza



Nota: *Elaboración propia mediante observación y simulación, la visualización más detallada se puede ver los archivos del link del one drive en el anexo.*

Funciona correctamente dando información oportuna sobre el estado crediticio del socio y alertando sobre cuentas pendientes de cobro en el sistema al ingresar por nombre o cedula de identidad, sin embargo, esta información no se actualiza en el mismo día, sino al día siguiente en los casos de que el socio haya pagado en el día que visualiza el reporte, lo que se puede indicar que tiene un leve desfase en la disponibilidad de la información

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-02-07

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-02-08

MATRIZ DE RIESGO

Figura 5: Identificación del Riesgo

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO					
ID RIESGO	Activo	Tipo Activo	Amenaza	Vulnerabilidad	Descripción Riesgo
RI -TI-001	COMPUTADORA DE ESCRITORIO	Hardware	Acceso no autorizado	Manipulación de los equipos	Acceso no autorizado debido a manipulación de los equipos sobre el activo computadora de escritorio
RI -TI-002	COMPUTADORA DE ESCRITORIO	Hardware	Acceso lógico no autorizado	Debilidad en las contraseñas	Acceso lógico no autorizado debido a debilidad en las contraseñas sobre el activo computadora de escritorio
RI -TI-003	MODULO DE CREDITOS	Software	Falla o degradación de los servicios de red	Falta de controles de seguridad	Falla o degradación de los servicios de red debido a falta de controles de seguridad sobre el activo modulo de creditos
RI -TI-004	RESPALDO DE DATOS	Información Fisica	Indisponibilidad en el servicio	Falta de controles de acceso fisico	Indisponibilidad en el servicio debido a falta de controles de acceso fisico sobre el activo respaldo de datos
RI -TI-005	VIMASYSTEM	Servicio	Fallas en la operación del software	Falta de politicas / normas / procedimientos / estándares	Fallas en la operación del software debido a falta de politicas / normas / procedimientos / estándares sobre el activo vimasystem

Nota: Elaboración propia mediante Microsoft EXCEL 365, para mejor visualización se adjunta el documento en el anexo.

Se consideraron los activos de uso directo con el CORE FINANCIERO, para la identificación de los riesgos hallados en el examen especial.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: C. I. P. M

Fecha: 2024-02-21

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-21

MATRIZ DE RIESGO

Figura 6: Valoración del riesgo inherente

RIESGO INHERENTE												
EVALUACIÓN DE RIESGOS												
ID RIESGO	Valoración del Impacto						Impacto CID (C+I+D) ³	PROBABILIDAD		Cálculo de Evaluación Riesgo	Cálculo de Evaluación Riesgo	Nivel de Riesgo
	Confidencialidad		Integridad		Disponibilidad							
RI-TI-001	2	MEDIO	3	ALTO	3	ALTO	2	3	MUY PROBABLE	6	ALTO	ALTO
RI-TI-002	3	ALTO	2	MEDIO	1	BAJO	2	2	MEDIANAMENTE PROBABLE	4	MEDIO	MEDIO
RI-TI-003	2	MEDIO	2	MEDIO	3	ALTO	2	1	MUY IMPROBABLE	2	BAJO	BAJO
RI-TI-004	3	ALTO	3	ALTO	3	ALTO	3	1	MUY IMPROBABLE	3	MEDIO	MEDIO
RI-TI-005	1	BAJO	2	MEDIO	3	ALTO	2	1	MUY IMPROBABLE	2	BAJO	BAJO

Nota: Elaboración propia mediante Microsoft EXCEL 365, para mejor visualización se adjunta el documento en el anexo.

Se puede evidenciar que el riesgo es muy alto en el activo RI-TI-001, mientras que en los activos RI-TI-002 y RI-TI-004 son de riesgo medio, y por ultimo los activos RI-TI-003 y RI-TI-005 son de riesgo bajo. Mediante dicha evaluación se analizó mediante la técnica de observación arrojando los siguientes resultados.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-02-21

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-02-21

MATRIZ DE RIESGO

Figura 7: Riesgo actual

ID RIESGO	RIESGO ACTUAL			
	Tipo de Control	Controles detectados	Nivel de Efectividad Controles	Nivel de Riesgo con el Control Implementado
RI - TI-001	PREVENTIVO	Configuracion de equipo para bloqueo por inactividad	ALTA	MEDIO
RI - TI-002	PREVENTIVO	Cambios semestrales de contraseñas	ALTA	BAJO
RI - TI-003	CORRECTIVO	Configuracion desde el proveedor del sistema	MUY BAJA	MEDIO
RI - TI-004	PREVENTIVO	Contener dispositivos de almacenamiento externo para el resguardo de la información	MUY BAJA	MEDIO
RI - TI-005	CORRECTIVO	Coordinacion de un area especifica de sistemas, con accesos similares al del proveedor	ALTA	BAJO

En la Tabla 8 se pueden visualizar las acciones de control que han tomado las empresas ante los niveles de riesgos presentados, lo cuales en tres de los casos solo han sido reducidos levemente.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-02-21

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-02-21

MATRIZ DE RIESGO

Figura 8: Riesgo Residual

ID RIESGO	RIESGOS RESIDUAL					
	TRATAMIENTO					
	Nivel Riesgo Residual	Aceptable (SI /NO)	Método de Tratamiento de Riesgos	Plan de Tratamiento	Responsable	Implementado (SI /NO)
RI -TI-001	MEDIO	SI	ACEPTAR	Llevar a cabo un mantenimiento y configuración en cada uno de los dispositivos de la agencia	Sistemas	SI
RI -TI-002	BAJO	SI	REDUCIR	Realizar el cambio de contraseña trimestral	Jefe de Area	NO
RI -TI-003	MEDIO	SI	TRANSFERIR	Solicitar al proveedor un control en el Core Financiero que permita reducir el riesgo	Proveedor	NO
RI -TI-004	MEDIO	SI	ACEPTAR	Presupuestar la compra de equipos de almacenamiento externo en la agencia	Coordinador de agencia	SI
RI -TI-005	BAJO	SI	ACEPTAR	Componer dicha area con las herramientas y los accesos pertinentes para la solvencia de fallas o correcciones de la informacion del core financiero	Sistemas	SI

Nota: Elaboración propia mediante Microsoft EXCEL 365

Mediante el riesgo residual se logró realizar pruebas de métodos de tratamiento, en el cual algunos han podido ser controlados y en los otros se realizó la sugerencia para que puedan considerar en la contratación de los controles a su proveedor.

Lic. Christopher Palacios
AUDITOR

Elaborado por: C. I. P. M

Fecha: 2024-02-21

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-21



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

ISO 1/3

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCIÓN

MATRIZ DE HALLAZGOS

DOMINIO Políticas de la seguridad de la información.

PROCESO Evaluar el cumplimiento de las políticas de seguridad ISO 27001 de la información en el macroproceso de créditos.

EVIDENCIA Observación, entrevista y cuestionario de control interno.

CONDICIÓN

La entidad no cuenta con un SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) propio de las políticas de seguridad de la información y no presenta flujogramas de los procesos en el Core Financiero.

CRITERIO

En la resolución SEPS-IGS-IGT-IGJ-IGDO-INGINT-INTIC-INSESF-INR-DNSI-2022-002., de la norma de control respecto a la seguridad de la información en las entidades del sector financiero popular y solidario, exige la implementación de un SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)

CAUSA

El comité está conforme con los manuales del proveedor del sistema informático y los flujogramas se encuentran en proyecto de realización

EFECTO

Falta de control en el uso de sistemas informáticos y dificultad para identificar errores en el sistema.

CONCLUSIONES

La falta de un SGSI propio de la entidad, disminuye los controles internos, haciéndolo más vulnerable a los accesos al sistema de información.

RECOMENDACIONES

Al jefe de sistemas realizar un SGSI y diagramas de flujo para el uso y control del Core Financiero

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-03-03

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-03-04



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

ISO 2/3

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCIÓN

MATRIZ DE HALLAZGOS

DOMINIO Seguridad de las operaciones.

PROCESO Verificar los procesos de gestión en la información.

EVIDENCIA Observación, simulación y diagramas de flujo.

CONDICIÓN

El Core financiero al momento de realizar un crédito no alerta sobre menoría de edad.

CRITERIO

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, de conformidad con la normativa vigente.

CAUSA

El proveedor ha pasado desapercibido dicha situación que permita el control.

EFECTO

Créditos no realizados mediante la normativa y propensos a caer en cartera de crédito no recuperable.

CONCLUSIONES

Se hallo dicho control mediante una técnica de simulación al ingresar un crédito para una persona menor de edad, siendo este un factor importante para el crecimiento y control de la entidad.

RECOMENDACIONES

Al encargado de sistemas, comunicar al proveedor que agregó alertas para el ingreso de información sobre la edad y aumentar los controles para la autorización de créditos.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-03-03

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-03-04



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

ISO 2/3

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCIÓN

MATRIZ DE HALLAZGOS

DOMINIO Seguridad en las comunicaciones.

PROCESO Verifique las seguridades existentes en la cooperativa.

EVIDENCIA Observación y diagrama de flujo.

CONDICIÓN

La entidad cuenta con dos personas encargadas del sistema para un total de 6 agencias, siendo menos eficaz la atención al usuario en algún requerimiento.

CRITERIO

Art 4. Norma de control respecto a la seguridad de la información; Las entidades deberán establecer la responsabilidad de la dirección y de cada uno de los colaboradores con relación a la gestión de la seguridad, donde la entidad deberá contar con los recursos para la efectividad de las situaciones en gestión de SI.

CAUSA

Reciente expansión y crecimiento de la cooperativa en diferentes sectores de Chimborazo y últimamente en Quito.

EFECTO

Errores al momento del ingreso de la información en el sistema por falta de atención al usuario.

CONCLUSIONES

La cantidad de personal para sistemas en un momento de comunicación en general no atendería a todos eficazmente.

RECOMENDACIONES

Al comité de la COAC debe contratar personal adicional para el departamento de sistemas.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-03-03

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-03-04

4.3 Fase 3: Comunicación de Resultados

	PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.		<i>CR 1/1</i>
	EXAMEN ESPECIAL		
	FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
PROGRAMA PARA LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
<hr/>			
TIPO DE AUDITORIA	EXAMEN ESPECIAL		
<hr/>			
PERIODO	01 de enero al 30 de marzo del 2024		
<hr/>			
OBJETIVO	Realizar un informe del examen especial del Core financiero que contengan conclusiones y recomendaciones, que mejore los procesos de gestión en créditos, cobranzas y sistemas, para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.		
<hr/>			
No	PROCEDIMIENTO	REF	RESPONSABLE
		P/T	
<hr/>			
1	Elabore la carta de presentación	CP	CIPM
<hr/>			
2	Elabore el informe final de auditoría	IF	CIPM
<hr/>			
<p>El procedimiento numero 1 se puede hallar en los ANEXOS.</p>			
		Elaborado por: <i>C. I. P. M</i>	Fecha: 2024-03-15
		Revisado por: <i>J.F.C.P</i>	Fecha: 2024-03-15



INFORME FINAL

AUDITORIA EXTERNA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA. LTDA.

INFORME FINAL

Examen Especial A:

Procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

TIPO DE EXAMEN: EE **PERIODO DESDE:** 1/01/2024 **HASTA:** 30/03/2024

Procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

“CP AUDITORIA-CONTABILIDAD-TRIBUTACIÓN”

Quito-Ecuador



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

IF 1/3

EXAMEN ESPECIAL

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Riobamba, 1 de abril del 2024

Ing. Carmen Uvidia

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

Presente,

Examen Especial realizado por: Christopher Ivan Palacios Montaña

En cumplimiento al contrato realizado entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. y el auditor Christopher Palacios, se da por realizado el examen especial, siguiendo los parámetros de los principios y dominios de la norma ISO/IEC 27001, que establece un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI), con el fin de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos manejados por el Core Financiero de la cooperativa, en la que se enfatizó los procesos de las áreas de Créditos, cobranzas y sistemas.

El objetivo del examen es evaluar la seguridad de la información en los procesos de gestión del Core Financiero de la Cooperativa, aplicando los controles establecidos en la norma ISO 27001. Se busca determinar el nivel de cumplimiento en relación con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, identificar riesgos críticos y la propuesta de acciones correctivas y preventivas que mejoren la seguridad y eficiencia del sistema.

El examen especial se llevó a cabo en el periodo del 01 de enero al 30 de marzo del 2024 en las instalaciones de la agencia matriz ubicada en la calle Francia y Venezuela esquina, teniendo un enfoque en los siguientes aspectos.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-03-30

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-03-30



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

IF 2/3

EXAMEN ESPECIAL

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- **Crédito:** Evaluación de la integridad de los datos financieros relacionados con la solicitud, aprobación y control de créditos.
- **Cobranzas:** Análisis de la confidencialidad de la información de socios morosos y gestión de cobranzas.
- **Sistemas:** Revisión de la disponibilidad del Core financiero, incluyendo planes de contingencia, respaldo y acceso a los datos.

El análisis incluyó:

- Revisión de procesos operativos relacionados con la gestión de créditos y cobranzas.
- Evaluación de controles internos para la protección de los datos.
- Validación de la configuración del sistema y roles de usuario.
- Identificación de vulnerabilidades en el acceso, manejo y disponibilidad de la información financiera.

Hallazgos.

1. Gestión de accesos y seguridad del sistema.

- Se identificaron deficiencias en el control de accesos a los dispositivos de las áreas, esto incluye una falta de políticas claras en contraseñas y el monitoreo de accesos.

2. Procesos de recuperación y respaldo de datos.

- Se constato la ausencia de respaldos tangibles de la información ingresada del Core Financiero.

3. Cumplimiento de normativas internas.

- Se detecto brechas en el cumplimiento de normativas, ya que no cuenta con un SGSI interno y Flujogramas en el momento que se realizó el examen especial, que realice el control pertinente al uso de herramientas informáticas y el cumplimiento de la normativa de la Superintendencia de economía popular y solidaria en el uso de sistemas informáticos.

Elaborado por: **C. I. P. M**

Fecha: 2024-03-30

Revisado por: **J.F.C.P**

Fecha: 2024-03-30



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

IF 3/3

EXAMEN ESPECIAL

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Recomendaciones.

Para la formulación de las recomendaciones que detalla la norma ISO 27001, se formularon basados en los hallazgos con el fin de mejorar los procesos de gestión para el sistema informático Core Financiero.

- **A.9.1.1 Política de control de acceso:** Establecer, documentar y revisar una política clara, que defina las restricciones y derechos de acceso a los módulos del sistema.
- **A.12.3.2 Pruebas de restauración:** Realizar pruebas regulares para verificar que los datos respaldados pueden ser restaurados efectivamente, garantizando así la disponibilidad continua de la información.
- **A.18.1.1 Identificación de requisitos legales y contractuales:** Establecer un proceso para identificar y cumplir con las normativas internas y externas, como la realización de los diagramas de flujo de los procesos dentro del Core Financiero, para dar cumplimiento a la normativa de la SEPS, y el control interno del sistema informático.

Christopher Palacios
Auditor.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-03-30

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-03-30

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusiones.

A través de las fases del examen especial se lograron recopilar varias novedades, lo cual servirá a la entidad para mejorar e implementar nuevos controles en los procesos de gestión del sistema informático Core financiero, a pesar de ser un sistema avanzado, presenta una vulnerabilidad crítica al no alertar o impedir el procedimiento en las solicitudes a menores de edad, esta situación puede crear prácticas poco éticas por el personal operador del sistema.

En cuanto al cumplimiento normativo, se constató que la cooperativa mantiene lineamientos internos relacionados parcialmente con la normativa vigente de la SEPS, en base al uso de sistemas informáticos, sin embargo, se identificaron inconsistencias en la actualización de políticas, en la trazabilidad de procesos críticos de Core Financiero y en el control de accesos, con la cual se puede, asegurar la adecuación continua del sistema informáticos a los requerimientos regulatorios y de control interno.

5.2 Recomendaciones.

- ❖ Desarrollar e implementar un SGSI de la entidad para establecer una normativa clara que contenga diagramas de flujo, permitiendo controles en la seguridad de la información, conociendo el flujo claro de la información, para que, prevalezca la integridad, confidencialidad e integridad.
- ❖ Cumplir con la normativa de la Superintendencia de Economía popular y solidaria en el manejo de sistemas informáticos, ya que son parte obligatoria en el crecimiento de la Cooperativa, obligándola a mantener márgenes de control certificados internacionalmente como la ISO 27001

6 BIBLIOGRAFÍA

- Cuásquer Viveros, M., & Moreno Cortés, A. L. (2021). *Estudio sobre los siagramas de flujo en la resolución de problemas*. Revista UNMAR. <https://doi.org/https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar39-1-art3>
- Abellan, M. A., & Beneyto, G. P. (2020). *Los sistemas de información y la auditoría informática aplicados a una institución fiscalizadora subestatal: la Sindicatura de Comptes de la Comunidad Valenciana*. Revista GeSec. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v11i2.1060>
- Arcenales-Fernández, D. A., y Caycedo-Casas, X. (22 de Agosto de 2017). *Revista científica "Dominio de las Ciencias"*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago.157-173>
- Arias León, J. A., & Ruíz Correa, J. G. (2019). *DEFINICION DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 27001, UTILIZANDOTÉCNICAS DE REDES NEURONALES*. UNIVERSIDAD TECNÓLOGICA DE PEREIRA. <https://repositorio.utp.edu.co/bitstreams/1c1f690e-85ec-448f-b1fa-2c873a0ed8c9/download>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Constitución de la República del Ecuador.
- Baca Urbina, G. (2017). *Introducción a la seguridad Informática*. Grupo editorial PATRIA.
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. E. (2012). *LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD*. Universidad La Salle Pachuca. Revista Xihmai.
- COAC "Nueva Esperanza" Ltda. (2022). *Reseña Historica*. COAC "Nueva Esperanza" Ltda.

- Coronel, C. (2012). *Auditoria financiera basada en riesgos*. La Paz-Bolivia: Primera Edición.
- Díaz Forero, J. E. (2012). *Simulación en entornos virtuales, una estrategia para alcanzar "Aprendizaje Total", en la formación técnica y profesional*. Mexico D.F: Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27024538003>
- Figueroa Hurtado, D., Narváez Zurita, C., & Erazo Álvarez, J. (2019). *El examen especial como proceso de control: fases y aplicación práctica en el sector público*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA.
- Gómez Vieites, A. (2011). *Enciclopedia de la seguridad informática* (Vol. 6). Grupo Editorial RA-MA.
<https://doi.org/https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=Bq8-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=seguridad+inform%C3%A1tica&ots=dyk31f0heL&sig=9wSZR8oLAug9Vyr28SassW4P2eo#v=onepage&q=seguridad%20inform%C3%A1tica&f=false>
- Gray, R. (2000). *Current developments and trends in social and environmental auditing, reporting and attestation: A review and comment*. International journal of auditing.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1099-1123.00316>
- Griffith, E. E., Hammersley, J. S., & Kadous, K. (2014). *Audits of Complex Estimates as Verification of Management Numbers: How Institutional Pressures Shape Practice*. Contemporary accounting research.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

- International Organization for Standardization. (2018). *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary*. ISO/IEC 27000:2018.
<https://doi.org/https://www.iso.org/standard/73906.html>
- Miranda Jiménez, J. N. (2021). *Mapeo sistemático de metodologías de Seguridad de la Información para el control de la gestión de riesgos informáticos*. Repositorio UPS.
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20966>
- Muñoz Solorzano, S., Parra Pacheco, E., & Guaña Moya, E. (2023). *Tecnologías de la información y comunicación orientadas a la gestión por procesos*. ECA Sinergia.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i3.5236>
- Muñoz, M. (2018). *Gestión de procesos: herramienta de la administración moderna*. Rodríguez Peralta Ed.
- Murillo Ruano , L. T. (2023). *Auditoría informática para la seguridad de procesos al departamento de TIC del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Espejo*. Tulcán: Repositorio UPEC.
- Paguay Cruz, C. C., & Colcha Sani, E. P. (05 de Febrero de 2012). “*AUDITORIA INFORMATICA DE LA RED DE DATOS Y SEGURIDADES*”. (I. C. REINOSO, Ed.) REPOSITORIO ESPOCH:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/10484/1/72T00272.pdf>
- Romero Castro, M. I., Figueroa Morán, G. L., Vera Navarrete, D. S., Álava Cruzatty, J. E., Parrales Anzúles, G. R., Álava Mero, C. J., . . . Castillo Merino, M. A. (2018). *Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades*. Editorial Científica 3Ciencias.

- Samaniego, F. d., Arias, I. P., Vallejo, M. d., & Puente, M. I. (2024). *Fundamentos de auditoría de gestión*. UNACH.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37135/u.editorial.05.138>
- Sánchez Castro, D. A. (2022). *Auditoría Informática a la gestión de las TI de la central de tráfico, riesgo y monitoreo de la municipalidad provincial de Trujillo, del período enero-marzo del 2022*. Perú-Trujillo: Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). *Metodos de Recoleccion de datos para una investigación*. Universidad Rafael Landivar.
- Zerpa, Y. B. (2016). *Lo cualitativo, sus métodos en las ciencias sociales*. Sapienza Organizacional.

7 ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Para Louart, (2015) se refiere a los procesos de gestion como, “el conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tiene lugar con un fin determinado, aplicandose en el ambito organizacional a la obtención de determinados resultados como productos de esfuerzos especificos”.	Procesamiento de la información en el sistema informático Core	Aprobación de créditos.	¿Cuál es el proceso para ingresar un crédito en el sistema?	Técnica: Revisión documental Instrumento: Manual de procedimientos
	Financiero	Notificaciones y alertas de la información ingresada	¿Qué alarmas están presentes al ingreso de la información?	Técnica: Pruebas de simulación Instrumento: Diagramas de flujo
			¿El sistema notifica la existencia de una información errónea?	Instrumento: Diagramas de flujo
			Seguridad de la información	¿El sistema garantiza la seguridad de la información?

Anexo 2: Operacionalización de la variable independiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Para, Figueroa Hurtado et al., (2019) “El examen especial, permite detectar hallazgos en las instituciones auditadas, además analiza la eficiencia, eficacia y economía en la administración”.	Planificación	Programas de auditoría	¿Qué nivel de confianza tiene la entidad?	Técnica: Observación Instrumento: Entrevista, Cuestionario
	Ejecución	Matriz de hallazgos	¿El control interno aplicado cubre las necesidades de la entidad?	Técnica: Observación, revisión documental Instrumento: Cuestionario, diagramas de flujo.
			¿El sistema cumple con los requerimientos normativos de la entidad?	Instrumento: Diagrama de flujo.
Comunicación de resultados	Evidencia suficiente y competente	¿Los procesos de gestión del Core Financiero son los adecuados en las funciones de la Cooperativa?	Técnica: Revisión documental Instrumento: Diagramas de flujo	



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

HI 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN

HOJA DE INDICES

Hoja de índices	HI
Planificación preliminar	PP
Contrato de servicios profesionales	CSP
Notificación de Inicio de Auditoría	NIA
Entrevista de visita preliminar	EVP
Solicitud de información	SI
Informe de visita preliminar	IVP
Memorando de planificación preliminar	MPP
Programa de Auditoría	PA
Cuestionario de control interno	CCI
Nivel de Riesgo	NR
Carta de presentación	CP
Diagramas de Flujo	DF
Procedimiento ISO 27001	ISO
Matriz de hallazgos	MH
Comunicación de Resultados	CR
Informe Final de Auditoría	IF

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-01

Revisado por: *J. F. C. P*

Fecha: 2024-01-02



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

CSP 1/2

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN

CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES No 01

En la ciudad de Riobamba, a los 08 días del mes de enero del 2024, comparecen en la suscripción del presente instrumento, por una parte, Eco. Luis Atic Terán, calidad de Coordinador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Agencia Matriz, y, por otra parte, el Sr. Christopher Ivan Palacios Montaña en calidad de autor del proyecto de investigación titulado “Examen Especial a los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.” Bajo la supervisión académica del Ing. Jorge Fernando Cruz Parra MgS. catedrático de la Universidad Nacional de Chimborazo, convienen en celebrar el presente contrato de servicios de Auditoría Externa, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES. – De acuerdo con las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., se ha resuelto contratar los servicios de un examen especial a los procesos de gestión del Core Financiero, para que determine la seguridad de la información y el cumplimiento de la normativa de la institución, en el periodo de octubre a diciembre del 2023.

SEGUNDA: OBJETO. – El objeto del presente contrato es la realización del examen especial a los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., a través de la verificación en el sistema informático en el proceso de la información.

TERCERA: OBLIGACIONES DEL AUDITOR. – Dando virtud al presente contrato, EL AUDITOR se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- ❖ Cumplir de forma eficiente y oportuna con las actividades descritas en el presente contrato.
- ❖ Presentar los informes ante la autoridad pertinente de la cooperativa.
- ❖ Comunicar y recomendar sobre los posibles hallazgos al personal pertinente.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-04

Revisado por: *J. F. C. P*

Fecha: 2024-01-05

CUARTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE. – EL CONTRATISTA se compromete a facilitar la información y documentación necesaria, para que EL AUDITOR pueda realizar el examen especial.

QUINTA: LUGAR Y SITIO DE TRABAJO. – Para cumplir las actividades por las cuales ha sido contratado el Sr. Christopher Ivan Palacios Montaña, el lugar en donde llevará a cabo el examen especial es en la agencia Matriz ubicado en la ciudad de Riobamba, Loma de Quito, calle Francia y Venezuela.

SEXTA: HONORARIOS. – No se formaliza algún valor económico, dado que, el examen especial se efectúa para dar cumplimiento al requisito previo a la obtención del título de licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo.

OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD. - La información y documentación que facilite la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., será confidencial y de uso exclusivo para el cumplimiento del examen especial.

NOVENA: CONTROVERSIA. - Las partes contratantes declaran estar de acuerdo con las cláusulas estipuladas en el presente contrato y para constancia suscriben en un original y dos copias del mismo tenor y contenido, en la ciudad de Riobamba, a los dieciocho días del mes de octubre del dos mil veintidós.

Sr. Christopher Palacios
Auditor

Msg. Jorge Cruz
Supervisor



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

NIA 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN

CARTA DE NOTIFICACION DE INICIO DEL EXAMEN ESPECIAL

Riobamba, 03 de enero de 2024

Economista

Luis Terán

**COORDINADOR DE LA AGENCIA MATRIZ DE LA COAC NUEVA ESPERANZA
LTDA.**

Presente. -

Con un atento saludo, se informa que se da inicio al “**EXAMEN ESPECIAL A LOS PROCESOS DE GESTION DEL SISTEMA INFORMATICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.**”, acción de control solicitada por el Consejo de Administración mediante Resolución Nro. 152 del 12 de diciembre del 2023. El mismo que se realizará a partir del 23 de enero del 2024. La información será solicitada de acuerdo con la necesidad para lo cual se requiere la colaboración del personal involucrado con la finalidad de cumplir con el objetivo en el tiempo establecido.

Contasolutions cuenta con el siguiente grupo de trabajo:

- ❖ Sr. Christopher Ivan Palacios Montaña (AUDITOR)
- ❖ Ing. Jorge Fernando Cruz Parra MgS. (SUPERVISOR)

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente.

Christopher Ivan Palacios Montaña

CI: 172079050-8

AUDITOR

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-09

Revisado por: *J. F. C. P*

Fecha: 2024-01-09



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

EVP 1/2

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN

ENTREVISTA DE VISITA PRELIMINAR

Entrevista dirigida la Ing. Lorena Moreno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” LTDA., con la finalidad de obtener información sobre el uso y manejo del sistema informático Core Financiero, previo al desarrollo del Examen Especial.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de vigencia el Core Financiero dentro de la institución?

El sistema informático fue adquirido en el año 2010, al ser un requisito de las entidades financieros.

2. ¿Cuándo fue la última actualización del sistema informático Core Financiero?

Vimasystem realizo la última actualización en julio del 2023.

3. ¿Con que frecuencia capacitan al personal operativo para el uso del Core Financiero?

El personal es capacitado al momento de su ingreso como colaborador a la entidad.

4. ¿De qué manera controlan a los usuarios y la información que ingresan en el sistema?

El sistema cuenta con ciertas alertas, cuando la información no coincide, además que antes de aprobar un crédito tomado como ejemplo debe ser autorizado por el coordinador de agencia.

5. ¿Quién es la persona encargada de administrar de los sistemas informáticos?

El departamento de sistemas es quien está actualmente encargado de solventar ayudas a los usuarios, siempre y cuando este en sus competencias.

6. ¿La encargada de sistemas soluciona inquietudes de los usuarios o problemas del sistema informático?

Solventa ayudas inmediatas siempre y cuando sean inquietudes en el ingreso de información, cuando son problemas del sistema pide ayuda al soporte del proveedor del sistema.

7. En caso de una circunstancia errónea en el sistema ¿Cuál es el procedimiento?

Primero se documenta y analiza el error, se llama a soporte de Vimasystem con el fin de saber si es problema general o especifico, de ser especifico los de sistemas de la entidad siguen el procedimiento que dicte el proveedor.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-15

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-16



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

EVP 2/2

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN

8. ¿El sistema cuenta con alguna certificación de seguridad de la información?

Cuenta con certificación ISO 27001

9. ¿El Core Financiero es eficiente para las labores de la Cooperativa en cada uno de sus módulos?

Facilita los procesos que se realizan en la cooperativa además de tener información en tiempo real y oportuna.

10. ¿Existe alguna auditoría relacionada a los procesos de gestión del Core Financiero?

No se han realizado auditorías de este sentido, únicamente a las seguridades, pero por parte del proveedor del sistema.

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-15

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-16



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

SI 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN

Oficio No. 002-2024

Riobamba, 15 de Enero del 2024

Ingeniera

Carmen Uvidia

GERENTE DE LA COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.

Presente. -

De mi consideración: saludándole y deseándole éxitos en sus funciones me dirijo a usted para solicitarle de la manera más comedida, a quien corresponda me facilite información general de la COAC, e información correspondiente para la realización del trabajo de titulación Examen Especial a los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero, detallada a continuación:

Información general de la COAC	Información técnica del Core Financiero
Misión y visión. Objetivos. Estructura Organizacional. Base Legal. Reglamento Interno.	Manual del Core Financiero. Manual de Políticas y Procedimientos de las áreas de Cajas, Créditos, sistemas y negocios. Inventario de activos que emplea el Core Financiero. Manual de seguridad del sistema. Documentación del SGSI.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente

Christopher Ivan Palacios Montaña

CI: 172079050-8

AUDITOR

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-16

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-16



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

CCI. 1 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACION

Cuestionario de Control Interno	Componente:	Procesos de gestión del "Core Financiero"					
	Departamento	Sistemas					
Tipo de examen: Examen Especial							
Objetivo: Evaluar el control interno de la cooperativa en el uso de sistemas informáticos para los procesos de gestión del Core financiero.							
No	Preguntas	Respuesta		Calificación			Observación
		SI	NO	PT	CT	%	
1	¿La entidad cuenta con un reglamento interno para el uso del Core Financiero?	X		10	10	100	
2	¿Existe un control en el manejo de la información del Core Financiero?		X	10	0	0	No controlan solo interviene cuando solicitan ayuda.
3	¿Se realizan capacitaciones al personal sobre el manejo y seguridad del sistema informático Core Financiero?	X		10	5	50	Únicamente al ingreso como procesos de inducción
4	¿Existe confidencialidad al acceso del sistema informático Core Financiero?	X		10	8	80	Los usuarios suelen olvidar bloquear el dispositivo.
5	¿Se realizan copias de seguridad diarias?	X		10	8	80	Las copias de seguridad son en la nube, están en proceso de tener físicas.
6	¿Se comunican las posibles deficiencias encontradas al gerente de la entidad?	X		10	10	100	
	Total			60	41		

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-21

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-22



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

CCI. 2 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACION

Cuestionario de Control Interno	Componente:	Procesos de gestión del "Core Financiero"
	Departamento	Créditos

Tipo de examen: Examen Especial

Objetivo: Evaluar el control interno de la cooperativa en el uso de sistemas informáticos para los procesos de gestión del Core financiero.

No	Preguntas	Respuesta		Calificación			Observación
		SI	NO	PT	CT	%	
1	¿Se realiza un control interno al manejo del Core Financiero?		X	10	4	40	Únicamente por auditoría externa
2	¿Existe una identificación de los riesgos internos y externos que afecten al sistema informático?	X		10	10	100	
3	¿El Core Financiero cuenta con una calificación de seguridad de la seguridad?	X		10	10	100	
4	¿Tienen planes de contingencia vigentes?	X		10	7	70	La entidad no cuenta, pero el proveedor sí.
5	¿La información ingresada es rápidamente reflejada a los otros usuarios?	X		10	8	80	Suele ser la almacenada del día anterior
6	¿La ayuda del proveedor del sistema es rápida y eficiente?	X		10	7	70	Suele tardar en ciertos casos,
7	¿Han auditado el Core Financiero recientemente?	X		10	9	90	El proveedor lo hace periódicamente.
Total				70	55		

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-21

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-22



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

CCI. 3 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACION

Cuestionario de Control Interno	Componente:	Procesos de gestión del "Core Financiero"					
	Departamento	Cobranzas					
Tipo de examen: Examen Especial							
Objetivo: Evaluar el control interno de la cooperativa en el uso de sistemas informáticos para los procesos de gestión del Core financiero.							
No	Preguntas	Respuesta		Calificación			Observación
		SI	NO	PT	CT	%	
1	¿El sistema muestra la mora del deudor?	X		10	9	90	Siempre en el reporte
2	¿Se cargan los valores al estado de cuenta por gestión de cobranza?	X		10	7	70	Siempre y cuando se haya emitido por el agente de cobranza
3	¿Es inmediata la respuesta del pago del socio en el sistema?		X	10	4	40	Debe ser ingresado el pago por el agente de crédito o de cobranza
4	¿Su dispositivo informático cuenta con seguridades como contraseña y firewall?	X		10	7	70	Tiene, pero no la actualizan con frecuencia
5	¿El dispositivo es apto para guardar la información y el manejo del Core Financiero?	X		10	10	100	
6	¿La ayuda del proveedor del sistema es rápida y eficiente?	X		10	7	70	Suele tardar en ciertos casos,
7	¿Tienen manual de control interno?	X		10	7	70	Si tiene, pero no está actualizado.
Total				70	51		

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-21

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-22



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

MEA 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE I: PLANIFICACIÓN

Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR
OBJETIVOS			
1	Verificar si existe un Plan de Gestión de la Seguridad de la Información que cubra los aspectos relacionados con la protección de datos personales.		C.I.P.M
2	Determinar el nivel de confianza y riesgo en relación con los cuestionarios de control interno para aplicar la norma ISO 27001 en las áreas de créditos, cobranzas y sistemas.		C.I.P.M
PROCEDIMIENTOS			
3	Verifique las actualizaciones del Manual de Funciones del Departamento de Sistemas esté debidamente actualizado e inspeccione que las actividades estén acorde a los objetivos de la entidad y las áreas relacionadas	CCI.1	C.I.P.M
4	Revise el SGSI de la entidad, con el fin de entender los procesos de gestión	CCI. 1	C.I.P.M
5	Observe el cumplimiento de la normativa en las seguridades de los equipos.	CCI. 1 CCI. 2 CCI.3	C.I.P.M
6	Simule ingreso de información para los módulos de créditos y cobranzas	CCI. 2 CCI. 3 PT	C.I.P.M

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-01-22

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-01-23

SIMULACION INGRESO DE PAGO

Empresa: [1] COAC NUEVA ESPERANZA Agencia: [1] La Joya Sucursal: [1] La Joya Usuario: 114 Perfil: CAJEROS Fecha: 10/12/2024 Periodo: 2024 ← SALIR

Home
Mantenimientos
Caja
Creditos
Incentivos
Generador de Reportes
LINEA DE CREDITO

VIMACOOP

Configurar Impresora

Empresa: [1] COAC NUEVA ESPERANZA Agencia: [1] La Joya Sucursal: [1] La Joya Usuario: 114 Perfil: CAJEROS Fecha: 10/12/2024 Periodo: 2024 ← SALIR

Home
Mantenimientos
Caja
Creditos
Notificaciones
Pagos De Credito
Incentivos
Generador de Reportes
LINEA DE CREDITO

VIMACOOP

Configurar Impresora

Elaborado por: <i>C. I. P. M</i>	Fecha: 2024-02-01
Revisado por: <i>J.F.C.P</i>	Fecha: 2024-01-02



PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

PT 2/10

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCION

SIMULACION INGRESO DE PAGOS

Empresa: [1] COAC NUEVA ESPERANZA Agencia: [1] La Joya Sucursal: [1] La Joya Usuario: 114 Perfil: CAJEROS Fecha: Periodo 2024 [← Atras](#)

Pagos de Créditos

Socio: Incluir Cancelados N°: Saldo Cuenta: Tasa Interés:

Impresora por defecto

[Cargar impresoras.](#)

Empresa: [1] COAC NUEVA ESPERANZA Agencia: [1] La Joya Sucursal: [1] La Joya Usuario: 114 Perfil: CAJEROS Fecha: Periodo 2024 [← Atras](#)

Pagos de Créditos

Socio: 203791 VARGAS ANGUISACA GONZALO FABIAN 0604834622 Incluir Cancelados N°: Saldo Cuenta: 100 Tasa Interés: 15,5

Cod.Prod	Producto	# Credito	Cant.Sol	Fecha	Cuenta	Notif.	Costo.Jud.	Estado	Observaciones	
1	CREDITO CONSUMO	15462	5000	30/06/2021	2103620	0	0	C		Seleccionar
10	CREDIT DINAMICO(L.C.)	17075	660.71	31/03/2022	2103620	0	0	C		Seleccionar
10	CREDIT DINAMICO(L.C.)	18584	36.66	30/11/2022	2103620	0	0	C		Seleccionar

Total: 0
[Deb. Ctas x Cobrar](#)

[DATOS DEL PAGO](#) [PAGOS REALIZADOS](#) [TABLA AMORTIZACIÓN ORIGINAL](#) [TABLA AMORTIZACIÓN CALCULADA](#)

Forma Pago: DEBITO CUENTA
Cta Contable: 21013505
Cuotas: 0.00
Valor: 0.00
Fecha:
Capital: 0.00
Interés: 0.00
Interés Distribuido: 0.00
Mora: 0.00
Rubros: 0.00

1 Cuotas Pendientes de 0
Cuota a Cancelar: 0
Primera Cuota Vence el:
Valor Pago Total:
Observaciones:
Cuotas: Valor: [Calcular](#)

[REGISTRAR PAGO](#)
[REGISTRAR PAGO TOTAL](#)
[REIMPRIMIR LIBRETA](#)
[TABLA DE AMORTIZACIÓN LINEA CREDIT](#)

Elaborado por: C. I. P. M

Fecha: 2024-02-01

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-01

SIMULACION INGRESO DE CREDITOS

Crédito No:

No. Carpeta Socio:

Estado: **Pendiente** ▼

1 — 2 — 3 — 4 — 5
Pendiente — Aprobación Técnica — Revisión — Aprobado — Liquidado

Fecha:

Nro.Socio: Socio: C.I.: Causal Vinculacion: A01 | A01 | Las personas jurídicas en las cuales los ac ▼

OPCIONES

Buscar

IMPRESIONES

Solicitud(PDF)

Info. Técnico(PDF)

Imp.Anexo Negocio

Pagaré(PDF)

Contrato(DOC)

DATOS DE CRÉDITO

CUENTAS DEL SOCIO

ANEXO DEL NEGOCIO

FLUJO DE CAJA

INFORMACIÓN FINANCIERA

NEGOCIACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN

INFORME TÉCNICO

HISTORIAL CREDITICIO

Crédito No:

No. Carpeta Socio:

Estado: **Pendiente** ▼

1 — 2 — 3 — 4 — 5
Pendiente — Aprobación Técnica — Revisión — Aprobado — Liquidado

Fecha: 10/12/2024 12:00:00 a. m.

Nro.Socio: 203791 Socio: VARGAS ANGUIACA GONZALO FABIAN C.I.: 0604834622 Causal Vinculacion: NV | NV | No vinculado ▼

OPCIONES

Buscar

Nuevo

Grabar

Liquidar Credito

Eliminar

Digitalización Documento

Información Solicitante

DATOS DE CRÉDITO

Estado Operación: N Original ▼

Producto: 1 CREDITO CONSUMO ▼

No. Credito Otorgado: 6

Destino Geográfico:

Tipo Crédito: 2 CONSUMO

Sub Seg. Credito: 0 SIN SUBSEGMENTO ▼

Datos Generales

Destino Financiero: MC Microcrédito otorgado para ▼

Sector Economico:

Obs.Crédito

Obs. Destino. Cred.

Elaborado por: C. I. P. M

Fecha: 2024-02-01

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-01

SIMULACION INGRESO DE CREDITOS

Crédito No:

No. Carpeta Socio:

Estado: **Pendiente** ▼

1 — 2 — 3 — 4 — 5
Pendiente — Aprobación Técnica — Revisión — Aprobado — Liquidado

Fecha:

Nro.Socio: Socio: C.I.: Causal Vinculacion: A01 | A01 | Las personas jurídicas en las cuales los ac ▼

OPCIONES

Buscar

IMPRESIONES

Solicitud(PDF)

Info. Técnico(PDF)

Imp.Anexo Negocio

Pagaré(PDF)

Contrato(DOC)

DATOS DE CRÉDITO

CUENTAS DEL SOCIO

ANEXO DEL NEGOCIO

FLUJO DE CAJA

INFORMACIÓN FINANCIERA

NEGOCIACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN

INFORME TÉCNICO

HISTORIAL CREDITICIO

Crédito No:

No. Carpeta Socio:

Estado: **Pendiente** ▼

1 — 2 — 3 — 4 — 5
Pendiente — Aprobación Técnica — Revisión — Aprobado — Liquidado

Fecha: 10/12/2024 12:00:00 a. m.

Nro.Socio: 203791 Socio: VARGAS ANGUIACA GONZALO FABIAN C.I.: 0604834622 Causal Vinculacion: NV | NV | No vinculado ▼

OPCIONES

Buscar

Nuevo

Grabar

Liquidar Credito

Eliminar

Digitalización Documento

Información Solicitante

DATOS DE CRÉDITO

Estado Operación: N Original ▼

Producto: 1 CREDITO CONSUMO ▼

No. Credito Otorgado: 6

Destino Geográfico:

Tipo Crédito: 2 CONSUMO

Sub Seg. Credito: 0 SIN SUBSEGMENTO ▼

Datos Generales

Destino Financiero: MC Microcrédito otorgado para ▼

Sector Economico:

Obs.Crédito

Obs. Destino. Cred.

Elaborado por: C. I. P. M

Fecha: 2024-02-01

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-01

SIMULACION INGRESO DE CREDITO

Contrato(DOC)

Autorización(PDF)

Info. In Situ

Acta(DOC)

Liquidación(PDF)

MARGEN DE UTILIDAD %

COMPRAS/GASTOS

TOTAL: 0

Flujo del Negocio Mensual

Ventas

Costo de Ventas

UTILIDAD

Ingresos-Egresos del Negocio

Salarios:

Alquiler puesto-local:

Servicios Públicos:

Teléfono:

Impuestos:

Transporte (combustible):

Mantenim. y/o Reparación:

Otros:

Imprevistos:

DETALLE

TOTAL GASTOS NEGOCIO: 0

RESUMEN

VENTAS :

COSTO/VENTAS Y OTROS GTOS.

NEGOCIO :

LIQUIDO

IMPRESIONES

FLUJO DE CAJA

INGRESOS - EGRESOS

Ingresos

Cód	Descripción del Ingreso	Valor	Observación	Eliminar
4.01	SUELDO DEL SOCIO	524		<input type="button" value="Eliminar"/>

Total Ingresos: 524

Gastos

Cód	Descripción del Egreso	Valor	Observación	Eliminar
5.02	EDUCACION	103		<input type="button" value="Eliminar"/>
5.03	SERVICIOS (LUZ, AGUA, TELF)	30		<input type="button" value="Eliminar"/>
5.05	TRANSPORTE	20		<input type="button" value="Eliminar"/>

Total Gastos: 267

Indicadores

Total General	Saldo Neto	Utilidad Neta
0	257	

Calificación Equifax

Titular

Titular: Conyuge: Comp.Central:

Garante

Garante: Conyuge: Comp.Central:

Observaciones Balance

Elaborado por: C. I. P. M

Fecha: 2024-02-01

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-01

SIMULACION INGRESO DE CREDITOS

Crédito No:

No. Carpeta Socio:

Estado: **Pendiente** ▼

1 — 2 — 3 — 4 — 5
Pendiente — Aprobación Técnica — Revisión — Aprobado — Liquidado

Fecha:

Nro.Socio: Socio: C.I.: Causal Vinculacion: A01 | A01 | Las personas jurídicas en las cuales los ac ▼

OPCIONES

Buscar

IMPRESIONES

Solicitud(PDF)

Info. Técnico(PDF)

Imp.Anexo Negocio

Pagaré(PDF)

Contrato(DOC)

DATOS DE CRÉDITO

CUENTAS DEL SOCIO

ANEXO DEL NEGOCIO

FLUJO DE CAJA

INFORMACIÓN FINANCIERA

NEGOCIACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN

INFORME TÉCNICO

HISTORIAL CREDITICIO

Crédito No:

No. Carpeta Socio:

Estado: **Pendiente** ▼

1 — 2 — 3 — 4 — 5
Pendiente — Aprobación Técnica — Revisión — Aprobado — Liquidado

Fecha: 10/12/2024 12:00:00 a. m.

Nro.Socio: 203791 Socio: VARGAS ANGUIACA GONZALO FABIAN C.I.: 0604834622 Causal Vinculacion: NV | NV | No vinculado ▼

OPCIONES

Buscar

Nuevo

Grabar

Liquidar Credito

Eliminar

Digitalización Documento

Información Solicitante

DATOS DE CRÉDITO

Estado Operación: N Original ▼

Producto: 1 CREDITO CONSUMO ▼

No. Credito Otorgado: 6

Destino Geográfico:

Tipo Crédito: 2 CONSUMO

Sub Seg. Credito: 0 SIN SUBSEGMENTO ▼

Datos Generales

Destino Financiero: MC Microcrédito otorgado para ▼

Sector Economico:

Obs.Crédito

Obs. Destino. Cred.

Elaborado por: C. I. P. M

Fecha: 2024-02-01

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-01

**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

PT 8/10

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCION

SIMULACION INGRESO DE CREDITO

LIQUIDAR CREDITO

Eliminar

Digitalización Documento

Información Solicitante

Garantías

IMPRESIONES

Solicitud(PDF)

Info. Técnico(PDF)

Imp.Anexo Negocio

Pagaré(PDF)

Contrato(DOC)

INFORMACIÓN FINANCIERA

GENERAR INFORMACIÓN

Activos(Bienes que Posee)

Codigo	Descripcion del Activo	Valor	Observaciones	Eliminar
1.01.01.002	BANCOS	102	BP PICHINCHA	Eliminar
1.02.01	MUEBLES Y ENSERES	1200		Eliminar
1.01.01.001	DINERO EN EFECTIVO	30		Eliminar

Pasivos(Deudas que Posee)

No hay Datos...

Totales

Total Activos	Total Pasivos	Patrimonio
4045	0	4045

NEGOCIACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN

INFORME TÉCNICO

HISTORIAL CREDITICIO

Información Solicitante

Garantías

IMPRESIONES

Solicitud(PDF)

Info. Técnico(PDF)

Imp.Anexo Negocio

Pagaré(PDF)

Contrato(DOC)

Autorización(PDF)

Info. In Situ

Acta(DOC)

Liquidación(PDF)

Oficial de Crédito y Obs.

Oficial de Crédito

Observaciones

GRABAR **Consulta Equifax**

Excepciones de Crédito

Codigo	Descripción	Estado	Observaciones	S
1	Excepcion por Ampliacion de plazo	A		<input type="checkbox"/>
2	Excepcion Por Garantias cruzadas	A		<input type="checkbox"/>
3	Excepcionar garantias quirografarias	A		<input type="checkbox"/>
4	Excepcionar garantias reales	A		<input type="checkbox"/>

ANÁLISIS E INDICADORES FINANCIEROS

DISPONIBLE	CAPITAL TRABAJO	ROTACIÓN INVENTARIOS	LIQUIDEZ	COBERTURA/CUOTA	ENDEUDAMIENTO ACTUAL	ENDEUDAMIENTO CON CRÉDITO
179.90	132.00	0	0	0.00	0.00	0

Análisis de las 5 C de Crédito

CARÁCTER (Buro)	GESTIÓN (Aspectos negocio, competencia)	CAPITAL (Capacidad de pago, endeudamiento)	COLATERAL (Tipo y situación)	CONDICIONES (Recomendación)
--------------------------	--	---	---------------------------------------	--------------------------------------

Elaborado por: C. I. P. M

Fecha: 2024-02-01

Revisado por: J.F.C.P

Fecha: 2024-02-01

SIMULACION INGRESO DE CREDITO

Crédito No:

No. Carpeta Socio:

Estado: **Pendiente** ▼

1 Pendiente — 2 Aprobación Técnica — 3 Revisión — 4 Aprobado — 5 Liquidado

Fecha:

Nro.Socio: Socio: C.I.: Causal Vinculacion: A01 | Las personas jurídicas en las cuales los ac ▼

OPCIONES

Buscar

IMPRESIONES

Solicitud(PDF)

Info. Técnico(PDF)

Imp.Anexo Negocio

Pagaré(PDF)

Contrato(DOC)

DATOS DE CRÉDITO

CUENTAS DEL SOCIO

ANEXO DEL NEGOCIO

FLUJO DE CAJA

INFORMACIÓN FINANCIERA

NEGOCIACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN

INFORME TÉCNICO

HISTORIAL CREDITICIO

Crédito No:

No. Carpeta Socio:

Estado: **Pendiente** ▼

1 Pendiente — 2 Aprobación Técnica — 3 Revisión — 4 Aprobado — 5 Liquidado

Fecha: 10/12/2024 12:00:00 a. m.

Nro.Socio: 203791 Socio: VARGAS ANGUISACA GONZALO FABIAN C.I.: 0604834622 Causal Vinculacion: NV | NV | No vinculado ▼

OPCIONES

Buscar

Nuevo

Grabar

Liquidar Credito

Eliminar

Digitalización Documento

Información Solicitante

DATOS DE CRÉDITO

Estado Operación: N Original

Producto: 1 CREDITO CONSUMO

No. Credito Otorgado: 6

Destino Geográfico:

Tipo Crédito: 2 CONSUMO

Sub Seg. Credito: 0 SIN SUBSEGMENTO

Datos Generales

Destino Financiero: MC Microcrédito otorgado para ▼

Sector Economico:

Obs.Crédito

Obs. Destino. Cred.:

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-02-01

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-02-01



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

PT 10/10

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCION

SIMULACION INGRESO DE CREDITO

Grabar

Liquidar Credito

Eliminar

Digitalización Documento

Información Solicitante

Garantías

IMPRESIONES

Solicitud(PDF)

Info. Técnico(PDF)

Imp.Anexo Negocio

Pagaré(PDF)

Contrato(DOC)

Autorización(PDF)

FLUJO DE CAJA

INFORMACIÓN FINANCIERA

NEGOCIACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN

INFORME TÉCNICO

HISTORIAL CREDITICIO

COLATERALES

Ingrese El Número de Cédula:

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-02-01

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-02-01



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

MR 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE II: EJECUCION

ENLACE DE MATRIZ DE RIESGOS EN ONE DRIVE.

[MATRIZ DE RIESGOS.xlsx](#)

ENLACE DE FLUGOGRAMAS.

[DIARAMAS DE FLUJO](#)

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-02-20

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-02-21



**PROCESOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO CORE
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.**

CP 1/1

EXAMEN ESPECIAL

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

CARTA DE PRESENTACION

RIOBAMBA, 29 DE MARZO DEL 2024

Ing. Carmen Uvidia.

Gerente.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza

Presente. -

De mi consideración con un atento y cordial saludo a usted, me permito informarle que se ha dado por finalizado el proceso de “Examen Especial a los procesos de gestión del sistema informático Core Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.” a la vez me permito convocar a la conferencia de la lectura del informe final que se llevará a cabo el 1 de abril del 2024 en las instalaciones de la agencia Matriz. La auditoría se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, ISO 27001, tomando en cuenta los objetivos institucionales y el estado actual de la empresa.

Atentamente,

Christopher Palacios
Auditor

Elaborado por: *C. I. P. M*

Fecha: 2024-03-28

Revisado por: *J.F.C.P*

Fecha: 2024-03-29



Carrera de Contabilidad y Auditoría
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 28 de junio de 2023
Oficio No. 1069-DCCA-FCPYA-UNACH

Ingeniera
Carmen Uvidia
GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA
LTDA.
En su despacho.-

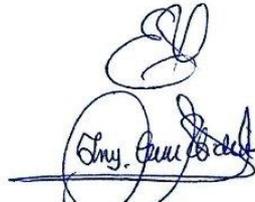
Reciba un atento saludo, en atención a la petición efectuada por el/la Sr/ita. PALACIOS MONTAÑO CHRISTOPHER IVÁN, con cédula de ciudadanía 1720790508; estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, solicito de la manera más comedida su autorización para que el/la mencionado/a alumno/a realice su proyecto de investigación y se le ofrezca las facilidades necesarias para la entrega de información para la ejecución del mismo en la prestigiosa entidad que Usted acertadamente dirige.

Por la favorable atención que se sirva dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,


Lic. Iván Arias González Mgs.
DIRECTOR DE CARRERA
CONTABILIDAD Y AUDITORIA - FCPYA
Elabora: Amparo López
Revisa: MSc. IVÁN ARIAS

AutORIZADO


Carmen Uvidia