



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

PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2020.

AUTOR

TANIA MARIBEL USHCA CUJI

TUTOR

MGS. VERÓNICA PAULINA ÁLVARO ZURITA

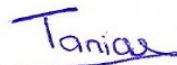
Riobamba, Ecuador. 2022

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Tania Maribel Ushca Cuji, con cédula de ciudadanía 060555945-9, autora del trabajo de investigación titulado: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2020”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 28 de abril del 2022.



Tania Maribel Ushca Cuji
C.I: 060555945-9

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Verónica Paulina Álvaro Zurita catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2020”, bajo la autoría de Tania Maribel Ushca Cuji; 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 28 días del mes de abril de 2022



Firmado electrónicamente por:
**VERONICA
PAULINA ALVARO
ZURITA**

Mgs. Verónica Paulina Álvaro Zurita
C.I: 0603469362

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL



Los miembros de tribunal de Graduación de Proyecto de Investigación con el tema AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. PERÍODO 2020, para la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, presentado por la Srta. Tania Maribel Ushca Cuji.

Una vez revisado el informe del proyecto de graduación escrito en lo cual se ha considerado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite el presente ejemplar original para el uso del resumen custodio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para su constancia de lo expuesto firma.

Mgs. Verónica Paulina Álvaro Zurita
TUTORA

10

CALIFICACIÓN

Mgs. Marco Antonio Moreno Castro
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1

9,5

CALIFICACIÓN

Mgs. Otto Eulogio Arellano Cepeda
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 2

9,00

CALIFICACIÓN

NOTA FINAL 9,5 (SOBRE 10)

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



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

CERTIFICACIÓN

Que, **USHCA CUJI TANIA AMRIBEL** con CC: **0605559459**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2020”**, cumple con el **5%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 27 de abril de 2022



Firmado electrónicamente por:
**VERONICA
PAULINA ALVARO
ZURITA**

Mgs. Verónica Álvaro
TUTORA

DEDICATORIA

En primera instancia dedico mi trabajo investigativo a Dios por la oportunidad de estar con vida y salud, también dedico a mis padres quienes siempre me han impulsado a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los distinguidos docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo, por las enseñanzas impartidas dentro del aula.

A mis padres, por su apoyo absoluto en cada etapa de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	16
1. MARCO REFERENCIAL	16
1.1. PROBLEMATIZACIÓN	16
1.1.1. Formulación del Problema	17
1.2. Justificación.....	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	18
1.4. Hipótesis.....	18

CAPÍTULO II	19
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Estado de Arte.....	19
2.1.1. Antecedentes Investigativos	19
2.2. Generalidades del Objeto de Estudio	21
2.2.1. Reseña Histórica	21
2.2.2. Misión	22
2.2.3. Visión	22
2.2.4. Organigrama Estructural	22
2.3. Auditoría de Gestión	23
2.3.1. Definición.....	23
2.3.2. Optimización de Recursos.....	24
2.3.3. Alcance de Auditoría de Gestión.....	24
2.3.4. Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	25
2.3.5. Fases de la Auditoría de Gestión	25
2.3.6. Técnicas de Recolección de Información.....	26
2.3.7. Pruebas de Auditoría.....	27
2.3.8. Evidencia de Auditoría.....	27
2.3.9. Riesgos de Auditoría.....	28
2.3.10. Hallazgos de Auditoría.....	28
2.3.11. Evaluación de Control Interno.....	29
2.3.12. Componentes de Control Interno basado en COSO III y COSO ERM 2017	30
2.3.13. Indicadores de Gestión.....	31

CAPÍTULO III.....	32
3. MARCO METODOLÓGICO	32
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1.1. Método de Investigación	32
3.1.2. Tipo de Investigación.....	32
3.1.3. Diseño de Investigación	33
3.1.4. Enfoque de Investigación	33
3.1.5. Nivel de Investigación	33
3.1.6. Determinación de la Población y la Muestra.....	33
3.1.7. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	34
3.1.8. Técnicas de Procedimientos e Interpretación de Datos	35
CAPÍTULO IV	36
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	36
4.1. Planificación Preliminar.....	36
4.2. Planificación Específica	39
4.3. Ejecución	41
4.4. Comunicación de Resultados.....	44
CAPÍTULO V	45
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
7. ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis Horizontal de la Cartera de Créditos COAC Minga Ltda.	16
---	----

Tabla 2 Fases de la Auditoría de Gestión.....	25
Tabla 3 Técnicas y Procedimientos de Recolección de Información	26
Tabla 4 Principales Indicadores de Gestión	31
Tabla 5 Población de Personas	34
Tabla 6 Población de Documentos	34
Tabla 7 Programa de Auditoría Planificación Preliminar	36
Tabla 8 Programa de Auditoría Planificación Específica	39
Tabla 9 Resumen - Evaluación del Control Interno.....	40
Tabla 10 Programa de Auditoría – Ejecución	41
Tabla 11 Cédula Analítica – Inspección Física de Documentos	42
Tabla 12 Matriz de Hallazgos de Auditoría	43
Tabla 13 Programa de Comunicación de Resultados.....	44
Tabla 14 Pregunta 1	59
Tabla 15 Pregunta 2	60
Tabla 16 Pregunta 3	61
Tabla 17 Pregunta 4	62
Tabla 18 Pregunta 5	63
Tabla 19 Pregunta 6	64
Tabla 20 Pregunta 7	65
Tabla 21 Pregunta 8	66
Tabla 22 Pregunta 9	67
Tabla 23 Pregunta 10	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Estructural COAC Minga Ltda.....	23
Figura 2 Atributos del Hallazgo de Auditoría	29
Figura 3 Pregunta 1	59
Figura 4 Pregunta 2	60
Figura 5 Pregunta 3	61
Figura 6 Pregunta 4.....	62
Figura 7 Pregunta 5.....	63
Figura 8 Pregunta 6.....	64
Figura 9 Pregunta 7.....	65
Figura 10 Pregunta 8.....	66
Figura 11 Pregunta 9.....	67
Figura 12 Pregunta 10.....	68

RESUMEN

El presente proyecto de investigación, se elaboró con el objetivo de desarrollar una Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020, para determinar la optimización de recursos; la realización del trabajo de titulación empezó con el planteamiento del problema para establecer objetivos y el marco teórico; en la metodología se utilizó el procedimiento deductivo, porque la investigación parte de una premisa general a sucesos particulares, además se tomó en cuenta el método analítico, ya que permitió estudiar las causas y efectos de la problemática; por otra parte la ejecución de la auditoría se realizó mediante la fase de planificación preliminar, en donde se aplicó entrevistas y cuestionarios al personal administrativo a fin de obtener información preliminar del departamento de créditos, seguidamente en la planificación específica se empleó el cuestionario de control interno a los 5 componentes del COSO III, posteriormente en la fase de ejecución se procedió a preparar los papeles de trabajo de acuerdo a los datos recolectados, finalmente se analizó e interpretó información obtenida mediante la emisión del informe final, determinando un cumplimiento deficiente a los procesos crediticios.

Palabras clave: auditoría, gestión, control interno, créditos, cobranzas

ABSTRACT

This research project was made with the objective of developing a Management Audit to the Credit Department of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. in Riobamba city, Chimborazo province period 2020, to determine the optimization of resources; the elaboration of the titling work begins with the approach of the problem to establish objectives and the theoretical framework; in the methodology, the deductive procedure was used, because the investigation starts from a general premise to particular events, in addition, the analytical method was considered, since it allowed studying the causes and effects of the problem; On the other hand, the execution of the audit was carried out through the preliminary planning phase, where interviews and questionnaires were applied to the administrative staff in order to obtain preliminary information from the credit department, then in the specific planning the internal control questionnaire was used for the 5 components of the COSO III model, later in the execution phase the work papers were prepared according to the data collected, finally the information obtained was analyzed and interpreted through the issuance of the final report, determining poor compliance with the credit processes.

Keywords: audit, management, internal control, credits, collections



Firmado electrónicamente por:

**ALEXANDER
PEREZ**

Reviewed by: Alexander

Pérez Herrero

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 1757815798

INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión surge de la necesidad de medir los procesos en una organización, no solo por la competitividad, sino también con el objetivo de ofrecer al mercado un bien y/o servicio de calidad que satisfaga a los clientes, por lo tanto, cabe indicar que, si una empresa conoce sus debilidades en cada proceso, podrá erradicar e incluso perfeccionar el clima organizacional.

En el Ecuador, la actividad financiera es una prestación o servicio de orden público, controlada y regulada por el estado y es la prestación del sistema financiero nacional, siempre cuando se cuente con autorización de los entes de control en marco normativo expedido por la junta política y regulación monetaria financiera. (Arias , Puente , & Monica del Pilar, 2021, pág. 189).

Por lo tanto, Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones de intermediación financiera a fin de administrar recursos económicos procedentes de sus socios. Deben constituirse como organizaciones financieras sólidas, eficientes y solventes, capaces de cumplir con todos los programas, planes, objetivos, y proyectos, cuyos resultados se reflejen en los indicadores financieros, los mismos que garanticen una sostenibilidad en el tiempo.

Por consiguiente, se aplica la auditoría de gestión frente al requerimiento de mejorar el control en los distintos procesos y actividades, para examinar la situación real en la que se encuentra el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., con la finalidad de establecer acciones correctivas y su aplicación.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PROBLEMATIZACIÓN

La COAC Minga Ltda., es una entidad del sector financiero cooperativo perteneciente al segmento 3, sus principales actividades son el otorgamiento de créditos, sistema de ahorros, a pesar del crecimiento aun presenta deficiencias, en la siguiente tabla se muestra la cartera de crédito:

Tabla 1

Análisis Horizontal de la Cartera de Créditos COAC Minga Ltda.

COOPERATIVA MINGA LTDA.				
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA TOTAL				
CARTERA	DIC-19	DIC-20	VARIACIÓN	PORCENTAJE
TOTAL CARTERA POR VENCER	13.861.775,84	15.655.365,36	1.793.589,52	12,94%
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS	397.369,40	350.195,21	-47.174,19	-11,87%
TOTAL CARTERA VENCIDA	868.040,20	859.405,22	-8.634,98	-0,99%
TOTAL CARTERA BRUTA	15.127.185,44	16.864.965,79	1.737.780,35	11,49%
PROVISIONES	-1.013.546,01	-1.117.718,96	-104.172,95	10,28%
TOTAL CARTERA NETA	14.113.639,43	15.747.246,83	1.633.607,40	11,57%

Nota: Elaborada acorde a la información de los Estados Financieros de la entidad.

La cartera de crédito es el principal activo de la empresa, que debe ser gestionada de manera óptima. Para el año 2020, la cartera bruta representa un incremento de 11,49% en comparación con el año 2019 ocasionando un aumento en provisiones de 11,49%, a su vez la cartera que no devenga intereses evidencia un aumento del 11,87%, la cartera vencida figura un decremento de 0,99% en relación al año 2019, por otro lado, la cartera por vencer para el año 2020 demuestra un incremento del 12,94%, el total de los ítems mencionados genera un aumento de 11,57% en la cartera neta para el año 2020. Cabe indicar que, de manera consolidada, para el año 2020 el total de índice de morosidad figura el 7,17% sobre la cartera bruta; de acuerdo al sistema de monitoreo

PERLAS (Protección, Estructura financiera eficaz, Calidad de Activos, Tasas de Rendimiento y costos, Liquidez y Señales de crecimiento) diseñado por el consejo mundial de cooperativas, el porcentaje ideal a alcanzar para las instituciones de intermediación financiera es $\leq 5\%$, en este contexto la Cooperativa Minga Ltda., no alcanza la meta recomendada.

Por tal motivo es esencial realizar un examen sistemático a las normas y procedimientos del departamento de créditos para determinar la eficiencia, eficacia de los procesos y optimización de recursos, con un enfoque al mejoramiento de los procesos y definición de parámetros viables.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia de la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020 en la optimización de los recursos?

1.2. Justificación

La aplicación de una auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa Minga Ltda., tiene como utilidad establecer las deficiencias que han afectado los resultados de la cooperativa; complementariamente se aplicarán procedimientos de verificación e indicadores de gestión en la fase de ejecución, que contribuirán en la disminución de los problemas, se determinarán medidas correctivas y se podrán superar los objetivos fijados para un periodo fiscal.

En cuanto al aporte teórico, el trabajo en su contenido muestra una bibliografía especializada, la cual se sustenta en la opinión de autores reconocidos en el tema de auditoría de gestión, convirtiéndose en una fuente confiable de información. Desde el aspecto metodológico, la investigación cuenta con el uso de métodos apropiados para recabar información, la misma que se ha obtenido mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación apropiados al

tema de investigación, por lo que brinda un aporte metodológico seguro en el procesamiento de datos.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020 para determinar la optimización de recursos.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Estructurar el marco teórico, mediante la revisión de las distintas fuentes bibliográficas, tendiente a una adecuada fundamentación científica de la presente investigación.
- Aplicar las fases de la auditoría de gestión que permita determinar y sustentar hallazgos.

1.4. Hipótesis

La Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020, incide en la optimización de los recursos.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado de Arte

2.1.1. Antecedentes Investigativos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., es una institución con 21 años al servicio de la sociedad posesionándose como una entidad financiera en las principales provincias del Ecuador. Sin embargo, se conoce que la entidad no está cumpliendo al 100% los objetivos y metas planteadas principalmente dentro del área de créditos, es así que para el año 2020 se evidenció un aumento de cartera por vencer en 12,94% con un índice de morosidad de 7,17%, por tal motivo es importante entender que la auditoría de gestión permite evaluar la efectividad del cumplimiento a las normas, procedimientos y políticas frente a las metas planificadas.

Por lo cual, en el presente estudio se consideró revisar investigaciones relacionadas al presente tema a fin de identificar las conclusiones o resultados que llegaron dichos autores durante la ejecución de su trabajo, entre las cuales se citan a continuación:

El autor, Zavala (2016), realizó una investigación titulada “Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Minga Ltda.”, con el objetivo de evaluar el nivel de cumplimiento de la normativa y políticas de crédito, para lo cual se empleó una metodología de tipo documental y campo bajo un enfoque cuantitativo. Donde se obtuvo como resultado que el personal de créditos desconoce la normativa indispensable para el desenvolvimiento de su trabajo, y el análisis técnico es incorrecto. Concluyendo que la falta de control puede generar costos y gastos, no solamente por la gestión de cobranza, también el gasto de la cartera inproductiva.

De acuerdo a, Intriago (2017) en su investigación titulada “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., período 2016”, tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno de la organización bajo el método de COSO III, utilizando la metodología de campo y descriptiva. El principal resultado que se obtuvo fue el incumplimiento al proceso de créditos por parte de los funcionarios y colaboradores. Concluyendo que el área de créditos desconoce los procesos enmarcados dentro del Manual de Políticas, Procedimientos y Proceso de Créditos.

En cuanto a, Navas (2019) en su proyecto de grado titulado “Evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017 – 2018” tuvo como objetivo ayudar a disminuir los riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa, para lo cual se utilizó la metodología de nivel descriptivo con un enfoque cualitativo. Los resultados arrojaron que la cooperativa no cuenta con estrategias de monitoreo para el desarrollo de actividades de colocación y recuperación de cartera.

Por otro lado, Arboleda (2019) desarrolló una investigación titulada “Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.”, con el objetivo de analizar la estructura administrativa y operativa del departamento de crédito y cobranzas. La metodología empleada fue de tipo documental y campo, además se utilizó el enfoque cuantitativo y cualitativo. Los resultados arrojaron que no se cumple el 100% con los planes operativos. Concluyendo que existe una mala estructura de los oficiales de crédito por lo que existen problemas en cuanto al cumplimiento de obligaciones.

Conforme a, Hipo (2019) en su publicación “ Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018. Tuvo como propósito desarrollar las fases de la auditoría que

contribuya al mejoramiento de los procesos crediticios y a la correcta toma de decisiones administrativas, utilizando la metodología de tipo documental y de campo con un enfoque cualitativo. Los resultados arrojaron que existe un incumplimiento a los requisitos para la concesión de créditos. Se concluyó que la deficiencia del sistema de control interno es un efecto desfavorable para el desarrollo económico de la institución.

Finalmente, al revisar las investigaciones similares, se concluye lo indispensable de cumplir eficientemente las normativas vigentes, cabe indicar que dicho proceso no garantiza la minimización absoluta de los riesgos crediticios, no obstante, la aplicación correcta del manuales, reglamentos y políticas permiten a las entidades disminuir deficiencias de control interno.

2.2. Generalidades del Objeto de Estudio

Los datos generales de la Cooperativa fueron otorgados y autorizados por el Gerente General de la entidad.

- **Razón social:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
- **Representante Legal:** Ing. Jorge Vicente Chucho Lema
- **Ruc:** 690074761001
- **Segmento:** SEGEMENTO 3
- **Objeto Social:** Intermediación monetaria
- **Estado Jurídica:** Activa
- **Dirección:** Juan de Velasco Riobamba – Rio Chanchan

2.2.1. Reseña Histórica

Conforme a la información proporcionada, se menciona lo siguiente:

Minga Ltda., es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta en la década de los 80, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones

de servicio de intermediación financiera a los que dicho pueblo no tenía acceso a la Banca. Por el crecimiento obtenido, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente es así que obtiene su imagen y personería jurídica como Cooperativa de Ahorro y Crédito legalmente constituida, desde el 30 de mayo de 1997, Tiene más de 21 años de vida institucional, y actualmente cuenta con más de 30.000 socios. (COAC MINGA LTDA, 2021)

2.2.2. Misión

Ser una entidad del sector financiero de la economía popular y solidaria que difunde, promueve, fortalece y financia a través de recursos financieros, tecnológicos y humanos identificados y comprendidos con la ayuda mutua y solidaridad, las condiciones y mejora de la calidad de vida de sus socios y la comunidad, fortaleciendo la cultura de ahorro y facilitando el acceso a crédito. (COAC MINGA LTDA, 2021)

2.2.3. Visión

Ser una organización de la economía popular y solidario líder del mercado cooperativo, comprometida con el mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de sus asociados, sus familias y la comunidad en general, con capital humano identificado con valores y principios cooperativos y en continuo aprendizaje con responsabilidad social. (COAC MINGA LTDA, 2021)

2.2.4. Organigrama Estructural

De acuerdo a la documentación proporcionada, se evidencia una carta gráfica estructurado por el nivel estratégico, nivel táctico y nivel operativo conectada mediante líneas que representan las vías de comunicación entre los distintos departamentos.

Por otra parte Arias (2018) define como un técnica que permite “evaluar y cuantificar los logros alcanzados por una empresa en un lapso de tiempo determinado” (pág. 4).

Por último, Bravo , Bravo, & López (2018) definen como “una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, la misma debe tener presente aspectos fundamentales como el cumplimiento de los objetivos institucionales y su concordancia con la planificación” (pág. 8).

Con los conceptos antes mencionados, desde mi punto de vista la auditoría de gestión es un método de análisis administrativo que permite comprobar la efectividad de la gestión de la organización o área específica, mediante la cuantificación de los resultados alcanzados y la identificación de la optimización de los recursos.

2.3.2. Optimización de Recursos

“La optimización, en general, implica lograr el mejor funcionamiento de algo, usando de la mejor forma los recursos” (Westreicher, 2020), así mismo (Royón , 2020) acota que “consiste en mejorar la eficiencia en cada tarea con ello la rentabilidad de la empresa, conocer cada tarea y los recursos necesarios para su realización es un factor clave”

A mi entender, la optimización de recursos se conceptualiza como la acción de la utilización adecuada de medios tecnológicos, humanos, materiales y elementos necesarios, con los cuales se alcanza y se pretende a largo plazo generar mayores beneficios con menores costos.

2.3.3. Alcance de Auditoría de Gestión

“La auditoría de gestión alcanza a validar todas las operaciones y procedimientos de la organización y su oportunidad de mejora enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de información, y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas” (Bravo , Bravo, & López, 2018, pág. 8). Por otra parte, Cajiao, García, & Jimbo (2016) afirman que este tipo evaluación

permite “examinar a una entidad o a parte de ella; a una actividad, programa, o proyecto. Se interesa de los componentes escogidos, en sus resultados positivos y negativos” (pág. 33).

Por ende, se puede decir que el desarrollo de la auditoría de gestión permite diagnosticar la situación actual en cuanto a la gestión de la organización, departamento o de un proceso específico.

2.3.4. Objetivos de la Auditoría de Gestión

La ejecución de la auditoría de gestión persigue los siguientes puntos:

“Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas, así como comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos, y la utilización adecuada de los recursos” (Luna, 2015).

“Revisar y evaluar la economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros, y el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficacia de los procesos” (Cajiao, García, & Jimbo, 2016, pág. 34)

Por consiguiente, se plantea que el objetivo principal de la auditoría de gestión es determinar y evaluar los resultados alcanzados.

2.3.5. Fases de la Auditoría de Gestión

El desarrollo de la auditoría de gestión abarca 3 fases principales, misma que se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 2

Fases de la Auditoría de Gestión

ETAPAS DE LA AUDITORÍA	
Planificación	“Consiste en establecer los objetivos, métodos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización” (Bravo , Bravo, & López, 2018, pág. 9)
Ejecución	“En la etapa de ejecución se pone en práctica el plan de auditoría y los procedimientos planificados” (Manrique, 2019, pág. 130).

Comunicación de Resultados	El informe de auditoría expone por escrito los resultados y recomendaciones de la acción de control, con la finalidad de brindar oportunamente información al titular de la entidad y otras autoridades u organismos competentes (Manrique, 2019, pág. 127)
Seguimiento	Según Arias (2018, pág. 5) también se debe considerar la etapa de seguimiento ya que permite “verificar que las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría sean cumplidas de manera adecuada y oportuna”.

Nota: Elaboración propia de acuerdo a los conceptos por Arias, Manrique, y Bravo.

Por lo que, cabe indicar que cada una de las fases es muy importante, pues el cumplimiento de los mismos facilitará realizar eficientemente la auditoría.

2.3.6. Técnicas de Recolección de Información.

De acuerdo con Hernández & Duana (2020, pág. 52) “comprende procedimientos o actividades que permite al investigador información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” por otro lado Alatrista (2019) define como “métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional”, para mi juicio son distintos mecanismos empleados para recolectar evidencia suficiente durante la auditoría, a continuación las principales técnicas:

Tabla 3

Técnicas y Procedimientos de Recolección de Información

Tipo de verificación	Técnicas
Verificación Ocular	Comparación: cotejar la información de dos o más operaciones. Observación: “es un reconocimiento, menos formal, a procesos concretos.
Verificación Oral	Entrevista: se aplica de forma directa al objeto de estudio mediante una conversación. Encuesta: instrumento que utiliza un cuestionario para recolectar información estadística.
Verificación Escrita	Confirmación: “es la ratificación por parte del auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación” (Alatrista , 2019). Tabulación: consiste en la preparación y análisis de datos estadísticos.
Verificación Documental	Comprobación: verificar la legitimidad, veracidad y autenticad de las operaciones.

Verificación Física	<p>Revisión selectiva: consiste en evaluar una parte del universo de estudio de forma rápida.</p> <p>Inspección: “la inspección implica el examen de registros o de documentos, en papel, en soporte electrónico, o un examen físico de un activo” (NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA 500; 2009, pág. 430)</p>
---------------------	--

Nota: Autoría propia tomando como base algunos conceptos de Alatrística, NIA 500 y Contraloría.

2.3.7. Pruebas de Auditoría

En términos de la auditoría de gestión, “las pruebas de auditoría son los hechos o informaciones que se utiliza para afirmar si la dirección y los empleados de una entidad auditada han aceptado llevado a cabo las acciones apropiadas” (Zambrano & Armada, 2020, pág. 6).

Pruebas de Cumplimiento. “Es una prueba que reúne evidencia de auditoría para indicar si un control funciona efectivamente y logra sus objetivos” (Jara, 2018), de modo que, se caracteriza por confirmar las exigencias del sistema de control interno.

Pruebas Sustantivas. “Permiten evaluar el cumplimiento de las disposiciones y procedimientos establecidos en el auditado” (Zambrano & Armada, 2020, pág. 7), por lo tanto ayudan a comprobar la validez de actividades realizadas.

Pruebas Analíticas. Son comparaciones entre dos o más operaciones o hechos financieros con las expectativas del auditor. (Martínez, 2020)

2.3.8. Evidencia de Auditoría

Según la NIA 500 es una “información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión”. A la vez Manrique, (2019) define a la evidencia como “un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión” (pág. 47). Por otra parte Rodríguez (2020), indica que “es toda información, tanto escrita como oral, que se evalúa durante una auditoría, estos documentos le dan la justificación a la opinión de auditoría”.

Entonces la evidencia de auditoría debe ser:

- **Suficiente:** “cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar o los criterios” (Manrique, 2019, pág. 47).
- **Competente:** “Cuando se refiere a hechos, circunstancias o criterios que tienen real importancia, en relación al asunto examinado”. (Manrique, 2019, pág. 47)
- **Pertinente:** “Cuando exige que la prueba posea relación clara y lógica con los objetivos y los criterios de auditoría” (Zambrano & Armada, 2020, pág. 6).

2.3.9. Riesgos de Auditoría

De acuerdo con, Llamas (2020) “Un riesgo es la incertidumbre generada por la evaluación y resultado de un suceso en concreto”, en cuanto “la auditoría basada en riesgos considera la planeación y el desarrollo en los puntos críticos” (Laski, 2018), existen 3 tipos de riesgos que son:

- **Riesgo Inherente:** Presenta la posibilidad de que una afirmación sobre una transacción saldo contable, o revelación de información contenga errores materiales.
- **Riesgo de Control:** Riesgo de que los controles establecidos por el cliente no prevengan ni detecten una incorrección significativa.
- **Riesgo de detección:** Es el riesgo de que un auditor no encuentre errores materiales. (Perez , 2021)

En mi opinión, el auditor debe aplicar pruebas suficientes que detecten ciertas deficiencias significativas, a fin de detectar errores significativos que garantice resultados óptimos.

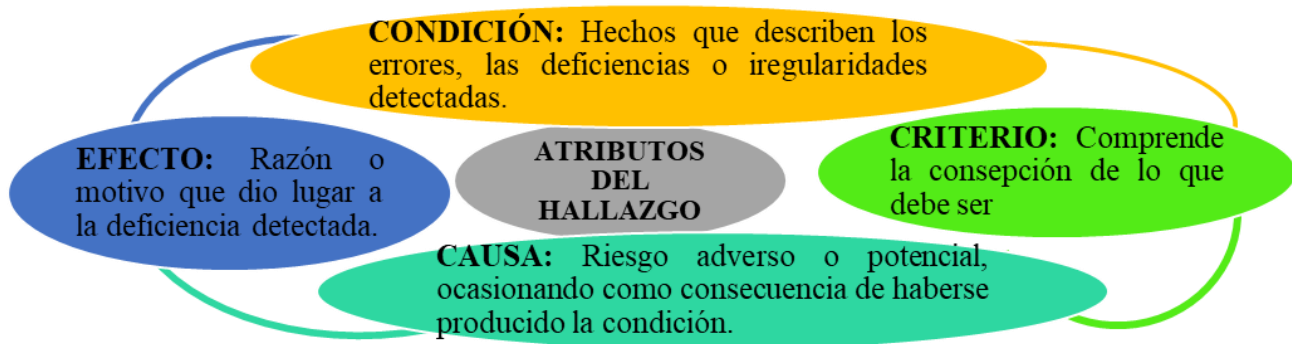
2.3.10. Hallazgos de Auditoría

“Los hallazgos de auditoría revelan presuntos errores, deficiencias o irregularidades como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría” (Manrique, 2019, pág. 125). Por otra

parte, Restrepo (2018) señala que “son deficiencias producto de la ejecución del proceso de auditor” a continuación, los atributos del hallazgo y su significado:

Figura 2

Atributos del Hallazgo de Auditoría



Nota: Elaboración propia de acuerdo a los conceptos establecidos por Manrique y Restrepo.

Cabe mencionar que la identificación de los 4 atributos del hallazgo debe ser considerada como punto principal del informe final, por ende, debe ser redactada coherentemente tomando como base los papeles de trabajo.

2.3.11. Evaluación de Control Interno

“La evaluación de control interno comprende la revisión del diseño, la implementación y la efectividad de los controles internos establecidos por la entidad para la materia a examinar, así como sus niveles de cumplimiento” (Manrique, 2019, pág. 118). Por tanto “Una de las actividades propias del trabajo de auditoría es la evaluación de la estructura de control interno de un cliente, labor que inicia en la etapa de planificación de auditoría y continúa a lo largo del ejercicio” (Rodríguez I., 2020).

Para mí, consiste en examinar el cumplimiento de las actividades de control de una entidad, este procedimiento se desarrolla durante la primera fase de auditoría a fin determinar el riesgo de detención.

2.3.12. Componentes de Control Interno basado en COSO III y COSO ERM 2017

El Marco Integrado de Control Interno COSO III se enfoca en una cobertura de gestión de riesgos, su contenido se basa en 5 componentes que se mencionan a continuación:

- **Entorno de Control:** se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.
- **Evaluación de Riesgos:** su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos.
- **Actividades de Control:** son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas.
- **Información y Comunicación:** son los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad.
- **Monitoreo:** las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno. (Quinaluisa, Ponce , Muñoz, Ortega , & Pérez, 2018, págs. 274-276)

Cabe mencionar que al año 2017 se publicó el coso ERM 2017 con una actualización al COSO III 2013, misma que posee 5 componentes y 20 principios. Conforme a Hahut (2019), la aparición del modelo COSO ERM no reemplaza al modelo COSO III, no obstante, son complementarios.

Conforme al COSO ERM 2017 se cita siguientes componentes:

1. Gobierno y cultura

2. Estrategias y objetivos
3. Desempeño
4. Revisión
5. Información, Comunicación y Reporte

Por lo tanto, desde mi punto vista el COSO ERM 2017 permitirá a las organizaciones establecer objetivos de acuerdo a los rendimientos alcanzados y analizar riesgos en todos los niveles de la organización, y al auditor evaluar las actividades de control mediante este modelo facilitará obtener resultados claros y precisos.

2.3.13. Indicadores de Gestión

Según Samaniego (2017) define como “ herramientas de medición del cumplimiento de actividades de la organización” a esto Douglas (2021) afirma que “los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso”, por consiguiente se puede decir que es una manera de calcular o cuantificar los resultados alcanzados aplicando distintas fórmulas, los mismos se plantea a continuación:

Tabla 4

Principales Indicadores de Gestión

INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE EFICIENCIA	INDICADOR DE ECONOMÍA	INDICADOR DE ÉTICA
Mide lo alcanzado y presupuestado	Mide el nivel de ejecución y recursos utilizados.	Mide la administración de insumos utilizados	Mide el clima ético de la organización
EJEMPLO: META ALCANZADO /META PLANIFICADO X 100	EJEMPLO: TIEMPO INVERTIDO/ TIEMPO PREVISTO X 100	EJEMPLO: GASTO NÓMINA/ TOTAL GASTO OPERACIONAL X 100	EJEMPLO: PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO/PERSONAL OPERATIVO X 100

Nota: Elaboración Propia

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de Investigación

El presente proyecto de investigación se realizó bajo el método:

Deductivo. Es la que procede de “fundamentos teóricos hasta llegar a hechos particulares” (Prieto , 2017). Partiendo de la información recopilada se conoció si los procedimientos para la concesión de créditos, lo ejecutaron de acuerdo a las exigencias de la normativa interna.

Inductivo. Se “basa en hechos o prácticas particulares, a fundamentos teóricos” (Prieto , 2017). En función a la normativa interna con que se desarrolló las actividades de colocación de recursos y recuperación, el cual permitió saber del porque se suscitó los resultados que se reflejan.

Analítico. El uso de este método facilitó analizar minuciosamente las causas y efectos de las actividades efectuadas en el área de créditos, y la separación de responsabilidades

3.1.2. Tipo de Investigación

Por el alcance que persigue el desarrollo del trabajo investigativo se caracteriza por ser:

3.1.2.1. Investigación de Campo

El trabajo de campo consiste en “explorar los datos bajo el contacto directo con el objeto de estudio” (Baena, 2017, pág. 67), de tal forma, se examinó los hechos en el lugar de ocurrencia, es decir, en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

3.1.2.2. Investigación Documental

Baena (2017) afirma que este tipo de estudio “es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos” (pág. 68), por cuanto, se verificó toda la documentación de respaldo de los procesos administrativos de la COAC Minga Ltda. y el sistema ECONX.

3.1.3. Diseño de Investigación

La indagación no experimental, consiste en “observar los fenómenos en su contexto natural” (Hernández , Fernandez , & del Pilar, 2015, pág. 153). Consecuentemente la ejecución de la tesis se realizó sin manipular intencionalmente las variables, dicho de otra forma, se observó los hechos tal como se dio en la empresa.

3.1.4. Enfoque de Investigación

Se aplicará paradigmas cuantitativos y cualitativos. Hernández, “et al”, (2015) indican que la combinación de las dos perspectivas “utilizan la medición numérica, recolección y análisis de datos”. Cuantitativo para revisar el número de procesos gestionados y la cualitativa para indagar la ocurrencia de los sucesos asociados a la gestión institucional.

3.1.5. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo. Esta modalidad “emplea la recolección y análisis de los datos” (Hernández “et al”, 2019, pág. 66). Con la aplicación de este tipo de indagación se detalló los problemas que se presentan en el departamento de créditos.

3.1.6. Determinación de la Población y la Muestra

3.1.6.1. Determinación de la Población

En concordancia con (Arias , Guadalupe , & Miranda , 2016) población es “un conjunto de casos definido, limitado y accesible”. La población está formada por el personal administrativo del Departamento de Créditos de la COAC Minga Ltda.

Tabla 5*Población de Personas*

Población	Nº
Gerente General	1
Jefe Nacional de Créditos	1
Asistente de Créditos	2
TOTAL	4

Nota: Elaborado en base a la información proporcionada por la cooperativa.

La población documental está compuesta por las normas, reglamentos y manuales bajo los cuales el departamento de crédito debe realizar sus actividades.

Tabla 6*Población de Documentos*

Población	Nº
Plan estratégico	1
Reglamento Interno	1
Manual de procedimientos del área de créditos.	1
Manual de funciones	1
Estados Financieros	2
TOTAL	6

Nota: Elaborado en base a la información proporcionada por la cooperativa.

3.1.6.2. Determinación de la Muestra

Para la siguiente investigación no se aplicó un método estadístico para calcular la muestra, esto debido a que la cantidad de la población tanto de personas como de documentos no es extensa por lo que se trabajó con toda la población.

3.1.7. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**3.1.7.1. Determinación de las Técnicas de Recogida de Información**

Observación. Se acudió al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., para conocer el ambiente laboral y el cumplimiento de las actividades.

Entrevista. Se realizó un dialogo con el Gerente General, el Jefe de Créditos, para identificar el cumplimiento de los objetivos trazados.

Encuestas. Se aplicó un cuestionario de control interno al personal del área de créditos.

3.1.7.2. Determinación de los Instrumentos de Recogida de Información

Ficha de Observación. A través del uso de los registros se efectuó anotaciones de la información administrativa para posteriormente evaluar los procesos.

Guía de Entrevista. Se realizó de forma directa al Jefe de Créditos por medio de un cuestionario con preguntas abiertas.

Cuestionarios. Por medio de preguntas cerradas se conoció sucesos concretos.


3.1.8. Técnicas de Procedimientos e Interpretación de Datos

Durante la ejecución de la auditoría se utilizó el programa Microsoft Word y Excel, para analizar la investigación se realizó a través de tablas y gráficos los mismos fueron plasmados en los papeles de trabajo.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Planificación Preliminar

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PA-PP 1/1
---	---	-----------

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

Objetivo: Conocer la situación actual del Departamento de Créditos de la COAC Minga Ltda.

Tabla 7

Programa de Auditoría Planificación Preliminar

N°	PROCEDIMIENTO	FEF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1.	Elabore un Contrato de Servicios Profesionales	CSP 2/2	TMUC & ASOCIADOS	04/01/2022
2.	Elabore una Orden de Trabajo	OT 1/1	TMUC & ASOCIADOS	06/01/2022
3.	Elabore la carta de Notificación de Inicio de Auditoría	CN-IA 1/1	TMUC & ASOCIADOS	10/01/2022
4.	Solicite información general de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión, Base Legal, Objetivos, Organigrama Estructural. • Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos 	IGE 1/1	TMUC & ASOCIADOS	12/01/2022
5.	Elabore una entrevista al Gerente General y al Jefe de créditos de la COAC Minga Ltda. a fin de conocer la situación actual del área.	EJC 1/1	TMUC & ASOCIADOS	05/02/2022
6.	Elabore y tabule una encuesta al personal administrativo del departamento de créditos para un conocimiento preliminar del área	EPADC 10/10	TMUC & ASOCIADOS	07/02/2022
7.	Elabore una guía de observación	GO 1/1	TMUC & ASOCIADOS	07/02/2022
8.	Redacte el informe de visita preliminar	IVP 1/1	TMUC & ASOCIADOS	08/02/2022
9.	Elabore el memorando de planificación preliminar	MPP 4/4	TMUC & ASOCIADOS	08/02/2022

La tabla 7 representa los procedimientos ejecutados en la planificación preliminar. (Ver Anexo1)

Elaborado por	TMUC	Fecha	03/01/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	04/01/2022

Efectuando los procedimientos de la planificación preliminar se comunicó los resultados obtenidos en la primera fase de auditoría mediante el siguiente informe:

Informe de Visita Preliminar

Riobamba, 08 de febrero de 2022

Ingeniero

Jorge Vicente Chucho Lema

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA.”

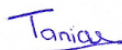
De mi consideración:

Al desarrollar la primera fase de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos, se procedió a realizar una encuesta de 10 preguntas a los 4 funcionarios administrativos del área de créditos, además se ejecutó una entrevista dirigida al Representante Legal y al Jefe de Créditos, así mismo se aplicó la técnica de observación al proceso de créditos; considerando los puntos mencionados se elaboró la respectiva tabulación y análisis de datos, a continuación se señalan los resultados más sobresalientes:

- Al efectuar la encuesta al personal administrativo del área de créditos el 100% de los encuestados consideran que, si es necesario la realización de una auditoría de gestión que mida la eficiencia y eficacia de los procesos del departamento de créditos, por lo tanto, se consideró necesario realizar un examen técnico para verificar la gestión eficiente del área.
- El 100% de los encuestados afirman que existe un reglamento interno para el proceso de concesión y recuperación de créditos, así mismo el 50% de los encuestados manifiestan que la aplicación del manual de créditos se da en un nivel satisfactorio.

- Del 100% de los encuestados el 25% manifiestan que se mantiene una comunicación interna regular, por otro lado, El 50% de los encuetados sostienen que el cumplimiento del plan operativo se da en un nivel satisfactorio.
- Dentro del proceso de recuperación de cartera el 75% de los encuestados confirman que en primera instancia se ejecutan las llamadas telefónicas, así también cabe recalcar que el 50% de los encuestados consideran que los asesores de crédito realizan la gestión crediticia en un nivel bueno.
- Luego de realizar la entrevista se puede decir que la instrucción financiera se encuentra en el segmento 3 del sector cooperativo, tiene 21 años de vida institucional, cuenta con más de 30.000 socios, está bajo el control de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cabe mencionar que el área de créditos es el principal de eje de crecimiento institucional.
- En la actualidad en la institución no evidencia mayor riesgo crediticio, sin embargo, cabe indicar que la cooperativa en el año 2020 presenta un aumento de cartera por vencer de 12,24%, con un índice de morosidad de 7,17%, por otra parte, mediante la observación se percató que no se realiza un buen análisis previo al otorgamiento de créditos, además en ciertas ocasiones hay retrasos en la aprobación de créditos a causa del incumplimiento a las políticas por parte de los asesores.


Atentamente;



Srta. Tania Ushca

JEFE DE LA UNIDAD UDI TORA

4.2. Planificación Específica

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PA-PE 1/1
---	---	------------------

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

Objetivo: Evaluar el control interno del Departamento de Créditos de la COAC Minga Ltda.

Tabla 8

Programa de Auditoría Planificación Específica

Nº	PROCEDIMIENTO	FEF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1.	Elabore el cuestionario de control interno al departamento de créditos mediante el modelo COSO III.	CCI-COSO III 5/5	TMUC & ASOCIADOS	10/02/2022
2.	Califique el nivel de confianza y riesgo y elabore la matriz de ponderación.	NCR 5/5	TMUC & ASOCIADOS	11/02/2022
3.	Elabore el informe de control interno.	ICI 3/3	TMUC & ASOCIADOS	12/02/2022
4.	Elabore la matriz de enfoque de auditoría.	MEA 1/1	TMUC & ASOCIADOS	15/02/2022
5.	Elabore memorando de planificación específica.	MPE 3/3	TMUC & ASOCIADOS	15/02/2022

La tabla 8 muestra los procedimientos aplicados en la planificación específica. (Ver anexo 2)

Elaborado por	TMUC	Fecha	03/01/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	04/01/2022

En esta fase se aplicó el cuestionario de control interno a los cinco componentes del modelo COSO III con la finalidad de evaluar la efectividad del sistema de control interno del departamento de créditos de la COAC Minga Ltda., finalmente redactar un informe y comunicar los resultados, el cual se resume a continuación:

- Dentro del componente Entorno de control, no se encuentra bien definida la estructura organizacional, existe una alta rotación del personal operativo del área de créditos y cobranzas, a su vez no existe un plan de capacitación.

- En la Evaluación de Riesgos se puede evidenciar que no existe un adecuado manejo de la estructura de gestión de riesgos, además no se realiza capacitaciones continuas.
- En cuanto a las Actividades de Control, se puede comentar que no hay un seguimiento a la ejecución presupuestaria, así también, no existe un estudio minucioso de la liquidez económica del socio.
- Dentro de la Información y Comunicación, se ha podido analizar que existe un sistema informático deficiente, al mismo tiempo no mantienen líneas de comunicación para los socios, y la comunicación entre el jefe de crédito y los jefes de agencia es deficiente.
- Finalmente, respecto al componente Supervisión y Monitoreo se puede decir que no existe mecanismos eficientes para detectar desviaciones de las actividades a ejecutar, a su vez no se cumple adecuadamente los procedimientos para la recuperación de cartera.

Tabla 9


Resumen - Evaluación del Control Interno

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

Nota: Elaboración propia misma que representa el nivel de confianza y riesgo del sistema de control interno del Departamento de créditos COAC Minga Ltda.

La tabla 9 representa un resumen de los resultados alcanzados en la evaluación de control interno, misma que refleja un nivel de confianza del 74% con un riesgo de control de 26%, lo cual evidencia un sistema de control interno MODERADO.

4.3. Ejecución

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II: EJECUCIÓN	PA-E 1/1
---	---	----------

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

Objetivo: Programar los procedimientos y técnicas para la ejecución de auditoría.

Tabla 10

Programa de Auditoría – Ejecución


Nº	OBJETIVO Y PROCEDIMIENTO	REF/PT	PREPARAD O POR	FECHA
1.	Solicite el manual de créditos: revise su última actualización, y confirme la existencia de las principales normas para el otorgamiento y recuperación de créditos.	AMC 3/3	TMUC & ASOCIADOS	17/02/2022
2.	Compruebe el cumplimiento de los procedimientos establecidos y realice una narrativa.	AMC 3/3	TMUC & ASOCIADOS	21/02/2022
3.	Requerir el listado de socios de la cartera de créditos 2020	LS 1/1	TMUC & ASOCIADOS	17/02/2022
4.	Solicite la autorización para la revisión física de carpetas de crédito.	ARF 1/1	TMUC & ASOCIADOS	17/02/2022
5.	Revise la documentación de las carpetas de crédito mediante un muestreo aleatorio y compruebe el cumplimiento con los requisitos establecidos.	RES 3/3	TMUC & ASOCIADOS	24/02/2022
6.	Requerir el plan estratégico y las metas alcanzadas en el 2020 en cuanto: colocación, recuperación, capacitación, y recursos utilizados.	RPE 1/1	TMUC & ASOCIADOS	17/02/2022
7.	Determine los indicadores de gestión	CIG 2/2	TMUC & ASOCIADOS	24/02/2022
8.	Elabore los papeles de trabajo respectivos, cédulas narrativas o analíticas de ser necesario.	PT 14/14	TMUC & ASOCIADOS	04/03/2022
9.	Elabore los comentarios, conclusiones y recomendaciones sustentando con los papeles de trabajo, sobre los hallazgos.	HA 2/2	TMUC & ASOCIADOS	04/03/2022
10.	Comunicar los resultados provisionales a los servidores y ex servidores relacionados con la auditoría.	IPA 1/1	TMUC & ASOCIADOS	05/03/2022

La tabla 10 señala el plan de auditoría llevada a cabo en la fase de ejecución. (Ver anexo 3)

Elaborado por	TMUC	Fecha	15/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022

En cumplimiento al programa de auditoría, se elaboró un análisis acorde a la inspección

física de documentos, misma que se muestra en la tabla 11, que se presenta a continuación:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. CÉDULA NARRATIVA FASE II: EJECUCIÓN	CN-RES 1/3
---	--	-------------------

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Procedimiento: Verificar la documentación contenida en las carpetas de los socios.

Tabla 11

Cédula Analítica – Inspección Física de Documentos

N°	SOCIO	SOLICITUD DE CRÉDITO	DOCUMENTOS PERSONALES		SERVICIO BÁSICO ACTUALIZADO		DOCUMENTOS DE GARANTÍA		JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	FOTO	COPIA DE LA LIBRETA
			SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE			
1.	Bravo Cornejo Wilmer Geovanny	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
2.	Cachuput Gusnay Jorge	√√	√√	√√	√√	Φ	√√	√√	√√	√√	√√
3.	Paguay Morocho Jaime Noe	√√	√√	√√	√√	√√	Φ	√√	x	√√	√√
4.	Gamarra Lema Jose Manuel	√√	—	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
5.	Alvarado Huacon Carlos Gabriel	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
6.	Bravo Quiñonez Paul Eduardo	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
7.	Pila Pérez Hilda Beatriz	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
8.	Pincay Cobos Santa Marianita	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9.	Cueva Murillo Maria Eugenia	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
10.	Coque Neira Angel Gustavo	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
11.	Herrera Andrade Veronica Antonieta	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
12.	Urrutia Silva Carlos Andrés	√√	√√	√√	√√	√√	√√	Φ	√√	√√	√√
13.	Llumiguano Díaz Jhonny Javier	√√	√√	√√	√√	Φ	√√	√√	√√	√√	√√
14.	Chiguano Chiguano Wilmer Patricio	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
15.	Condo Samaniego Willian Edison	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

√√: Revisado con documentación

x: Alteración de documentos


Φ: No existe documentación

—: Documento Caducado

Observación: Según la inspección física de documentos como se visualiza en la tabla 11, se encontró que el socio No. 3 por \$13.500, no posee el certificado de trabajo y datos de capacidad de liquidez, no generan concordancia con la actividad económica, a su vez, socio No. 5 por \$5.000 no presenta copia del servicio básico del garante, así mismo, el socio No. 10 por \$10.000 se encuentra con la cédula caducada, por último, socio No. 15 por \$7.000 no tiene rol de pagos.

Elaborado por	TMUC	Fecha	21/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022

Finalmente, mediante el análisis de las políticas crediticias y cálculo de indicadores de gestión, se obtuvo la matriz de hallazgos como se visualiza en la tabla 12

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. HOJA DE HALLAZGOS FASE II: EJECUCIÓN	CA-CIG 1/2
---	---	-------------------

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

Procedimiento: Estructurar los hallazgos encontrados durante la auditoría

Tabla 12


Matriz de Hallazgos de Auditoría

REFERENCIA	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
CA-RES 3/3	Se evidencia ausencia de documentos de respaldo en las carpetas de los socios, no se verifica bien que la información sea actualizada, además existe un análisis financiero parcial.	Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 1.4 Control	<ul style="list-style-type: none"> Falta de aplicación del manual de créditos. Falta de capacitación permanente al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Créditos otorgados sin que cumplan con los parámetros establecidos. Índice de morosidad del 7,17%
CN-RMS 3/3	Existe incumplimientos por parte de los asesores de crédito en aplicar los procedimientos establecidos en el manual de créditos para la concesión de créditos	Manual de funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., responsabilidades de los asesores de crédito	Inobservancia manual de créditos	Gestión deficiente en el procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera
CCI 1/5 CA-CIG 2/2	No se realizan capacitaciones continuas a los funcionarios y asesores de crédito, en el período sujeto a examen se ha realizado una capacitación a todo el personal de la Cooperativa.	Manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 3.2 Funciones y Responsabilidades.	Falta de plan de capacitación y presupuesto	Proceso de otorgamiento de crédito incorrecto
CA-CIG 2/2	En dirección del departamento de créditos, en la colocación de cartera han cumplido con el 70% de la meta establecida, y en recuperación de cartera en un 20%	Manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 2.2. indicadores de gestión	Falta de aplicación del manual de créditos de colocación y recuperación de cartera	Aumento de la cartera por vencer en un 12,94%

Nota: Elaborada con base a la información analizada en los papeles de trabajo.

Elaborado por	TMUC	Fecha	04/03/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022

4.4. Comunicación de Resultados

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CA-CIG 1/2
---	---	-----------------------------

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

Objetivo: Emitir los resultados de auditoría a través del informe final.

Tabla 13

Programa de Comunicación de Resultados

Nº	PROCEDIMIENTO	FEF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1.	Elabore la convocatoria a lectura de comunicación resultados que constan en el borrador de informe.	CLI I/1	TMUC & ASOCIADOS	25/03/2022
2.	Elabore la acta de lectura del borrador de informe.	CBI 1/1	TMUC & ASOCIADOS	25/03/2022
3.	Analice las justificaciones recibidas por parte de los auditados (en caso de que exista).	AJR 1/1	TMUC & ASOCIADOS	28/03/2022
4.	Elabore y emite a la entidad los resultados del informe final	IF 8/8	TMUC & ASOCIADOS	29/03/2022

La tabla 13 representa los procedimientos empleados para comunicar los resultados de auditoría. (Ver anexo 4)

Elaborado por	TMUC	Fecha	04/03/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Ingeniero

Jorge Vicente Chucho Lema

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA.”

De nuestra consideración:

La firma auditora Tmuc & Asociados, en uso de sus atribuciones legales efectuó la auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

La acción de control se efectuó de acuerdo al Manual de Créditos y Cobranzas de la COAC Minga Ltda., se analizó como componente a la gestión administrativa del Departamento de Créditos. Por la naturaleza del examen, los resultados se encuentran mencionados en comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Motivo del Examen

La Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020, se realizó previo a la solicitud aprobada por el Gerente General Ing. Jorge Chucho el 27 de agosto del 2021.

Objetivos

- ✓ Evaluar la gestión administrativa del Departamento de Créditos.
- ✓ Determinar la eficiencia y optimización de recursos en el proceso de concesión y recuperación de créditos a través de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría.

- ✓ Comprobar la aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos en el proceso de concesión y recuperación de créditos, a fin de identificar falencias y emitir recomendaciones a la Cooperativa.

Alcance de la Auditoría

La auditoría de gestión abarcó durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, que ayude a mejorar la eficiencia administrativa del departamento de créditos y la optimización de recursos.

Resultados del Examen

Incumplimiento de los Requisitos Establecidos para la Concesión de Créditos

Durante la auditoría se evidenció ausencia de documentos de respaldo en los expedientes de los socios como: falta del certificado de trabajo, así como la capacidad de liquidez que no genera concordancia con la actividad económica, del mismo modo en algunas carpetas no existe la copia del servicio básico del garante, además en un expediente se constató una cédula caducada; situación producida por la falta de aplicación del manual respectivo, provocando créditos otorgados sin que cumplan con los parámetros establecidos, y la afectación a los índices de morosidad al 7,17%.

Los servidores incumplieron el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 1.4 denominado Control, que establece lo siguiente: *El proceso crediticio contenido en el Manual de Crédito es de carácter obligatorio, siendo este la principal fuente de consulta para el adecuado funcionamiento de las operaciones de crédito.* Así mismo se infringió el numeral 2.6 denominado Expediente de clientes, en donde establece lo siguiente:

“La Cooperativa mantendrá expedientes individuales para cada uno de sus socios de crédito, con la documentación e información reglamentaria para el adecuado manejo de la

cartera y respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados en cada operación de crédito”.

Conclusión

Mediante una inspección física, se pudo verificar el incumplimiento de los requisitos establecidos para la concesión de créditos, a causa de la falta de aplicación del manual correspondiente generando créditos dudosos.

Recomendación N°1 y N°2

Jefe de Créditos

1. Disponer a los asesores de crédito la revisión exhaustiva de manual de créditos posteriormente supervisar la efectividad en el cumplimiento de la revisión y archivo de la información.

Asesores de créditos

2. Verificar que todos los documentos de garantía y respaldo sean verídicos y actualizados.

Falta de Cumplimiento a las Políticas y Procedimientos del Manual de Créditos

Durante el período sujeto a examen se encontró deficiencias de los asesores de crédito en aplicar los procedimientos establecidos para la concesión de créditos, debido a la inobservancia del manual de créditos, provocando una gestión incorrecta en el proceso de concesión de créditos y recuperación de cartera.

Situación producida por omisión al Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., dentro de responsabilidades de los Asesores de Crédito la misma establece lo siguiente: *“Conocer el marco legal e institucional, normas y procedimientos en que ha de basar la concesión de créditos”*, por otra parte se omitió al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 1.7 denominado Uso y acceso al manual de crédito *“Todo*

funcionario involucrado en el proceso de crédito deberá, obligatoriamente, conocer en detalle las políticas y procedimientos vigentes, así como sus futuras enmiendas”.

Conclusión

A través de la técnica de observación se identificó que los asesores de crédito no cumplen con las políticas y procedimientos establecidos para la concesión de créditos, dejándose influenciar por el compañerismo o incluso ya han existido créditos anteriores en la misma cooperativa, lo cual provoca un riesgo crediticio e incremento en la morosidad.

Recomendación N°3 y N°4

Jefe de Créditos

3. Revisar el cumplimiento del 100% del manual de créditos antes de autorizar la aprobación respectiva.

Asesores de crédito

4. Supervisar antes de enviar la solicitud al comité de créditos el mínimo requisito establecido en el manual.

Ausencia de Capacitaciones Continuas

En el departamento de créditos no se realizan capacitaciones continuas a los funcionarios y asesores del departamento, en el período sujeto a examen solo se ha realizado una capacitación a todo el personal de la Cooperativa, lo expresado infringe al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 3.2 Funciones y Responsabilidades que fija lo siguiente: *“Difundir y comunicar nuevas políticas, por medio de cursos de actualización, oficios o correos electrónicos de manera secuencial”*, lo sucedido es a consecuencia de la falta de un plan de capacitación y recursos económicos, provocando proceso de otorgamiento de crédito incorrecto.

Conclusión

Por medio de la evaluación de control interno y determinación de indicadores de gestión se estableció que no se realizan capacitaciones continuas, lo cual provoca desconocimiento del manual de créditos y las responsabilidades como colaboradores.

Recomendación N°5 y N°6

Jefe de crédito

5. Establecer junto con el jefe de talento humano líneas de capacitación trimestral a fin de mejorar procesos administrativos y operativos.

Gerente general

6. Designar presupuesto para capacitaciones constantes para el área operativa de la entidad.

Inefectividad en el Cumplimiento de Metas y Objetivos

En dirección del departamento de créditos, la colocación de cartera se ha cumplido en un 70% referente a la meta establecida, y en recuperación de cartera en un 20%, debido a la ausencia de supervisión adecuada de actividades planificadas, induciendo al aumento de la cartera por vencer en un 12,94%.

Lo señalado desobedece al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 2.2. indicadores de gestión que indica lo siguiente “*La Gerencia junto con los Consejos de Administración y Vigilancia definirá y aplicarán indicadores de gestión que serán revisados semestralmente para comprobar el buen funcionamiento del proceso de crédito, el apego a las normas de prudencia financiera y el cumplimiento de políticas de este manual*”.

Conclusión

Mediante los indicadores de gestión se determinó que no se han ejecutado al cien por ciento las actividades planificadas, ya que no hay un seguimiento a los procesos gestionados.

Recomendación N°7

Jefe de créditos

7. Realizar controles permanentes a los asesores de crédito, con la finalidad de dar cumplimiento a las metas y objetivos planificados.

Atentamente,



Srta. Tania Ushca

JEFE DE LA UNIDAD UDITORA

6. BIBLIOGRAFÍA

- Alatrística , M. (17 de Enero de 2019). *Técnicas y Procedimientos de Auditoría. Lo que todo auditor debe conocer*. Recuperado el 22 de 01 de 2022, de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Arboleda, V. (2019). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.*”. Tesis de Grado , Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://Repositorio.Pucesa.Edu.Ec/Bitstream/123456789/2720/1/76891.Pdf>
- Arias , I. (Abril de 2018). Auditoría un Enfoque de Gestión. *Revista: Observatorio de la economía latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Arias , I., Puente , M., & Monica del Pilar, V. (2021). Análisis de la innovación financiera como un proceso generador de ingresos en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Chimborazo. *Conciencia Digital*, 4(1.2), 187-199.
- Arias , J., Guadalupe , M., & Miranda , M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3a ed.). ebook. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bravo , M., Bravo, S., & López, J. (2018). Importancia de la Auditoría de Gestión en las Organizaciones. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 15. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>
- Cajiao, M., García, M., & Jimbo, M. (2016). *Auditoría Administrativa y de Gestión*. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21006/1/Auditor%3%ADa%20administrativa%20y%20de%20gesti%3%B3n.pdf>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. (2019). *Manual y Reglamento de Créditos*.

- Douglas , d. (12 de Julio de 2021). *¿Qué son los indicadores de gestión y cómo impactan en la atención al cliente?* Recuperado el 21 de 02 de 2022, de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/>
- Hernández , R., Fernandez , C., & del Pilar, M. (2015). *Metología de la Investigación* (2a ed.). México: McGRAW-HILL. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Hipo , S. (2019). *Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, Período 2018*. Tesis de Grado, Escuela Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13453/1/82T01008.pdf>
- Intriago , F. (2017). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., sucursal Riobamba, provincia De Chimborazo, período 2016*. Tesis De Grado , Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12697/1/72T00998.pdf>
- Jara, E. (06 de Noviembre de 2018). *Control Interno dentro de una Organización*. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de <https://sites.google.com/site/controlinterno1997/6---el-control-interno-en-la-auditoria-de-los-estados-financieros/3-laspruebasdecumplimiento>
- Jonathan, L. (08 de septiembre de 2020). *Riesgo*. Recuperado el 28 de 03 de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html>
- Laski, J. (11 de Diciembre de 2018). *La auditoría basada en riesgos en la práctica*. Recuperado el 21 de 02 de 2022, de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>
- Luna, Y. (2015). *Auditoría Integarla Normas y Procedimientos*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YsS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=auditor%C3%ADa+integral+normas+y+procedimientos+&ots=8Ew_TjQt7c&sig=q6zvLG3jv0NylFo6xYsXIPdjIY#v=onepage&q=auditor%C3%ADa%20integral%20normas%20y%20procedimientos&f=false



- Manrique, J. (2019). *Introducción a la auditoría* (Pimera ed.). (U. C. Chimbote, Ed.) PERÚ: UTEX. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- NORMAS INTENACIONALES DE AUDITORÍA 500;. (2009). Evidencia de Auditoría. *NIA*. Obtenido de <http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/20%20-%20NIA%20500.pdf>
- Perez , F. (18 de Marzo de 2021). *¿Por qué es importante evaluar el Riesgo de Auditoría?* Recuperado el 21 de 02 de 2022, de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/7683-por-que-es-importante-evaluar-el-riesgo-de-auditoria>
- Prieto , B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 56-82. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Quinaluisa, N., Ponce , V., Muñoz, S., Ortega , J., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *SCIELO*, 12(1), 268-283.
- Restrepo, M. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *INNOVAR*, 28(70), 115-128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/818/81857786009/html/#:~:text=Los%20hallazgos%20de%20auditor%3%ADa%20son,a%20trav%3%A9s%20de%20las%20auditor%3%ADa>
- Rodríguez , I. (03 de Marzo de 2020). *4 Características de la evidencia en auditoría que todo auditor debe conocer*. Recuperado el 21 de 02 de 2022, de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/7029-4-caracteristicas-de-la-evidencia-en-auditoria-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Rodríguez, I. (02 de abril de 2020). *Evaluación del control interno en una auditoría información financiera*. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/7085-evaluacion-del-control-interno-en-una-auditoria-informacion-financiera>

- Royón , J. (18 de Junio de 2020). *Claves para la Optimización de Recursos y Procesos en las Empresas*. Recuperado el 30 de 11 de 2021, de <https://joseantonioroyon.com/claves-para-la-optimizacion-de-recursos-y-procesos-en-las-empresas/>
- Samaniego , K. (2017). *Indicadores de Gestión Administrativa como Mecanismo de Control en La Coordinación de Postgrados PUCESE*. Tesis De Grado , Pontifica Universidad Católica del Ecuador . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20GARC%C3%8DA%20KARLA%20JOHANNA.pdf>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de Gestión: Una herramienta de mejora continua Parte I Epistemología* (Primera ed.). Manabí, Ecuador: ULEAM.
- Westreicher, G. (24 de mayo de 2020). *Optimización*. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>
- Zambrano, M., & Armada, E. (2020). Procedimientos de auditoría de gestión. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, 2(4), 51-59. Obtenido de https://www.mfp.gob.cu/revista_mfp/index.php/RCFP/article/view/06_V4N22020_MIZZyEAT/185
- Zavala, S. (2016). *Control Interno de la Cartera de Créditos y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.* Tesis de Maestría , Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22929/1/T3624M.pdf>

7. ANEXOS

Anexo 1 Planificación Preliminar	Pág. 56 hasta Pág. 73
Anexo 2 Planificación Específica	Pág. 74 hasta Pág. 87
Anexo 3 Ejecución – Evaluación Proceso de Créditos	Pág. 88 hasta Pág. 97
Anexo 4 Comunicación de Resultados	Pág. 98 hasta Pág. 99

Anexo 1 Planificación Preliminar

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p style="text-align: center; border: 2px solid red; padding: 5px;">NIA 1/1</p>		
<p>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA</p> <p style="text-align: right;">Riobamba, 10 de enero del 2022</p> <p>INGENIERO Jorge Chucho GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. Presente;</p> <p>Notifico a usted que el suscrito iniciará la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. de la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020.</p> <p>La auditoría de Gestión se efectuará previa a la solicitud aprobada por el Sr. Gerente Ing. Jorge Chucho; como supervisor de ese trabajo será la ing. Valeria Álvaro, el tiempo estimado para concluir el trabajo es de 60 días laborables a partir del 03 de enero del 2022, como auditora la Srta. Tania Maribel Ushca Cuji.</p> <p>En el presente examen se efectuará con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluar la gestión administrativa del departamento de créditos• Determinar la eficiencia y optimización de recursos en el proceso de concesión y recuperación de créditos a través de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría.• Comprobar la aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos en el proceso de concesión y recuperación de créditos, a fin de identificar falencias y emitir recomendaciones a la Cooperativa.• Elaborar el informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procesos internos del departamento de Créditos. <p>Solicito la cooperación del personal a su cargo con la presentación de registros, documentación necesaria e información adicional a la actividad a desarrollar.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="text-align: center;"> _____ Srta. Tania Ushca JEFE DE LA FIRMA AUDITORA</div>				
	Elaborado por	TMUC	Fecha	10/01/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	10/01/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

ENTREVISTA.

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

EJC 1/2

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITOS DE COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

OBJETIVO: Conocer la situación actual del departamento de créditos COAC Minga Ltda.

1. ¿Cuál es la realidad actual de la cartera de créditos de la cooperativa?

En la actualidad en nuestra institución no tenemos mayor riesgo, la colocación de créditos se otorga bajo un análisis económico y los parámetros establecidos en el manual de procedimientos, sin embargo, la cooperativa enfrenta riesgos crediticios de años anteriores.

2. ¿La cooperativa dispone de manuales internos para el proceso de otorgamiento de créditos?

Si, contamos con un reglamento interno de créditos y cobranzas, y manual para trámites judiciales.

3. ¿Qué aspectos se han tomado en cuenta dentro del plan estratégico para la recuperación de la cartera de créditos?

En el plan 2019- 2021 se ha establecido nuevas estrategias para la colocación de créditos y seguimiento.

4. ¿Qué tipo de análisis se realiza a los socios para otorgar los créditos?

Nosotros no basamos en el 5c, capacidad de pago y disponibilidad de capital que consiste la revisión del historial crediticio de los socios, inspecciones físicas al domicilio o negocio, lo cual nos ha permitido colocar créditos con menor riesgo, el socio cumple con todos los requisitos y es favorable autorizamos los créditos.

5. ¿Cómo se comunica a los socios sobre la cartera por vencer?

Al momento de liquidar los créditos nosotros entregamos la tabla de amortización y las fechas de pago correspondiente, y cada socio conoce sus obligaciones, con un día de vencimiento realizamos llamadas telefónicas informando sobre el atraso en el pago, hasta los 8 días el deudor debe acercarse a pagar, si luego de eso

Elaborado por	TMUC	Fecha	05/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

ENTREVISTA.

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

EJC 2/2

yo no cancela se aplica otros procedimientos como notificaciones a lugar de trabajo o domicilio.

6. ¿Cuál es gestión que se aplica para la recuperación de créditos?

En primera instancia los asesores de créditos se encargan de la cartera normal hasta los 30 días de vencimiento, después de esa fecha ya se convierte en crédito con 2 cuotas vencidas ahí es cuando yo hago llamadas telefónicas junto con los asesores, se coordina visitas a los socios para motivar y recuperar los créditos, también se trabaja junto a con el área judicial para llevar a un acuerdo de pago con el socio, entonces en ninguno de los pasos mencionados se genera un desvinculación con el cliente incluso en el proceso judicial se puede llegar a un acuerdo mutuo.

7. ¿Con qué frecuencia se brinda capacitaciones al personal del departamento de créditos?

Se realiza dos veces al año a todo el personal de la Cooperativa.

8. ¿Considera que el personal del departamento de créditos cumple con el perfil profesional idóneo para el cargo?

Sí, todo el personal del departamento de créditos cuenta con títulos de tercer nivel.

9. ¿Qué requisitos son indispensables para el otorgamiento de créditos?

Encaje 100\$ x cada 1000, documentos personales, copia de pago de un servicio básico actualizado, justificación ingresos, croquis del domicilio, 1 o 2 garantes con los mismos requisitos.

10. ¿Cómo se realiza la evaluación crediticia de los socios antes de otorgarle un crédito?

Consulta en el buró de créditos, capacidad de pago, voluntad de pago, y demás requisitos especificados en el manual de créditos.

Elaborado por	TMUC	Fecha	05/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



1. ¿Cree usted que es necesaria la realización de una auditoría de gestión que mida la eficiencia y eficacia de los procesos del departamento de créditos?

Tabla 14 Pregunta 1

Realización de una auditoría de gestión

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 3 Pregunta 1

Realización de una auditoría de gestión



Nota: elaboración propia

Análisis: el 100% de los encuestados consideran que si es necesario la realización de una auditoría de gestión que mida la eficiencia y eficacia de los procesos del departamento de créditos.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
**ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
 DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**
 FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

EAADC
2/10

2. ¿El Departamento de Créditos dispone de un reglamento interno y se ha socializado a sus colaboradores?

Tabla 15 Pregunta 2

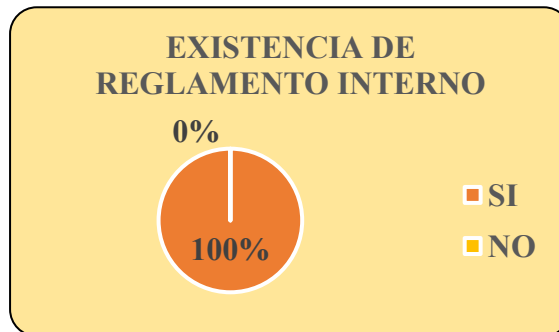
Existencia de un reglamento interno

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 4 Pregunta 2

Existencia de una normativa interna



Nota: elaboración propia

Análisis: el 100% de los encuestados afirman que existe un reglamento interno para el proceso de concesión y recuperación de créditos.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



3. ¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento por parte de los ejecutivos del crédito a los préstamos otorgados?

Tabla 16 Pregunta 3

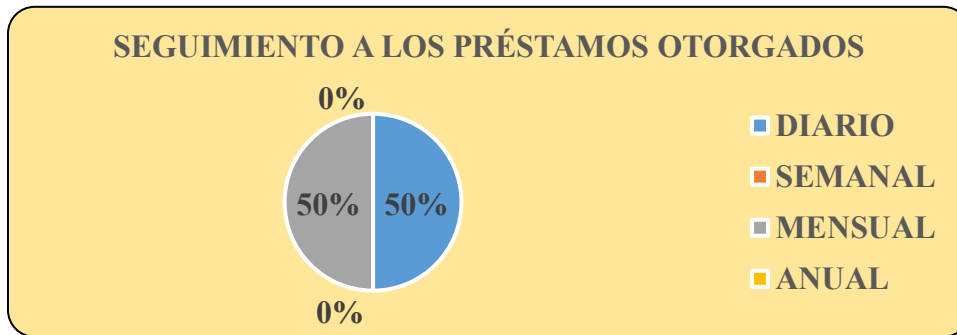
Seguimiento a los préstamos otorgados

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
DIARIO	2	50%
SEMANAL	0	0%
MENSUAL	2	50%
ANUAL	0	0%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 5 Pregunta 3

Seguimiento a los préstamos otorgados



Nota: elaboración propia

Análisis: Del 100% de los encuestados el 50% afirma que se realiza un control interno mensual, el otro 50% responde que se realiza un seguimiento de control interno diario.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



4. ¿En qué nivel el departamento de créditos aplica el manual de créditos y cobranzas?

Tabla 17 Pregunta 4

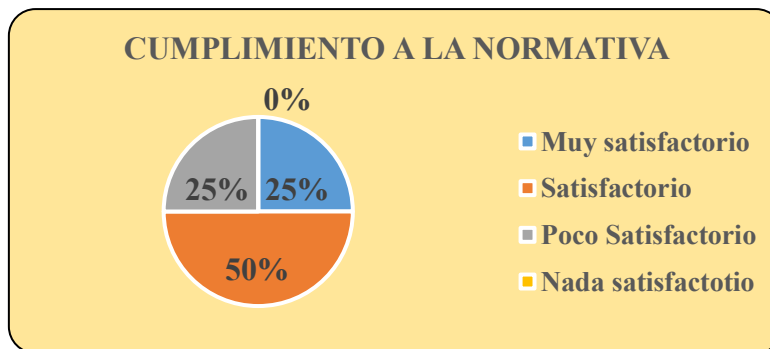
Nivel de cumplimiento del manual de créditos

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Muy satisfactorio	1	25%
Satisfactorio	2	50%
Poco Satisfactorio	1	25%
Nada satisfactorio	0	0%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 6 Pregunta 4

Nivel de cumplimiento del manual de créditos



Nota: elaboración propia

Análisis: Del 100% de los encuestados, el 25% afirma que se da un cumplimiento de forma muy satisfactorio, el 50% aseguran que la aplicación del manual de créditos se da en un nivel satisfactorio, mientras que el otro 25% responde que se aplica en un nivel poco satisfactorio.

Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



5. ¿Cómo considera el sistema de comunicación interna en el departamento?

Tabla 18 Pregunta 5

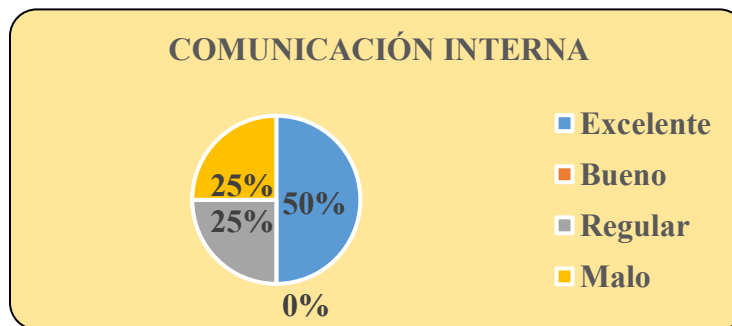
Sistema de comunicación interna

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Excelente	2	50%
Bueno	0	0%
Regular	1	25%
Malo	1	25%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 7 Pregunta 5

Sistema de comunicación interna



Nota: elaboración propia

Análisis: Del 100% de los encuestados el 50% consideran la comunicación interna es excelente, el 25% afirma se mantiene una comunicación interna regular, por otro lado, el 25% restante responde que existe una comunicación interna en el nivel malo.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



6. ¿ En que grado se da cumplimiento a los planes operativo?

Tabla 19 Pregunta 6

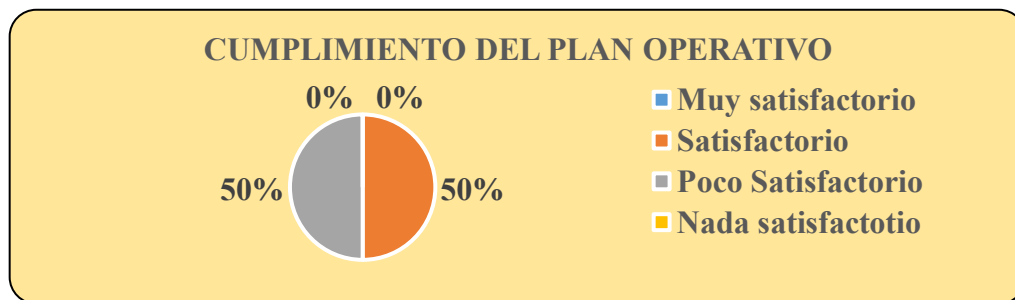
Cumplimiento de planes operativos

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Muy satisfactorio	0	0%
Satisfactorio	2	50%
Poco Satisfactorio	2	50%
Nada satisfactorio	0	0%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 8 Pregunta 6

Cumplimiento de planes operativos



Nota: elaboración propia

Análisis: Del 100% de los encuestados el 50% sostiene que el cumplimiento del plan operativo se da en un nivel satisfactorio, mientras que el 50% manifiesta que se ha cumplido en un nivel poco satisfactorio.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



7. ¿Cuenta el área de créditos con un sistema de contabilidad actualizado?

Tabla 20 Pregunta 7

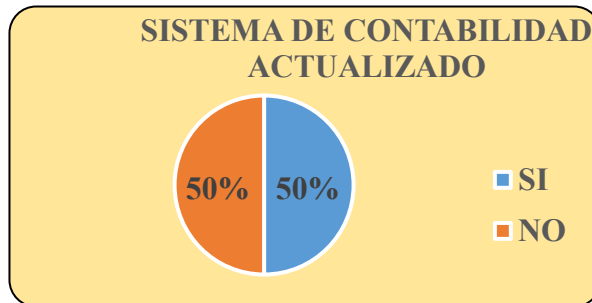
Sistema de contabilidad actualizado

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 9 Pregunta 7

Sistema de contabilidad actualizado



Nota: elaboración propia

Análisis: Del 100% de los encuestados el 50% afirma que el departamento de créditos cuenta con un sistema de contabilidad actualizado, el otro 50% responde asegura que no mantienen un sistema actualizado.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



8. ¿La gestión que realiza el asesor de créditos en cuanto a la otorgación de créditos es?

Tabla 21 Pregunta 8

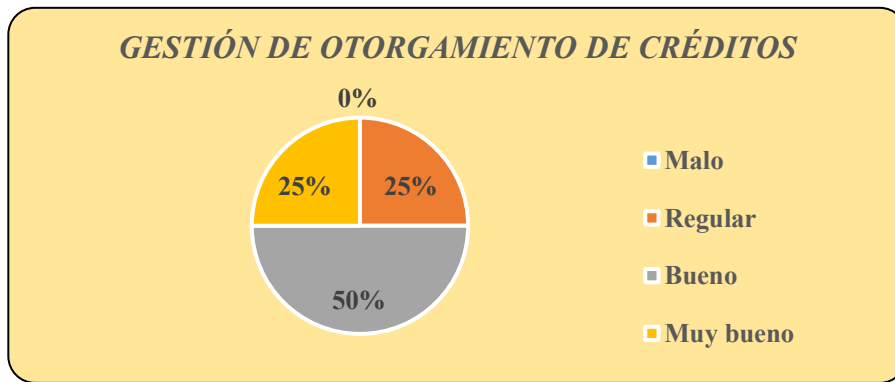
Gestión de otorgamiento de créditos

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Malo	0	0%
Regular	1	25%
Bueno	2	50%
Muy bueno	1	25%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 10 Pregunta 8

Gestión de otorgamiento de créditos



Nota: elaboración propia

Análisis: Del 100% de los encuestados el 25% manifiestan que la gestión crediticia de los asesores es muy buena por otra parte 50% considera que los asesores de crédito realizan una buena gestión, finalmente el otro 25% afirma que se evidencia una gestión regular.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



9. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para la recuperación de créditos?

Tabla 22 Pregunta 9

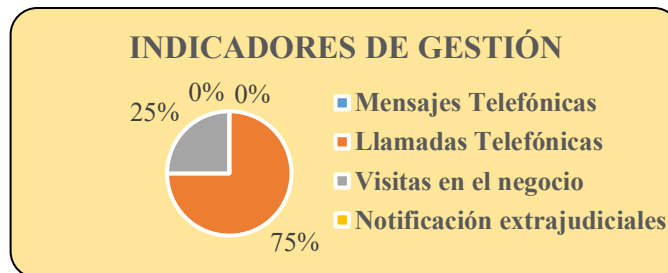
Proceso para la recuperación de créditos

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Mensajes Telefónicas	0	0%
Llamadas Telefónicas	3	75%
Visitas en el negocio	1	25%
Notificación extrajudiciales	0	0%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 11 Pregunta 9

Proceso para la recuperación de créditos



Nota: elaboración propia

Análisis: Del 100% de los encuestados el 75% confirma que se ejecuta las llamadas telefónicas, a su vez el 25% revela que se realizan visitas al negocio.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



10. ¿Se aplican indicadores de Gestión para evaluar los procesos que maneja el departamento de créditos?

Tabla 23 Pregunta 10

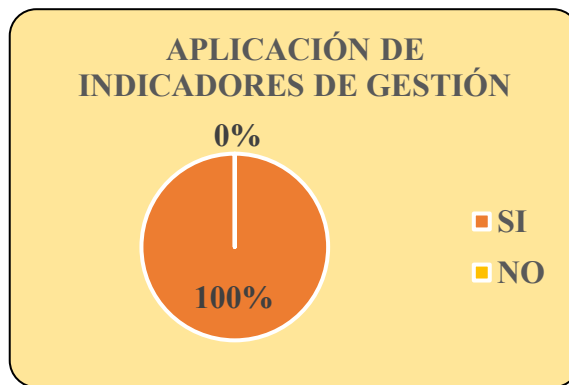
Aplicación de indicadores de gestión

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Nota: elaboración propia

Figura 12 Pregunta 10

Aplicación de indicadores de gestión



Nota: elaboración propia

Análisis: El 100% de los encuestados afirman que el departamento de créditos maneja los indicadores de gestión para evaluar los objetivos alcanzados.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

GUÍA DE OBSERVACIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

GO 1/1

GUÍA DE OBSERVACIÓN

NOMBRE DE LA EMPRESA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
NOMBRE DEL OBSERVADOR	TANIA USHCA
COMPONENTE	DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
OBJETIVO	Observar y evaluar la gestión de departamento de créditos COAC Minga Ltda.

Nº	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un ambiente de trabajo adecuado en el departamento de créditos?	X			
2	¿Se cumple la recepción de requisitos previo el otorgamiento de créditos?	X			
3	¿Se revisa los antecedentes crediticios de los socios?	X			Sin embargo ciertas veces los asesores no realizan un buen análisis previo al otorgamiento.
4	¿ Se realizan llamadas telefónicas a los deudores a fin de evitar la morosidad?	X			Los asesores realizan llamadas telefónicas diarias y deben emitir un informe del mismo.
5	¿Existe segregación de funciones en el departamento de créditos?		X		Existen asesores que no tienen experiencia laboral
6	¿Se evalúa el control interno de las actividades crediticias?	X			El jefe de créditos evalúa el buró de créditos de cada asesor por agencia y al finalizar el mes y emite un informe por cada asesor.
7	¿El departamento de créditos utiliza un software contable para el registro de las actividades?	X			Se utiliza el sistema ECONX
8	¿Se utiliza oportunamente los recursos materiales y tecnológicos existentes ?		X		Se visualiza herramientas en mal estado.
9	¿Los créditos son otorgados dentro del plazo determinado en el manual de políticas?	X			No obstante, ciertas ocasiones hay retrasos a causa del mal ingreso de información por parte del asesor
10	¿Se mantiene actualizado el registro de la cartera de créditos?	X			

Elaborado por	TMUC	Fecha	07/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP 1/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

• **MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

La Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020, se realizará previo a la solicitud aprobada por Gerente General Ing. Jorge Vicente Chucho Lema el 27 de agosto del 2021.

• **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

- ✓ Evaluar la gestión administrativa del departamento de créditos.
- ✓ Determinar la eficiencia y optimización de recursos en el proceso de concesión y recuperación de créditos a través de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría.
- ✓ Comprobar la aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos en el proceso de concesión y recuperación de créditos, a fin de identificar falencias y emitir recomendaciones a la Cooperativa.
- ✓ Elaborar el informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procesos internos del departamento de Créditos.

• **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

La auditoría de gestión se realizará del período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, se examinará la gestión administrativa del departamento de créditos y análisis sobre los recursos utilizados en las actividades ejecutadas dentro del área en el período sujeto a examen.

Elaborado por	TMUC	Fecha	08/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP 2/4

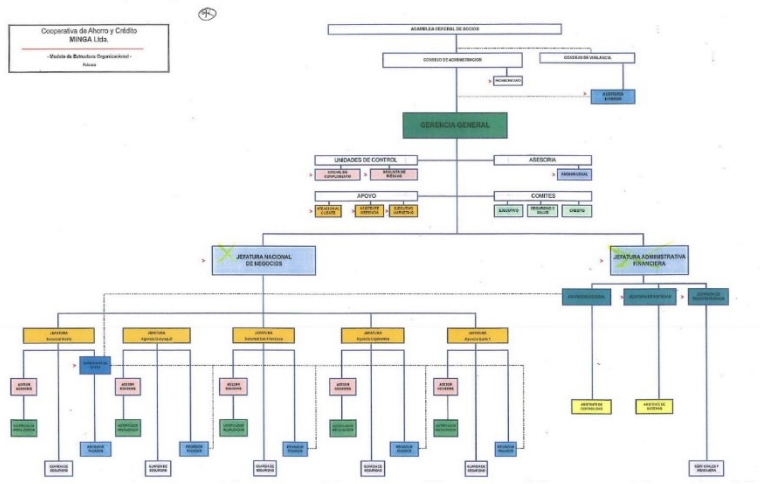
• BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., es una institución de intermediación financiera legalmente constituida, desde el 30 de mayo de 1997, que figura en el Acuerdo Ministerial 0694. Está sujeta principalmente a la normativa de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del sector financiero ecuatoriano.

Principales normativas legales

- ✓ Ley del régimen tributario interno.
- ✓ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del sector financiero.
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Reglamentos, políticas, manuales, estatutos y resoluciones propias de la entidad.

• ESTRUCTURA ORGANIZA DE CLA COOPERATIVA



	Elaborado por	TMUC	Fecha	08/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP 3/4

- **MISIÓN**

“La COAC MINGA Ltda., es una entidad del sector financiero de la economía popular y solidaria que difunde, promueve, fortalece y financia a través de recursos financieros, tecnológicos y humanos identificados y comprometidos con la ayuda mutua y la solidaridad; las condiciones y mejora de la calidad de vida de sus socios y la comunidad, fortaleciendo la cultura del ahorro y facilitando el acceso al crédito”

- **VISIÓN**

“En el 2021 la COAC Minga Ltda., será una entidad financiera con responsabilidad social comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios y la comunidad en general, brindando servicios eficientes con valores y principios cooperativos.”

- **OBJETIVO**

✓ Brindar servicios de excelencia con valor agregado, a través de una cultura de ahorro sustentable y endeudamiento con responsabilidad social que permita a nuestros socios y a sus familias mejorar las condiciones y calidad de vida, con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad integrando a esa gran trilogía cooperativa: – Directivos, Socios y Colaboradores.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	08/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
 FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP 4/4

✓ **OBJETO SOCIAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” realiza actividades de intermediación financiera, balance social, y responsabilidad social con sus socios.

✓ **FINANCIAMIENTO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”, financia los créditos a través de los recursos provenientes de captaciones a la vista y plazo fijo de los socios.

✓ **FUNCIONARIOS PRINCIPALES**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Ing. Jorge Chucho	Gerente General
Ing. Melvin Chunga	Jefe Nacional de Créditos
Ing. Dayana Chucho	Asistente de Créditos
Ing. Angel Guaraca	Asistente de Créditos

• **COMPONENTES PRINCIPALES A SER EXMINADOS EN LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**


- ✓ Evaluar el sistema de control interno del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” mediante el modelo COSO III

Tania

Srta. Tania Ushca
AUDITORA

	Elaborado por	TMUC	Fecha	08/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	09/02/2022

Anexo 2 Planificación Específica

 <p>Timuc & Asociados Auditors & Consultants</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.</p> <p>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p> <p>FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</p>	<p>CCI 1/5</p>
---	--	-----------------------

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

OBJETIVO: Evaluar el sistema de control interno del Departamento de Créditos de la COAC Minga Ltda., componente entorno de control.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1.	¿La entidad posee un código de ética?	X			10	10	100%	
2.	¿La institución tiene definido un organigrama estructural, misión, visión, objetivos y metas?	X			10	9	90%	* La estructura organizacional no se encuentra bien definida, el ente encargado de que el empleado conozca es de responsabilidad del departamento de recursos humanos.
3.	¿En el Departamento de créditos y en la administración los colaboradores permanecen a largo plazo en la tarea encomendada?		X		10	0	0%	* Existe una alta rotación del personal operativo del área de créditos y cobranzas.
4.	¿El departamento de créditos posee un manual de créditos y se cumple eficiente?	X			10	7	70%	* Los asesores de crédito no se preocupan al 100% en visualizar el manual lo cual genera incumplimiento al proceso establecido y tardío en la otorgación de créditos H2
5.	¿Las carpetas crediticias contienen toda la información establecida en el manual de créditos?	X			10	10	100%	
6.	¿Existe un respaldo de los créditos concedidos dentro del sistema informático de la COAC?	X			10	10	100%	
7.	¿Todos los expedientes cuenta con firmas de legalización de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	X			10	10	100%	
8.	¿Antes de otorgar un crédito se realiza un análisis del historial crediticio del socio y se confirma las garantías proporcionadas?	X			10	9	90%	* Se realiza una inspección física y se revisa el historial en el buró de créditos.
9.	¿En el proceso de otorgamiento de créditos los asesores cumplen con todos los requisitos impuestos en el manual de créditos?		X		10	0	0%	
10.	¿La COAC cuenta con un plan anual de capacitaciones al personal de créditos?		X		10	0	0%	* No se evidencia un plan anual de capacitación, se realiza cuando se requiera, se ha realizado 2 capacitaciones en el año.
Σ SUMATORIA TOTAL					100	65		
		Elaborado por		TMUC		Fecha		10/02/2022
		Revisado por		VPAZ		Fecha		16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CCI 2/5

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO: Evaluar las consideraciones tomadas para mitigar el riesgo en el transcurso de tiempo en el Departamento de Créditos de la COAC Minga Ltda.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1.	¿Los objetivos y metas a cargo del departamento de créditos son difundidos entre su personal?	X			10	10	100%	
2.	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de la cartera de créditos?	X			10	7	70%	* No existe un adecuado manejo de la estructura de gestión de riesgos
3.	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de realización de capacitaciones al personal?		X		10	0	0%	* Existe una falta de capacitación continua principalmente de riesgos crediticios
4.	¿El Jefe de créditos realiza reportes sobre colocación de créditos y cartera de riesgos para evaluar los procesos crediticios?	X			10	10	100%	* El Jefe de realiza un informe mensual de colocación y recuperación de cartera por cada asesor de todas las agencias a fin mantener un control de la ejecución de las actividades y mejoramiento continuo.
5.	¿El departamento de créditos cuenta con una matriz de administración riesgos?	X			10	10	100%	
6.	¿Todo el personal de créditos conoce el plan estratégico?	X			10	10	100%	
7.	¿Se evidencia mejoras con respecto a los hallazgos encontrados en auditorías anteriores?	X			10	10	100%	
8.	¿Los objetivos establecidos en el departamento de créditos son medibles?	X			10	10	100%	
9.	¿Se encuentra establecido el presupuesto para la ejecución de actividades en el plan estratégico y plan anual?	X			10	10	100%	
10.	¿Se encuentra asignada las responsabilidades de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X			10	10	100%	
Σ SUMATORIA TOTAL					100	87		

Elaborado por	TMUC	Fecha	10/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO: Identificar los controles preventivos existentes en el Departamento de Créditos de la COAC Minga Ltda., encaminados a detectar deficiencias.


Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1.	¿Existe una estructura funcional específico en el departamento de crédito para evitar trabajos innecesarios?		X		10	0	0%	* Se observó que la Cooperativa cuenta con un organigrama general el cual delimita funciones y líneas de responsabilidad de la administración de la entidad, sin embargo no existe específicamente solo para el área de créditos y cobranzas.
2.	¿Existen mediciones para la detección de desvíos en la eficacia y eficiencia operativa?		X		10	0	0%	* No existe un seguimiento de la ejecución presupuestaria, al finalizar el periodo contable se da un informe final de cumplimiento de actividades.
3.	¿Los activos fijos de la entidad están en buen estado para sus utilización?	X			10	6	60%	* No hay suficiente espacio para el archivo de documentos e implementación de más muebles y enseres.
4.	¿Existen claves de acceso para el ingreso a los sistemas informáticos a fin resguardar información?	X			10	10	100%	
5.	¿Se evalúa constantemente las actividades de control implementadas en el departamento de créditos?	X			10	8	80%	* Se evalúa de forma mensual a cargo del jefe de créditos
6.	¿Cuenta la Cooperativa con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de las actividades?	X			10	10	100%	
7.	¿Las cancelaciones del crédito antes de la fecha de vencimiento son autorizadas el Gerente General de la Cooperativa?	X			10	10	100%	
8.	¿Se ha instalado cámaras de seguridad dentro y fuera de la institución para salvaguardar activos?	X			10	10	100%	
9.	¿Se realiza un análisis minucioso de la capacidad de liquidez del deudor antes de otorgar un crédito?	X			10	7	70%	* No existe un estudio minucioso de la liquidez económica del socio.
10.	¿Los socios y clientes de la Cooperativa se encuentran identificados de forma clara?	X			10	10	100%	
Σ SUMATORIA TOTAL					100	72		

Elaborado por

TMUC

Fecha

10/02/2022

		Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.			<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">CCI 4/5</div>	
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Determinar e identificar la confiabilidad del sistema de información interna y externa del Departamento de Créditos de la COAC Minga Ltda., encaminados a detectar deficiencias.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1.	¿El departamento de créditos cuenta con un sistema de información confiable, y están conformes con el dicho sistema?		X		10	1	10%	* El sistema informativo de la cooperativa principalmente del área de créditos es vulnerable, además los colaboradores del área de créditos manifiestan que para generar datos se debe seguir varios procesos lo cual puede provocar desviaciones de información.
2.	¿Las líneas de comunicación dentro del departamento de créditos es adecuada?	X			10	10	100%	
3.	¿Existe una comunicación adecuada y suficiente entre todos los empleados del departamento de crédito?	X			10	7	70%	*El flujo de información entre la administración del departamento de créditos hacia los asesores de crédito de las diferentes agencias presenta deficiencias.
4.	¿Existen mecanismos para obtener información como: sugerencias, quejas y otras informaciones recibidas?	X			10	7	70%	* No se ha implementado líneas de comunicación actuales para los socios.
5.	¿En el departamento de crédito busca asesoramiento profesional para definir nuevas estrategias para el proceso de crédito?	X			10	10	100%	
6.	¿La información interna y externa de la COAC Minga Ltda., se remite previamente al nivel superior para su aprobación?		X		10	0	0%	* No existe un facilidad de aprobación los créditos en un menor tiempo
7.	¿ Se actualiza periódicamente la información para el proceso de cobranzas?	X			10	10	100%	
8.	¿Se realiza gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida?	X			10	10	100%	
9.	¿El jefe de créditos comunica al nivel superior las deficiencias encontradas?	X			10	9	90%	* No existe una comunicación diaria
	¿Previo al otorgamiento de créditos se evalúa y se califica los requisitos presentados por el socio?	X			10	10	100%	
Σ SUMATORIA TOTAL					100	74		

		Elaborado por	TMUC	Fecha	10/02/2022
		Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CCI 5/5

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

OBJETIVO: Examinar si las actividades de supervisión y monitoreo son oportunas y eficientes.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1.	¿Existe una persona que supervise el cumplimiento de todo el proceso del departamento?	X			10	9	90%	* El Jefe Nacional de Negocios es quien se encarga de la supervisión del cumplimiento de las actividades administrativas y operativas del área de créditos.
2.	¿Se aplican controles al departamento de crédito que permitan comprobar la ejecución de funciones e identificar las deficiencias existentes?		X		10	0	0%	*No existe mecanismos eficientes para detectar desviaciones de las actividades a ejecutar, solo se utiliza el indicador de eficiencia del forma general y una vez al año.
3.	¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento constante de los créditos colocados?	X			10	8	80%	* Cada asesor de crédito debe notificar mediante llamada telefónica al socio un día antes del cobro y al finalizar el día deben presentar un informe del mismo, dicho proceso no se cumple adecuadamente. H2
4.	¿Existen controles de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para fines solicitados, y en caso de comprobar lo contrario realizan sanciones pertinentes?	X			10	10	100%	
5.	¿La Unidad de Auditoría interna realiza seguimiento de los informes presentados por parte del departamento de créditos?	X			10	10	100%	
6.	¿La entidad cuenta con comité de créditos para la aprobaciones de solicitudes de créditos?	X			10	10	100%	
7.	¿Se ejecuta seguimientos continuos para verificar que se tomen acciones correctivas?	X			10	10	100%	
8.	¿El jefe de créditos supervisa diariamente las cuentas por cobrar pendientes?	X			10	10	100%	
9.	¿Se compara información generada internamente con datos de medios externos antes de conceder un crédito?	X			10	8	80%	* Se analiza medianamente
10.	¿Cada jefe de agencia utiliza sus propios medios para identificar la situación de la Cooperativa?		X		10	0	0%	
Σ SUMATORIA TOTAL					100	75		

	Elaborado por	TMUC	Fecha	10/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

NIVEL CONFIANZA Y RIESGO
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

NCR 1/5

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

OBJETIVO: Evaluar el sistema de control interno del Departamento de Créditos de la COAC Minga Ltda., componente ambiente de control

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%

NIVEL DE RIESGO

✓ **NIVEL DE CONFIANZA**

✓ **NIVEL DE RIESGO**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} \times 100$$

$$NR = PONDERACIÓN\ TOTAL - NIVEL\ DE\ CONFIANZA$$

$$NR = 100\% - 65\%$$

$$NR = 35\%$$

$$NC = \frac{65}{1000} \times 100$$

$$NC = 65\%$$

CONCLUSIÓN: En la evaluación de control interno del componente ambiente de control del Departamento de créditos de la COAC Minga Ltda., se determinó un nivel de confianza del 65% con un riesgo de control de 35%, relacionado a que no existe un organigrama funcional para el área de créditos y cobranzas, existe una alta rotación de personas, así mismo los asesores de créditos no cumplen al 100% el manual de políticas, finalmente no existe un plan de capacitaciones.

Elaborado por	TMUC	Fecha	11/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

NIVEL CONFIANZA Y RIESGO
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

NCR 2/5

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%

NIVEL DE RIESGO

✓ **NIVEL DE CONFIANZA**

✓ **NIVEL DE RIESGO**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} \times 100$$

$$NR = PONDERACIÓN\ TOTAL - NIVEL\ DE\ CONFIANZA$$

$$NR = 100\% - 87\%$$

$$NR = 13\%$$

$$NC = \frac{87}{100} \times 100$$

$$NC = 87\%$$

CONCLUSIÓN: En la evaluación de control interno del componente evaluación de riesgos del Departamento de créditos de la COAC Minga Ltda., se determinó un nivel de confianza del 87% con un riesgo de control de 13%, relacionado a que no existe un adecuado manejo de la gestión de riesgos crediticios, tampoco se realiza capacitaciones continuas del mismo.

Elaborado por	TMUC	Fecha	11/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

NIVEL CONFIANZA Y RIESGO
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

NCR 3/5

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

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

NIVEL DE RIESGO

✓ **NIVEL DE CONFIANZA**

✓ **NIVEL DE RIESGO**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} \times 100$$

$$NR = PONDERACIÓN\ TOTAL - NIVEL\ DE\ CONFIANZA$$

$$NR = 100\% - 71\%$$

$$NR = 27\%$$

$$NC = \frac{71}{100} \times 100$$

$$NC = 71\%$$

CONCLUSIÓN: En la evaluación de control interno del componente evaluación de riesgos del Departamento de créditos de la COAC Minga Ltda., se determinó un nivel de confianza del 72% con un riesgo de control de 28%, relacionado a que no se realiza un seguimiento continuo a la ejecución presupuestaria, no hay suficiente espacio para el archivo de documentos, así también No existe un estudio minucioso de la liquidez económica del socio.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	11/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

NIVEL CONFIANZA Y RIESGO
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

NCR 4/5

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

NIVEL DE RIESGO

✓ **NIVEL DE CONFIANZA**

✓ **NIVEL DE RIESGO**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} \times 100$$

$$NR = PONDERACIÓN\ TOTAL - NIVEL\ DE\ CONFIANZA$$

$$NR = 100\% - 74\%$$

$$NR = 26\%$$

$$NC = \frac{74}{100} \times 100$$

$$NC = 74\%$$

CONCLUSIÓN: En la evaluación de control interno del componente información y comunicación del Departamento de créditos de la COAC Minga Ltda., se determinó un nivel de confianza del 74% con un riesgo de control de 26%, relacionado a que se evidencia un sistema de informático deficiente, comunicación débil entre el departamento administrativo con los jefes de agencia, por otro lado, no se han implementado nuevos mecanismos de líneas comunicación relacionado a los socios.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	11/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

NIVEL CONFIANZA Y RIESGO
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

NCR 5/5

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

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

NIVEL DE RIESGO

✓ **NIVEL DE CONFIANZA**

✓ **NIVEL DE RIESGO**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} \times 100$$

$$NR = PONDERACIÓN\ TOTAL - NIVEL\ DE\ CONFIANZA$$

$$NR = 100\% - 74\%$$

$$NR = 26\%$$

$$NC = \frac{74}{100} \times 100$$

$$NC = 74\%$$

CONCLUSIÓN: En la evaluación de control interno del componente información y comunicación del Departamento de créditos de la COAC Minga Ltda., se determinó un nivel de confianza del 74% con un riesgo de control de 26%, relacionado a que se evidencia un sistema de informático deficiente, comunicación débil entre el departamento administrativo con los jefes de agencia, por otro lado, no se han implementado nuevos mecanismos de líneas comunicación relacionado a los socios.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	11/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA

FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MEA 1/1

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
C R É D I T O S	M O D E R N I Z A D O	Manual de procedimientos	Solicite el manual de créditos: revise su última actualización, y confirme la existencia de las principales normas para el otorgamiento y recuperación de créditos.	Compruebe el cumplimiento de los procedimientos establecidos y realice una narrativa.
		Cartera de Créditos	Requerir el listado de socios de la cartera de créditos 2020	
		Expediente de los socios	Solicite la autorización para la revisión física de carpetas de crédito.	Revise la documentación de las carpetas de crédito mediante un muestreo aleatorio y compruebe el cumplimiento con los requisitos establecidos.
		Plan estratégico	Requerir el plan estratégico y las metas alcanzadas en el 2020 en cuanto: colocación, recuperación, capacitación, y recursos utilizados.	Determine los indicadores de gestión

Elaborado por	TMUC	Fecha	15/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MPE 1/3

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

• **REFERENCIA DE LA PLANIFICACIÓN**

El 08 de febrero del 2022 se emitió el memorando de planificación preliminar, para la ejecución Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. de la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020, en la cual determinó un de Auditoría Preliminar.

• **OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES**

- ✓ Evaluar el sistema de control interno del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”
- ✓ Evaluar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos para la concesión de créditos y recuperación de cartera.

• **RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

1. No existe una estructura organizacional para el área de créditos.
2. Existe una alta rotación del personal operativo del área de créditos y cobranzas.
3. No existe un plan de capacitación para el área de créditos, se realiza cuando se requiera.
4. No existe un adecuado manejo de la estructura de gestión de riesgos.

Elaborado por	TMUC	Fecha	15/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MPE 2/3

5. No existe un seguimiento de la ejecución presupuestaria.
6. No hay suficiente espacio para el archivo de documentos e implementación de más muebles y enseres.
7. No existe un estudio minucioso de la liquidez económica del socio.
8. No se cumple adecuadamente los procedimientos para la recuperación de cartera.

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RIESGO

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

NIVEL DE RIESGO

✓ **NIVEL DE CONFIANZA**

✓ **NIVEL DE RIESGO**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} \times 100$$

$$NC = \frac{372}{500} \times 100$$

$$NC = 74\%$$

$$NR = PONDERACIÓN\ TOTAL - NIVEL\ DE\ CONFIANZA$$

$$NR = 100\% - 74\%$$

$$NR = 26\%$$

ANÁLISIS: En la evaluación de control interno al Departamento de créditos de la COAC Minga Ltda., se determinó un nivel de confianza del 75% con un riesgo de control de 25%, lo cual evidencia un sistema de control interno MODERADO.

	Elaborado por	TMUC	Fecha	15/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MPE 3/3

• **RECURSOS HUMANOS**

- ✓ **Auditora:** Srta. Tania Ushca, que se encargará del desarrollo de todas las fases de auditoría, como la elaboración de programas, evaluación de control interno, elaboración de los papeles de trabajo y la emisión del informe final de los componentes auditados.
- ✓ **Supervisora:** Ing. Verónica Álvaro quien se encargará de la revisión y supervisión de todas las fases de auditoría.

• **TIEMPO A UTILIZARSE**

FASES	%	DÍAS
PLAFICACIÓN	35%	
✚ Planificación Preliminar	10%	8
✚ Planificación Específica	25%	13
EJECUCIÓN	60%	36
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	5%	3
TOTAL		60 días

• **PRODUCTOS A OBTENER Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Al terminar la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. de la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2020. se emitirá un informe final con conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados y se comunica a los directivos de la entidad.


Tania

Srta. Tania Ushca

AUDITORA

Elaborado por	TMUC	Fecha	15/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	16/02/2022

Anexo 3 Ejecución – Evaluación del proceso de créditos

 <p>Tmuc & Asociados Auditors & Consultants</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.</p> <p>CÉDULA NARRATIVA</p> <p>FASE II: EJECUCIÓN</p>	<p style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center;">CN - AMC 1/3</p>			
<p>TIPO DE AUDIORÍA: Auditoría de Gestión</p> <p>PROCEDIMIENTO: Análisis de los procedimientos del departamento de créditos</p> <p>El departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., es una de las áreas claves para el crecimiento empresarial, por ende, la gestión eficiente del personal que conforma dicha área debe ser óptima, a continuación, se detalla las principales políticas y procedimientos.</p> <p>POLÍTICAS GENERALES PARA LA CONSECIÓN DE CRÉDITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los créditos son otorgados únicamente a los socios activos por lo menos 7 días antes de presentar la solicitud de crédito. ➤ No se otorgan créditos a personas menores de 18 años o mayores a 80 años. ➤ Se concede los créditos a personas que tengan calificación A o B en lo buró de créditos. ➤ Para acceder a un crédito los solicitantes debe tener una capacidad patrimonial de a la 140% del monto del crédito. ➤ Todos los créditos antes de ser aprobados por el consejo de administración, deben ser revisados y supervisados de comité central. <p>Observaciones</p> <p>* Se otorgan créditos a socios a 2 días de haber creado una cuenta bancaria en la institución financiera</p>					
		<p>Elaborado por</p>	<p>TMUC</p>	<p>Fecha</p>	<p>21/02/2022</p>
		<p>Revisado por</p>	<p>VPAZ</p>	<p>Fecha</p>	<p>07/03/2022</p>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CÉDULA NARRATIVA

FASE II: EJECUCIÓN

CN - AMC
2/3

REQUISITOS GENERALES PARA LA CONSECIÓN CRÉDITOS (Manual de créditos y cobranzas)	PROCESO DE CRÉDITO (Manual de créditos y cobranzas)	OBSERVACIONES (según auditoría)
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito • Copia de cedula de identidad • Certificado de trabajo ✓✓ • Rol de pagos • Copia de matrícula del vehículo (si lo tiene) • Copia de la carta de pago de impuesto predial de casa o terreno (si lo tiene) • Copia de legalización de la propiedad • Carta de luz, agua o teléfono • Jubilado o montepío • Pensiones ✓✓ • Copia de ruc • Copia de las últimas declaraciones del IVA • Certificado original de 2 proveedores • Alquiler de propiedades • Honorarios profesionales • Ingreso por comisiones • Giros del exterior • Patente municipal • Credencial del mercado o asociación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación 2. Promoción ✓✓ 3. Análisis 4. Aprobación 5. Desembolso 	<p>* El personal entrevistado no informa correctamente los requisitos para el otorgamiento de créditos. H2</p>

	Elaborado por	TMUC	Fecha	21/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022



ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS

- El seguimiento y recuperación de cartera de créditos está bajo la responsabilidad del asesor de negocios y supervisado estrictamente por el jefe de créditos.
- Dentro de las actividades de para recuperación están:

Tiempo transcurrido	Actividades	Responsable	Observaciones
1 día antes del vencimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada telefónica preventiva 	Asesor de créditos	*No se cumplen
1 día a 60 días de vencimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas • Primera notificación • Segunda notificación • Entrega de carta extrajudicial 	Asesor de créditos	
Más de 60 días	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso judicial 	Abogado de la Cooperativa junto al jefe de negocios y asesores de crédito	*Se puede llegar a una negociación para evitar gastos judiciales

	Elaborado por	TMUC	Fecha	21/02/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CÉDULA NARRATIVA

FASE II: EJECUCIÓN

CN-RES
1/3

TIPO DE AUDIORÍA: Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTO: Verificar la documentación contenida en las carpetas de los socios.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	MONTO	ESTADO ACTUAL	FECHA DE VENCIMIENTO
1.	Bravo Cornejo Wilmer Geovanny	1.500,00	ACTIVO	15/2/2020
2.	Cachuput Gusnay Jorge	5.000,00	ACTIVO	7/10/2020
3.	Paguay Morocho Jaime Noe	13.500,00	INACTIVO	15/9/2020
4.	Gamarra Lema Jose Manuel	10.000,00	ACTIVO	2/6/2020
5.	Alvarado Huacon Carlos Gabriel	6.000,00	ACTIVO	15/4/2020
6.	Bravo Quinonez Paul Eduardo	5.000,00	ACTIVO	10/7/2020
7.	Pila Perez Hilda Beatriz	5.000,00	ACTIVO	5/7/2020
8.	Pincay Cobos Santa Marianita	3.000,00	ACTIVO	5/3/2020
9.	Cueva Murillo Maria Eugenia	3.000,00	ACTIVO	14/2/2020
10.	Coque Neira Angel Gustavo	4.000,00	ACTIVO	10/6/2020
11.	Herrera Andrade Veronica Antonieta	5.000,00	ACTIVO	10/8/2020
12.	Urrutia Silva Carlos Andres	7.000,00	ACTIVO	14/10/2020
13.	Llumiguano Diaz Jhonny Javier	3.000,00	ACTIVO	20/11/2020
14.	Chiguano Chiguano Wilmer Patricio	1.500,00	ACTIVO	14/9/2020
15.	Condo Samaniego Willian Edison	24.000,00	ACTIVO	5/2/2020

Elaborado por	TMUC	Fecha	24/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CÉDULA NARRATIVA

FASE II: EJECUCIÓN

CN-RES

2/3

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTO: Verificar la documentación contenida en las carpetas de los socios.

Nº	SOCIO	SOLICITUD DE CRÉDITO	DOCUMENTOS PERSONALES		SERVICIO BÁSICO ACTUALIZADO		DOCUMENTOS DE GARANTÍA		JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	FOTO	COPIA DE LA LIBRETA
			SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE			
16.	Bravo Cornejo Wilmer Geovanny	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
17.	Cachuput Gusnay Jorge	√√	√√	√√	√√	Φ	√√	√√	√√	√√	√√
18.	Paguay Morocho Jaime Noe	√√	√√	√√	√√	√√	Φ	√√	x	√√	√√
19.	Gamarra Lema Jose Manuel	√√	—	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
20.	Alvarado Huacon Carlos Gabriel	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
21.	Bravo Quinonez Paul Eduardo	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
22.	Pila Perez Hilda Beatriz	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
23.	Pincay Cobos Santa Marianita	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
24.	Cueva Murillo Maria Eugenia	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
25.	Coque Neira Angel Gustavo	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
26.	Herrera Andrade Veronica Antonieta	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
27.	Urrutia Silva Carlos Andres	√√	√√	√√	√√	√√	√√	Φ	√√	√√	√√
28.	Llumiguano Diaz Jhonny Javier	√√	√√	√√	√√	Φ	√√	√√	√√	√√	√√
29.	Chiguano Chiguano Wilmer Patricio	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
30.	Condo Samaniego Willian Edison	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

√√: Revisado con documentación

x: Alteración de documentos

Φ: No existe documentación

—: Documento Caducado

Elaborado por	TMUC	Fecha	24/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CÉDULA NARRATIVA

FASE II: EJECUCIÓN

**CN-RES
3/3**

TIPO DE AUDIORÍA: Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTO: Verificar la documentación contenida en las carpetas de los socios.

N°	SOCIO	DOCUMENTOS QUE SUSTENTA EL ANÁLISIS FINANCIEROS		
		INFORME DE INSPECCIÓN	BURO DE CRÉDITOS	
			SOCIO	GARANTE
31.	Bravo Cornejo Wilmer Geovanny	√√	√√	√√
32.	Cachuput Gusnay Jorge	√√	√√	√√
33.	Paguay Morocho Jaime Noe	√√	√√	√√
34.	Gamarra Lema Jose Manuel	√√	√√	√√
35.	Alvarado Huacon Carlos Gabriel	√√	√√	√√
36.	Bravo Quinonez Paul Eduardo	√√	√√	√√
37.	Pila Perez Hilda Beatriz	√√	√√	√√
38.	Pincay Cobos Santa Marianita	√√	√√	√√
39.	Cueva Murillo Maria Eugenia	√√	√√	√√
40.	Coque Neira Angel Gustavo	√√	√√	√√
41.	Herrera Andrade Veronica Antonieta	√√	√√	√√
42.	Urrutia Silva Carlos Andres	√√	√√	√√
43.	Llumiguano Diaz Jhonny Javier	√√	√√	√√
44.	Chiguano Chiguano Wilmer Patricio	√√	√√	√√
45.	Condo Samaniego Willian Edison	√√	√√	√√

√√: Revisado con documentación

Observación: Según la inspección física se concluye que el socio por 13.5500 no posee el certificado de trabajo y los datos de capacidad de liquidez no generan concordancia con la actividad económica, socio por 5000 no se evidencia copia de servicio básico del garante, socio por 10000 la cédula está caducado tampoco se visualiza bien los datos, socio por los 7000 no tiene rol de pagos. **H1**

Elaborado por	TMUC	Fecha	24/02/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA
 FASE II: EJECUCIÓN

CA-CIG
1/2

TIPO DE AUDIORÍA: Auditoría de Gestión
PROCEDIMIENTO: Determinar indicadores de gestión

INDICADOR	FÓRMULA	RESPUESTA	COMENTARIO
EFICACIA Colocación de cartera	$\frac{\text{Colocación de la cartera real 2020}}{\text{Colocación presupuestada 2020}}$	$\frac{15.865.365,36}{20.000.000,00} = 70\%$	El grado de cumplimiento con a la colocación proyectada es de un 70%, lo cual figura que el departamento de créditos debe ser más eficiente el cumplimiento de sus actividades.
Recuperación de cartera	$\frac{\text{Recuperación de cartera 2020}}{\text{Cartera de créditos 2020}}$	$\frac{2.971.779,45}{15.747.246,83} = 20\%$	Para el año 2020 la Cooperativa solo recuperó el 20% del total de la cartera, lo cual indica que han sido eficaces en proceso de recuperación de créditos. H3
Cumplimiento de requisitos	$\frac{\text{Carpetas que cumplen con los requisitos}}{\text{Total expediente revisado}}$	$\frac{10}{15} = 67\%$	El 67% de las carpetas revisadas cumplen con todos los requisitos establecidos en la normativa, mientras el 37% no cumple con los parámetros.
EFICIENCIA Tiempo invertido en la otorgación de créditos.	$\frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo de otorgación de créditos}}$	$\frac{3}{5} = 60\%$	El proceso de concesión de créditos se realiza generalmente en 5 días, sin embargo el tiempo establecido en el reglamento es de 3 días, lo cual evidencia un cumplimiento en un 60 de eficiencia.

Elaborado por	TMUC	Fecha	03/03/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CÉDULA ANALÍTICA

FASE II: EJECUCIÓN

CA-CIG
2/2

TIPO DE AUDIORÍA: Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTO: Determinar indicadores de gestión

EFICIENCIA	$\frac{\text{Personas que cumplen}}{\text{Total personas}}$	$\frac{4}{5} = 60\%$	El 20% de los funcionarios no cumplen con los procedimientos establecidos en la normativa para el proceso de concesión y recuperación de créditos.
Cumplimiento del procedimiento			
ECONOMÍA	$\frac{\#de capacitaciones realizadas en el año}{\#de capacitaciones planificadas}$	$\frac{1}{2} = 50\%$	En el año 2020 se ha realizado 1 una capacitación al personal de créditos. H4
Capacitación personal al			
ÉTICA	$\frac{\text{Personal del departamento con título de tercer nivel}}{\text{Total personal del departamento de créditos}}$	$\frac{4}{4} = 100\%$	El indicador demuestra que el 100% del personal de créditos cumplen al menos con título de tercer nivel, por lo tanto, garantiza el cumplimiento oportuno de las tareas encomendadas.
Formación académica			
Cumplimiento a los valores	$\frac{\text{Personas con llamadas de atención}}{\text{Total personal del departamento de créditos}}$	$\frac{1}{4} = 25\%$	Este indicador demuestra el 25% de los funcionarios del departamento de créditos han sido sancionados o llamados de atención por algún incumpliendo al código de ética de la Cooperativa.

Elaborado por	TMUC	Fecha	03/03/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

FASE II: EJECUCIÓN

HA 1/2

REFERENCIA	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
CA-RES 3/3	Se evidencia ausencia de documentos de respaldo en las carpetas de los socios, no se verifica bien que la información sea actualizada, además existe un análisis de financiero parcial.	Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 1.4 Control	<ul style="list-style-type: none"> Falta de aplicación del manual de créditos. de capacitación permanente al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Créditos otorgados sin que cumplan con los parámetros establecidos. Índice de morosidad del 7,17%
CN-RMS 3/3	Existe incumplimientos por parte de los asesores de crédito en aplicar los procedimientos establecidos en el manual de créditos para la concesión de créditos	Manual de funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., responsabilidades de los asesores de crédito	Inobservancia al manual de créditos	Gestión deficiente en el procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera
CCI 1/5 CA-CIG 2/2	No se realizan capacitaciones continuas a los funcionarios y asesores de crédito, en el período sujeto a examen se ha realizado una capacitación a todo el personal de la Cooperativa.	Manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 3.2 Funciones y Responsabilidades.	Falta de plan de capacitación y presupuesto	Proceso de otorgamiento de crédito incorrecto

Elaborado por	TMUC	Fecha	04/03/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS


FASE II: EJECUCIÓN

HA 2/2

REFERENCIA	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CA-CIG 2/2	En dirección del departamento de créditos, en la colocación de cartera han cumplido con el 70% de la meta establecida, y en recuperación de cartera en un 20%	Manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., numeral 2.2. indicadores de gestión	Falta de aplicación del manual de créditos de colocación y recuperación de cartera	Aumento de la cartera por vencer en un 12,94%

Elaborado por	TMUC	Fecha	04/03/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	07/03/2022

Anexo 4 Comunicación de Resultados

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.</p> <p>CONVOCATORIA A LECTURA DE COMUNICACIÓN RESULTADOS</p> <p>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>	<p>CLI 1/1</p>
---	--	-----------------------

Riobamba, 25 de marzo del 2022

Ingeniero

Jorge Vicente Chucho Lema

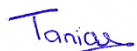
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA.”

Presente,

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito convocar a una reunión para la lectura del Informe de Auditoría a la gestión administrativa Departamento de Créditos aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., del periodo 2020, la reunión se realizará el 29 de marzo del 2022 a partir de las 11H00 en la oficina de la en las instalaciones de la Cooperativa ubicada en Callejón Rio Chanchan, Sector la Condamine.

Atentamente,



Srta. Tania Ushca

JEFE DE LA UNIDAD UDI TORA

	Elaborado por	TMUC	Fecha	07/03/2022
	Revisado por	VPAZ	Fecha	11/03/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

INFORME FINAL

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

IF 1/8



Tmuc & Asociados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA”.

INFORME GENERAL

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2020.

TIPO DE EXAMEN: AG **PERIODO DESDE:** 2020/01/01 **HASTA:** 2020/12/31

Elaborado por	TMUC	Fecha	07/03/2022
Revisado por	VPAZ	Fecha	11/03/2022