



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**  
**TÍTULO DE MAGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL**

**"Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., correspondiente al periodo 2013."**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA**

**AUTOR:** Armijo Mejía, Verónica Paulina

**DIRECTOR:** Cáceres García, Nelson Gustavo, Msc.

**CENTRO UNIVERSITARIO RIOBAMBA**

**2015**

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Master

Nelson Gustavo Cáceres García

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado **“Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, correspondiente al período 2013.”**, realizado por **Armijo Mejía Verónica Paulina**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

**Loja, 30 de abril de 2015**

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Verónica Paulina Armijo Mejía** declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría:

**“Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, correspondiente al período 2013.”**, de la Titulación Magister en Auditoría Integral, siendo el Master Nelson Gustavo Cáceres García, Director del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice:

“Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.”

f.....

Armijo Mejía Verónica Paulina

C.C. 060292106-6

## **DEDICATORIA**

Con mucho amor y respeto, dedico este trabajo a mis padres, Segundo y Alicia, a mis hermanos Diego, Pablo, y, a mis amados sobrinos Renato y Emilio.

Este pequeño esfuerzo y sacrificio, con mucho cariño.

**Verónica**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, y su tiempo perfecto, por llenarme de fortaleza y permitirme con salud, responsabilidad y sacrificio, alcanzar una meta importante en mi camino profesional.

A la Escuela de Ciencias Contables y Auditoría de la Universidad Técnica Particular de Loja, por su oferta de la titulación de Magister en Auditoría Integral, poniendo a disposición la calidad y profesionalismo de su talento humano y docentes, quienes impartieron sus conocimientos y experiencia.

Un agradecimiento especial al Master Nelson Gustavo Cáceres García, por su calidad profesional y compromiso en la dirección del presente trabajo investigativo.

Dejo constancia de mi agradecimiento imperecedero a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, bajo la dirección del Lic. Edwin Maza, quien puso a entera disposición las instalaciones de la institución y la entrega de información, y a sus colaboradores en el área de Cartera de Crédito.

Gracias a las personas que aportaron en el desarrollo del presente trabajo, y brindaron su apoyo.

**Verónica**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCION.....	3
1 CAPITULO I.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1 DESCRIPCION DEL ESTUDIO Y JUSTIFICACION .....	6
1.1.1 ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN:.....	6
1.1.2 MISION: .....	6
1.1.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES:.....	6
1.1.4 POLITICAS, VALORES Y PRINCIPIOS:.....	7
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANICA:.....	10
1.1.6 VOLUMEN DE OPERACIONES E IMPACTO EN EL ENTORNO:.....	11
1.1.7 JUSTIFICACION DEL AREA SOMETIDA AL EXAMEN (IMPACTO MISIONAL).....	12
1.2 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS: .....	14
1.2.1 OBJETIVOS: .....	14
1.2.2 RESULTADOS ESPERADOS: .....	14
1.3 PRESENTACION DE LA MEMORIA:.....	15
2 MARCO REFERENCIAL.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1 MARCO TEÓRICO.....	17
2.1.1 MARCO CONCEPTUAL DE LA AUDITORÍA INTEGRAL Y LOS SERVICIOS DE ASEGURAMIENTO.....	17
2.1.2 IMPORTANCIA Y CONTENIDO DEL INFORME DE ASEGURAMIENTO.....	23

2.2	DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL Y LOS CRITERIOS PRINCIPALES DE LAS AUDITORÍAS QUE CONFORMAN LA AUDITORÍA INTEGRAL.....	24
2.2.1	AUDITORÍA FINANCIERA .....	24
2.2.2	AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO.....	30
2.2.3	AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO .....	33
2.2.4	AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	39
2.3	PROCESO DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	41
2.3.1	FASE I PLANIFICACIÓN.....	43
2.3.2	FASE II EJECUCIÓN.....	44
2.3.3	FASE III - COMUNICACIÓN .....	44
	Informe de Auditoría Integral .....	44
2.3.4	FASE IV – SEGUIMIENTO.....	45
3	ANÁLISIS DE LA EMPRESA:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1	INTRODUCCION:.....	48
3.1.1	ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN:.....	48
3.1.2	FODA COOPERATIVA MINGA LTDA. Tabla 3.2 .....	53
3.1.3	MISION, VISION, ORGANIGRAMA FUNCIONAL: .....	54
	VISION:.....	54
	ORGANICO FUNCIONAL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO .....	56
3.2	CADENA DE VALOR:.....	56
	PROCESOS GOBERNANTES:.....	567
	PROCESOS AGREGADORES DE VALOR: .....	56
	PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA: .....	57
3.2.1	PROCESOS GOBERNANTES.....	57
3.2.2	PROCESOS BÁSICOS O AGREGADORES DE VALOR.....	61
3.2.3	PROCESOS HABILITANTES .....	68
3.3	IMPORTANCIA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	La importancia de realizar un examen de auditoría integral al Área .....	69
3.4	RESUMEN DE ESTADOS FINANCIEROS 2013 .....	69
	CAPITULO IV.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4	INFORME DE EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA”, CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2013 .....	74
	DIAGNOSTICO GENERAL:.....	74

MISION: .....	75
VISION:.....	75
4.1 TEMA O ASUNTO DETERMINADO.....	78
4.2 PARTE RESPONSABLE .....	78
4.3 RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR.....	78
4.4 LIMITACIONES.....	78
4.5 ESTANDARES APLICABLES O CRITERIOS.....	79
4.6 OPINION SOBRE LA RAZONABILIDAD DE LA CUENTA DE CARTERA DE CREDITOS.....	79
4.7 OTRAS CONCLUSIONES .....	80
4.8 COMENTARIOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: .....	81
4.9 PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME .....	96
5 DEMOSTRACION DE HIPÓTESIS.....	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
BLOGRAFIA .....	101

## RESUMEN EJECUTIVO

La investigación, realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, ejerce un examen de Auditoría Integral al Área Cartera de Crédito, período 2013, como alternativa de control moderno, aplicando las cuatro auditorías: Auditoría Financiera, Control Interno, Cumplimiento y Gestión.

La Auditoría Financiera evaluó objetivamente la razonabilidad de saldos de la cuenta Cartera de Crédito expresados en el Balance General.

La Auditoría de Control Interno, evalúa el sistema de control Interno existente, a través de los componentes del método COSO 1, aplicando cuestionarios de control interno, analizando niveles de confianza y riesgo.

La Auditoría de Cumplimiento evaluó la observancia de leyes, reglamentos, regulaciones que rigen la institución, específicamente los relacionados con el área examinada.

La Auditoría de Gestión analiza brevemente el Plan Estratégico, identificando objetivos estratégicos orientados al área intervenida, reconociendo indicadores y variables, evaluando el nivel de cumplimiento eficiente y efectivo.

Un Examen de Auditoría Integral, garantiza un servicio de aseguramiento, recomendando acciones correctivas integrales, que orientarán la buena marcha de la organización.

### **Palabras Claves:**

- Auditoría
- Cartera de Crédito
- Auditoría Integral
- Riesgo

## **ABSTRACT**

The present paper was carried out in the Minga Ltd. Savings and Loan Cooperative, an integral auditing examination in the Documentary Credit Department was carried, out, within the period 2013, it was implemented the integral auditing process, as an alternative of modern monitoring, applying the four audits such as: Financial Audit, Internal Control Audit, Compliance Audit and Management Audit.

With the Financial Audit application was evaluated objectively the reasonableness of balances of the Documentary Credit account indicated in the balance sheet.

The Internal Control Audit allowed evaluating the internal control system presented in the institution, through COSO method components applying internal control questionnaires, analyzing the confidence level and risk.

With the Compliance Audit implementation was evaluated the compliance of the laws, rules, and more regulations controlling the institution, specifically the compliance of the rules and manuals in the Documentary Credit Department.

In the Management Audit was carried out a brief Strategic Plan analysis 2010 – 2014, where strategic objectives were aimed to the Documentary Credit Department, indicators and variables were recognized and also it was evaluated the level of compliance efficient and effective.

The implementation of an Integral Auditing Examination, guarantees an assurance service, recommending integral corrective actions, which will guide the good progress of the organization.

Clue Words:

- Audit - Documentary Credit - Integral Audit - Risks

## INTRODUCCION

La presente investigación se relaciona con un examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., correspondiente al período 2013, mediante el cual se ejecutan los procedimientos que implican una auditoría integral, con la finalidad de garantizar acciones que sean eficientes y eficaces a través de un análisis completo, ya que la experiencia ha demostrado que los enfoques individuales, en el área financiera, de control interno, de cumplimiento legal, y de gestión, no garantizan un mejoramiento total a la organización.

Las exigencias de la competencia, la necesidad de impulsar el desarrollo de la cooperativa a obtener una posición de liderazgo en el mercado y la seria responsabilidad ante los socios y los organismos de control; determinan, la necesidad de la aplicación de cada una de las auditorías, financiera, de control interno, de cumplimiento legal y de gestión, a un solo componente, que con conclusiones y recomendaciones que presenten soluciones a las deficiencias detectadas, que sean viables, comprensibles, y que se expliquen por sí mismas.

Se consideró factible, realizar el examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito porque es una alternativa de control moderno, al disponer de un informe que evalúa la gestión financiera, operacional, de cumplimiento de leyes, y de control interno, es un recurso óptimo para enfrentar los retos del entorno, es oportuno aplicarlo en el área de cartera de crédito, para que la organización pueda alcanzar los objetivos y metas institucionales, promoviendo la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones brindadas a los socios.

Se recurrió al método descriptivo, analítico y sintético con sus respectivas técnicas, las cuales mediante cuestionarios de control interno determinan las diferentes debilidades e inobservancias en los procesos de la institución.

El presente trabajo investigativo, se plasma en cuatro capítulos, distribuidos, como se detalla a continuación:

**En el Capítulo I**, se expone la situación actual del área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., y la importancia de la aplicación de un examen de auditoría integral.

**En el Capítulo II**, se plasma el marco referencial como pauta para la ejecución del examen de auditoría integral al área de cartera de crédito.

**En el Capítulo III**, se realiza un análisis de la Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

**En el Capítulo IV**, Se ejecutan las fases del proceso de Auditoría Integral, en el área de cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., correspondiente al año 2013, y se elabora el Informe de Auditoría Integral en el que se emitirá una opinión sobre la razonabilidad del saldo de la cuenta de cartera, el sistema de control interno existente en el área, el cumplimiento de las disposiciones legales, y la gestión del área examinada.

Finalmente, se señalan conclusiones y recomendaciones recapituladas en el transcurso de la investigación.

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## **Descripción del estudio y justificación**

### **1.1.1 Antecedentes de la organización:**

**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 el pueblo indígena no tenía acceso en la Banca Tradicional. Fundada con valores y principios de la Cultura Kichwa. Inicia como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (actual COMPOCIIIECH en Majipamba).

Donde se comienza a tener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia, única y exclusivamente indígenas evangélicos. Por el crecimiento que mostró, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente, es así que el 30 de mayo de 1997 se consigue la personería jurídica que figura en el Acuerdo Ministerial 0694.

Actualmente cuenta con más de 23.400 socios, lo que a evidencia la confianza hacia la institución como una Institución sólida y de reconocido prestigio en el sector rural de la cultura Kichwa de nuestra provincia.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

### **1.1.2 Misión:**

Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano íntegro y comprometido.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

### **1.1.3 Objetivos Institucionales:**

- ✓ **Promover** la cooperación económica y social entre los cooperados, para cuyo cumplimiento recibirá los ahorros de los socios y los depósitos que estos realicen, efectuará ahorros, pagos y todas aquellas operaciones que sean necesarias para el fortalecimiento de la cooperación crediticia.

- ✓ Promover el desarrollo socioeconómico de sus cooperados y cooperadas; y, de las Comunidades del sector rural, urbano marginal, mediante la prestación de servicios financieros conexos y complementarios a Socios Socias en el marco de la Ley.
- ✓ Fortalecer el ahorro y crédito familiar.
- ✓ Fomentar, a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autogestión, autocontrol y equidad como base funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
- ✓ Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social económico.
- ✓ Promover la ampliación de la membresía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementaría Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes.
- ✓ Promover la coordinación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, para mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la gestión cooperativa.
- ✓ Obtener fuentes de financiamiento interna y/o externa, que fueren necesarias y convenientes, para el desarrollo institucional y de las familias asociadas.
- ✓ Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico.  
(Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

#### **1.1.4 Políticas, Valores y Principios:**

##### **1.1.4.1 Políticas:**

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente los siguientes:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizados,

- Otorgar préstamos a sus socios;
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras:
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior:
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional:
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales:
- Conceder sobregiros ocasionales;
- Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito:
- Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida, siempre que este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los dos documentos referidos; y,
- Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.
- Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

#### **1.1.4.2 Valores y principios:**

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- Membresía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e Independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad;
- Orientar los servicios y gestión a una integración intercultural;
- Promover y practicar los valores y principios culturales y ancestrales de los pueblos y nacionalidades indígenas del Ecuador;
- Practicar valores cristianos evangélicos;
- La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

1.1.5 Estructura Orgánica:

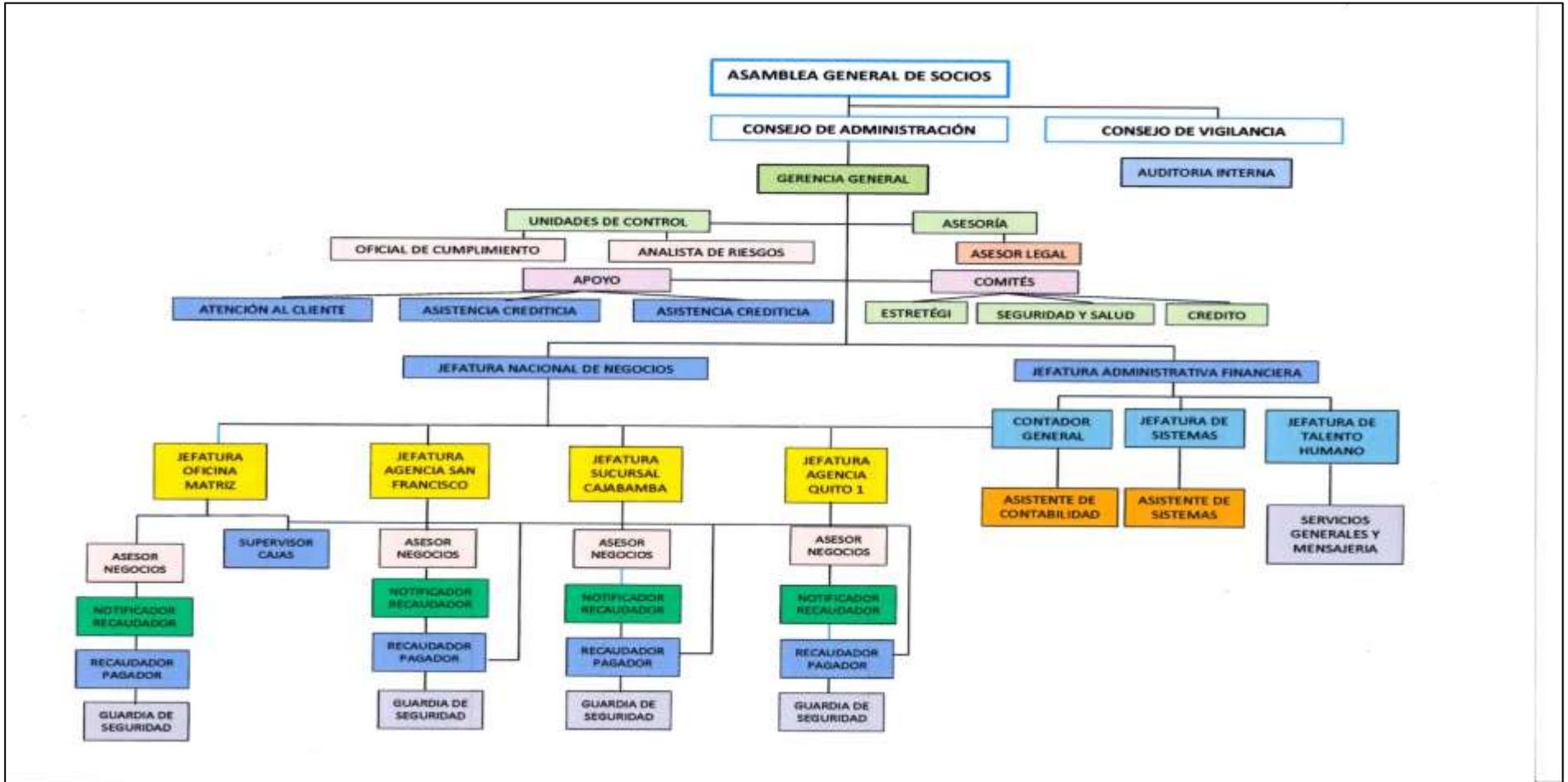


Figura 1.1. Organigrama Estructural  
 Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

### 1.1.6 Volumen de operaciones e impacto en el entorno:

#### ➤ Volumen de operaciones:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., tiene una participación importante dentro del sistema financiero.

La cartera de crédito en el año 2012 fue de USD \$ 7'075,559.61 mientras que en el año 2013 asciende a USD \$ 8'116,171.72, se ha incrementado en un 12,82%

Para el año 2013, la cartera de créditos de consumo es de USD \$ 1'700,198.11, la cartera de créditos para la vivienda es de USD \$ 305,637.53, y la cartera de crédito para microempresa es de USD \$ 5'706,278.45, se han colocado gran cantidad de recursos en créditos para microempresa. Estos rubros representan el 21%, 3,77% y 70,31% del total de cartera de crédito respectivamente.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

#### ➤ Impacto en el entorno:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., ha generado un alto impacto socio económico, en la provincia y parte del país; esta organización, está dirigida por el Lic. Edwin Maza, quien aplica el cooperativismo, con liderazgo que permite brindar beneficios económicos para sus cooperados, tomando en consideración situaciones humanas, sociales, culturales, permitiendo tener una visión hacia el futuro.

El principal reto es ofrecer beneficios, para desafiar la pobreza, mediante la concesión de créditos para la producción o actividades que mejoran el nivel de vida, especialmente de quienes no podían acceder al sistema financiero tradicional, dado que las Cooperativas Indígenas, dan señales de ser un importante aporte al desarrollo económico del país.

También ha tenido percusión en las microfinanzas, que representan una de las principales vías para la promoción del desarrollo rural a través de una dinámica en la cual existen maneras de promover la mejora en la vida de los campesinos. Se puede afirmar que el impacto socio económico de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., ha sido importante en las realidades de cada uno de los socios.

Por lo anteriormente expuesto, cabe señalar que el examen de auditoría integral, facilitará al área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., ha instituir controles primordiales para agilizar los procesos administrativos y crediticios, tanto en colocación como en recuperación de cartera, por ende en la minimización de la cartera vencida.

La aplicación de un examen de Auditoría Integral, al área de cartera de crédito se considera como una herramienta para fortalecer, actualizar y mejorar el trabajo de la administración, ya que contribuye a su oportuna toma de decisiones, por la buena marcha de la organización en beneficio de los socios, quienes han depositado la confianza en esta institución.

#### **1.1.7 Justificación del área sometida al examen (Impacto Misional)**

Como en muchas otras instituciones, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., existe la necesidad de contar con informes de evaluaciones completas de áreas y/o componentes, ya que al momento solo se han realizado auditorías financieras, por lo que un informe de auditoría integral, será una herramienta mediante la cual se plasmen los cuatro enfoques que abarca la auditoría integral, tales como financiero, de control interno, de cumplimiento legal y de gestión. Esto será una herramienta importante para la administración en su toma de decisiones.

La ejecución de un examen de auditoría integral al área de cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., se justifica porque garantizará un servicio de aseguramiento, mediante el cual se pretende evaluar objetivamente, en un período determinado evidencia relativa a la información financiera, a la estructura del control interno, al cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos para el área en mención; con el propósito de informar y brindar un valor agregado a la administración para el buen desempeño de la institución.

Se podrá detectar colocaciones de crédito que se encuentren con riesgos y sugerir oportunamente el respectivo seguimiento.

En el sistema cooperativista, se ha evidenciado un desarrollo económico importante, con una diversidad de servicios financieros y entre estos encontramos al área de cartera de crédito, unidad clave para la entidad, por lo que es imprescindible y necesario analizar las políticas existentes que permiten tener un desempeño eficaz y eficiente hacia la productividad de la cooperativa. Además porque los beneficios aportados fruto de un examen de auditoría integral al área de cartera de crédito, contribuyen al cumplimiento con los órganos de control, con la razonabilidad en los saldos, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el logro de metas trazadas para el ejercicio económico examinado.

La presente investigación, propondrá cambios de ser necesarios, en el sistema de control interno, sugiriendo nuevas políticas crediticias, para establecer pautas generales que orienten el accionar de la Cooperativa.

Bajo este contexto también resulta importante el análisis que se desarrollará en el área de cartera de crédito, que finalmente se señalarán los aspectos más trascendentales para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., que no están dados únicamente en el hecho de mejorar internamente las actividades que se desarrollan en la misma, sino en orientar la optimización y mejoramiento de los servicios que se otorga a los socios, poniendo en alto la imagen institucional como una entidad financiera sólida y capaz de enfrentar los retos continuos.

## **Objetivos y resultados esperados:**

### **1.1.8 Objetivos:**

#### **➤ Objetivo General:**

Realizar un examen de auditoría integral al área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., correspondiente al período 2013.

#### **➤ Objetivos Específicos**

- Desarrollar las fases del proceso de Auditoría Integral, en el área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., correspondiente al año 2013.
- Emitir una opinión sobre la razonabilidad del saldo de la cuenta de cartera, su sistema de control interno, el cumplimiento de las disposiciones legales, y la gestión del área de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.
- Exponer el informe de auditoría integral y sugerir el plan de acciones correctivas a tomar en consideración para el mejoramiento del área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

### **1.1.9 Resultados esperados:**

Con la ejecución de la presente investigación se pretende obtener los siguientes resultados:

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral
- Informe de auditoría
- Plan de implementación de recomendaciones

## **Presentación de la memoria:**

El Presente trabajo investigativo, previo a la obtención del título de Magister en Auditoría Integral, ha sido desarrollado para el componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, para el período 2013, con el afán de compensar las necesidades de los administrativos de dicha organización en la toma de decisiones.

Es indispensable la realización de un examen de Auditoría Integral en el área de cartera de crédito de la institución mencionada, como un proceso mediante el cual se evalúan objetivamente la evidencia relativa a la información financiera, a la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y al logro de las metas y objetivos propuestos para el período 2013;

El presente trabajo, se concreta en cuatro capítulos, en donde se muestra la situación actual del Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., y la importancia de la aplicación de un examen de auditoría integral. Se plasma el marco referencial como pauta para la ejecución del examen de auditoría integral al Área de Cartera de Crédito. Además se practica un análisis de la Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

Se ejecutan la Auditoría Integral, en todo su proceso aplicando las fases, en el área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., correspondiente al año 2013, y se elabora el Informe de Auditoría Integral en el que se emitirá una opinión sobre la razonabilidad del saldo de la cuenta de cartera, el sistema de control interno existente en el área, el cumplimiento de las disposiciones legales, y la gestión del área examinada.

Por último, se determinan conclusiones y recomendaciones compendiadas en el curso de la investigación.

**CAPITULO II**  
**MARCO REFERENCIAL**

## **2.1 Marco teórico**

La auditoría es una de las prácticas de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; pero, este no es su único objetivo. Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria.

Los indicios de auditoría aparecen en el siglo XIX, por el año 1862 cuando por primera vez aparece la profesión de auditor o de desarrollo de auditoria, bajo la supervisión de la ley británica de sociedades anónimas. Con el propósito de evitar cualquier tipo de fraude en las cuentas, era necesaria una correcta inspección de las cuentas por parte de personas especializadas y ajenas al proceso, para que garanticen los resultados sin sumarse a participar en el desfalco.

Desde entonces, y hasta principios del siglo XX, la profesión de auditoria fue creciendo y su demanda se extendió por toda Inglaterra, llegando a Estados Unidos, donde los antecedentes de las auditorias actuales fueron forjándose, en busca de nuevos objetivos donde la detección y la prevención del fraude pasaban a segundo plano y perdía cierta importancia.

(<http://consultoriapamg.blogspot.com/2009/10/antecedentes-de-la-auditoria.html>)

### **2.1.1. Marco conceptual de la Auditoría Integral y los servicios de aseguramiento**

Yanel Blanco Luna, en su libro Auditoría Integral, normas y procedimientos, segunda edición, del año 2012; señala:

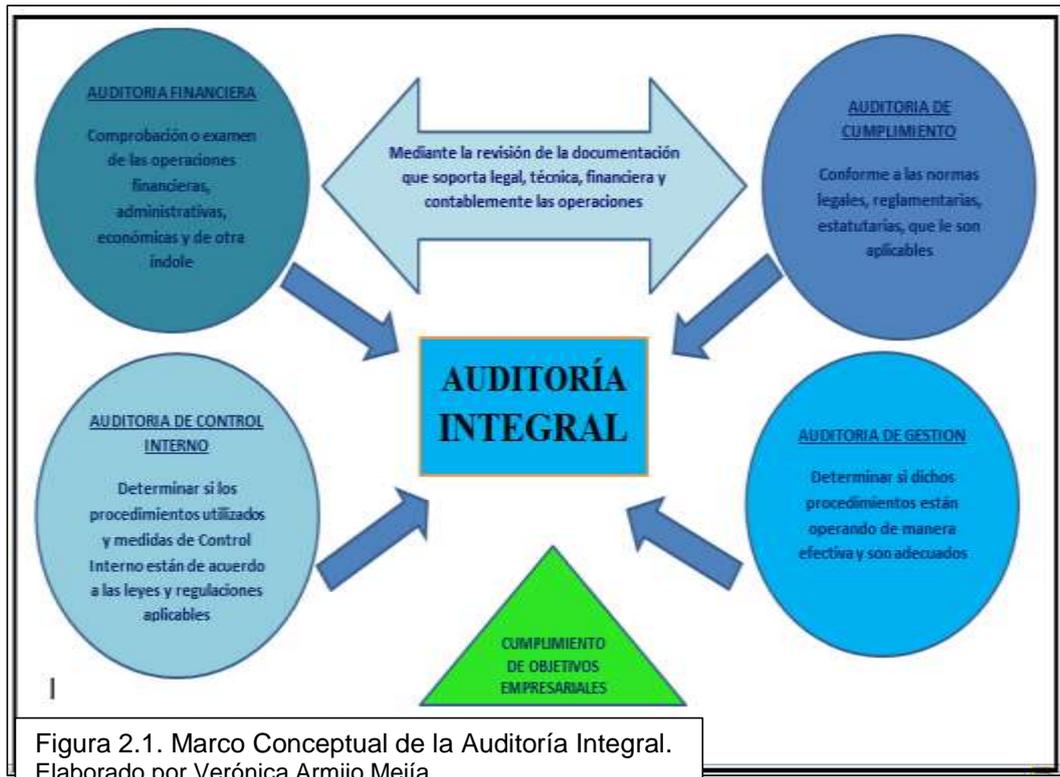
“Existe una demanda creciente por información sobre un amplio rango de temas, para suplir las necesidades de los tomadores de decisiones, muchas de las cuales no están sometidas a pruebas objetivas e independientes que aumenten su credibilidad. Hasta hoy, lo contadores públicos han estado más

estrechamente vinculados con la auditoría y servicios relacionados con información financiera y aunque dentro de estos servicios deban revisar otra clase de información distinta de la información financiera lo hacen con un alcance menor que no le permite incluirla dentro de su opinión o dictamen” ((Blanco Luna, (2012))

### **La Auditoría Integral:**

“La Auditoría Integral es un proceso por el cual se puede obtener y evaluar objetivamente en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación”.

El concepto que antecede, señala claramente que a través de la auditoría integral se puede evaluar de manera global a una institución, es decir que a través de la aplicación de la auditoría financiera, se examinan los estados financieros, con el fin de establecer la razonabilidad de los mismos, el dictamen que el auditor emita, proporcionará confiabilidad de esa información financiera y la credibilidad de la persona que preparó dicha información; mediante la auditoría de gestión y con un criterio independiente se puede evaluar la diligencia de la entidad, relacionando con los objetivos empresariales propuestos, determinar si la organización ha sido eficiente y si es competitiva, el informe debe señalar la situación global de la empresa y el desempeño de la administración. Se trata de medir estándares del nivel deseado de gestión, apoyándonos en la estadística, proyecciones, etc.



➤ **Marco conceptual de la auditoría integral como servicio de aseguramiento**

((Blanco Luna, (2012))

**Definición**

*“La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación”.*

De acuerdo con la definición anterior, los objetivos de una auditoría integral ejecutada por un contador independiente son:

- Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos de examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que son aplicables.

Se aplicará este objetivo con el propósito de brindar una certeza razonable de que los estados financieros, no contienen exposiciones erróneas importantes, acumular evidencia de auditoría, para llegar a la conclusión de que no hay manifestaciones inexactas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.

- Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y procedimientos que le son aplicables. El propósito de esta revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.

Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.

- Evaluar el sistema global de control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:
  - Efectividad y eficiencia de las operaciones.
  - Confiabilidad en la información financiera.
  - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Es importante analizar el sistema de control interno existente, para determinar el cumplimiento de efectividad, eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables al área o componente.

La auditoría integral en un servicio de aseguramiento, con todos los elementos señalados en la norma internacional en esta clase de servicios.

(IAASB, 2000) El Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento – IAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 2000 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento (International Standard On Assurance Engagements – ISAE) En la que se establece una estructura conceptual para

los servicios de aseguramiento que tienen como objetivo fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado.

Uno de los objetivos de la estructura conceptual, incluida en la norma, es diferenciar un servicio de aseguramiento de otros servicios prestados por la profesión contable, lo cual no quiere decir que los contadores profesionales no deban emprender los otros servicios, sino que tales trabajos no están cubiertos por la estructura conceptual y los principios generales y los principios generales incluidos en la norma sobre servicios de aseguramiento.

La Norma Internacional sobre Servicios de Aseguramiento tiene tres propósitos:

- Describir los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados.
- Establecer estándares para proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública en relación con el desempeño de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento.
- Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de estándares específicos para tipos particulares de servicios de aseguramiento.

Señala la norma que cuando se contrata un contador profesional para ejecutar un servicio de aseguramiento para el cual existen estándares específicos, aplican esos estándares: si no existieren estándares específicos para un servicio de aseguramiento, aplica esta norma. Cuando un contador profesional en práctica pública ejecuta un contrato que tiene la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento para el cual no existen estándares específicos, se deben seguir el estándar y los principios señalados en los párrafos 31 – 74. La Norma sobre Servicios de Aseguramiento no sustituye las Normas Internacionales de Auditoría (ISAs). Por ejemplo no aplica a una Auditoría o revisión de estados financieros.

**Tabla 2.1. COMPONENTES DE LA AUDITORIA INTEGRAL SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS**

COMPONENTE	SEMEJANZAS	DIFERENCIAS
<p><b><u>AUDITORIA FINANCIERA:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario.</li> <li>- Establecer la razonabilidad.</li> <li>- El informe o dictamen que presenta el auditor otorga fe pública a la confiabilidad de los estados financieros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aplicados en toda la organización.</li> <li>- Asegura confiabilidad e integridad de la información, complementándose con la auditoría de gestión y cumplimiento y control interno.</li> <li>- La realiza un contador público interno o externo y/o un equipo interdisciplinario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examina las prácticas de gestión;</li> <li>- No existen principios de gestión generalmente aceptados que estén codificados,</li> <li>- Se basa en la práctica normal de gestión;</li> <li>- Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico.</li> <li>- Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al hecho fiscalizado.</li> <li>- Se analizan las causas de las ineficiencias y sus consecuencias.</li> <li>- Las auditorías de gestión son aperiódicas.</li> </ul>
<p><b><u>AUDITORIA DE CONTROL INTERNO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso efectuado por la junta de directores de la Cooperativa, gerencia y otro personal.</li> <li>- Diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivos en las categorías de: efectividad y eficiencia de las operaciones;</li> <li>- Confiabilidad de la información financiera;</li> <li>- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.</li> <li>- Provee seguridad razonable no absoluta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se asemeja a la Auditoría de Gestión, y de Control Interno ya que es un proceso en el que están involucrados la junta directiva, el comité de gerencia y todos los componentes de la planta de personal,</li> <li>- Busca seguridad razonable,</li> <li>- Examina eficiencia en las operaciones de la empresa,</li> <li>- Brinda confianza en todos los componentes de la información financiera y cumplimiento de todos los aspectos legales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se consideran diferencias con ninguna Auditoría, ya que en todas se debe evaluar el control interno.</li> </ul>
<p><b><u>AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole.</li> <li>- Permite evaluar el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.</li> <li>- Se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica financiera y contablemente las operaciones</li> <li>- Determina si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están acorde con las normas que le son aplicables.</li> <li>- Evalúa si los procedimientos están operando de manera efectiva para el logro de los objetivos de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se evalúan los estados financieros, para determinar su razonabilidad o certeza razonable.</li> <li>- Que se hayan preparado de acuerdo con las normas de contabilidad.</li> <li>- Que se hayan hecho las revelaciones pertinentes.</li> <li>- Evalúa que existan documentos que soportan las transacciones</li> <li>- Evalúa proporciona una opinión a cerca de el sistema de control interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está orientada a determinar la correcta aplicación de los procedimientos, reglas o reglamentos específicos.</li> <li>- La auditoría financiera tiene la finalidad de evaluar la información de los estados financieros.</li> </ul>
<p><b><u>AUDITORIA DE GESTION:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza un profesional externo e independiente</li> <li>- Evalúa la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales.</li> <li>- La eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo.</li> <li>- Emite un informe sobre la situación global de la entidad y la actuación de la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisa y evalúa información</li> <li>- Evalúa sistemáticamente las actividades.</li> <li>- Examina la situación e información financiera de la empresa.</li> <li>- Asegura confiabilidad e integridad de la información, complementándose con la operacional.</li> <li>- La realiza un contador público interno o externo, o independientemente autorizado.</li> <li>- Evalúa la gestión general de la empresa, del recurso humano, de los aspectos financieros, de los aspectos administrativos y la gestión de los aspectos comerciales y de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisa el proceso administrativo</li> <li>- Analiza normas de la empresa</li> <li>- A diferencia de la auditoría financiera, está concebida para dar una opinión objetiva e independiente de que determinados estados representan fielmente una situación económico-financiera.</li> <li>- El informe se basa en los principios contables y presupuestarios generalmente aceptados.</li> <li>- Las opiniones del auditor son fácilmente previsibles y muy breves.</li> <li>- El auditor no formula, en general, recomendaciones sobre la gestión de la empresa.</li> <li>- Realiza recomendaciones que no constan en el cuerpo del informe o son de alcance limitado, sólo se refieren a la gestión contable presupuestaria y de cumplimiento legal, no considerándose como la base del informe.</li> <li>- Las auditorías financieras tienen carácter de periódicas.</li> </ul>

Fuente: (BLANCO LUNA, 2012, págs. 91,151, 189,231)

### **2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento**

De acuerdo con la Norma Internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. A este respecto, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto de que se trate. **(Blanco Luna, 2012)**

El informe de auditoría integral incluirá inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera; es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.

“... Este informe estará acompañado de los siguientes estados financieros de propósito general preparados por la administración, acompañados de sus correspondientes notas y una certificación de la administración.

- Balance General
- Estado de Resultados de Operación
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas Explicativas a los Estados Financieros
- Certificación de la Administración sobre los Estados Financieros y demás temas de la Auditoría Integral.

- Anexo con los principales indicadores de gestión comentados por la auditoría”

## **2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de las auditorías que conforman la Auditoría Integral**

### **2.2.1. Auditoría Financiera**

#### **Definición:**

La auditoría de estados financieros puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurado de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones.

#### **Objetivos:**

La auditoría financiera tiene como objetivo la revisión o examen de los estados financieros por parte del auditor distinto al que preparó la información contable, con la finalidad de aumentar la información que posee.

El informe del auditor otorga fe pública de los estados financieros.

En la auditoría de los estados financieros el auditor está interesado en las políticas y procedimientos de los sistemas contables y del control interno los cuales son relevantes para las afirmaciones en los estados financieros. La comprensión de los mismos junto a las evaluaciones del riesgo inherente y de control hará posible que el auditor:

- Identifique los tipos de potenciales manifestaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los estados financieros.
- Considerar factores que afecten el riesgo.
- Diseñar procedimientos de auditoría apropiados.

(BLANCO LUNA, 2012):

Según la NIA 1, el objetivo de una auditoría de estados financieros, permite que el auditor exprese una opinión sobre los estados financieros, que fueron preparados con elementos sustanciales, el expresar una opinión significa “**dar**

**una visión verdadera y justa”, “presentar razonablemente la información financiera.”** La opinión del auditor brinda mayor credibilidad de los estados financieros.

### **Auditoría de Estados Financieros (Sánchez Curiel, 2006)**

En un enfoque universal, la auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración. Esta definición, cosechada a lo largo de la práctica profesional, involucra también a los auditores externos que dictaminan estados financieros, y refleja una parte importante de las expectativas del mercado. Hay que asumirlo: El dictamen por sí sólo no basta para que los clientes estén satisfechos.

El trabajo profesional que conduce al dictamen es largo, interesante y pletórico de retos; debe llevarse a cabo en varias etapas que comienzan en los albores del ejercicio sujeto a examen, y concluye durante los primeros meses del siguiente. La aplicación de las normas de auditoría comienza antes de que el cliente contrate al auditor. A continuación veremos por qué y cuáles son las etapas del proceso.

La auditoría financiera al área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, tendrá como objetivo, la revisión o examen de este rubro, plasmado en los estados financieros, correspondientes al año 2013. Se evaluarán las políticas y procedimientos de los sistemas contables y de control interno, existentes en la entidad, mismos que son relevantes para las afirmaciones en los estados financieros.

### **Las Afirmaciones de la Auditoría financiera**

Afirmar es aseverar o declarar explícita e implícitamente en los estados financieros.

Estas aseveraciones se refieren a los hechos económicos que se resumen en la presentación de los estados financieros..

Las afirmaciones son el eje central en la labor de auditoría, hay muchas afirmaciones subyacentes en un juego de estados financieros. La definición de estas afirmaciones sirve para determinar, sobre la base de la evaluación preliminar de riesgos inherente y de control, qué grupo se ve más afectado por la presencia de determinado nivel de riesgo.

Por ello en auditoría para una mejor comprensión, es necesario conocer la clasificación de las afirmaciones:

- **Existencia u ocurrencia.** Esta afirmación se refiere a la verificación de si los activos o pasivos de la entidad existen a una fecha determinada y si las operaciones registradas han ocurrido durante el periodo dado.

Es verificar la cuenta de cartera de crédito de la Cooperativa, sus fechas de colocación, recuperación durante el período 2013.

- **Integridad.** Se refieren a si todas las transacciones u operaciones y cuentas que deben presentarse en estados financieros, en la ejecución presupuestaria o documentos de una operación determinada, han sido incluidos.

Verificar si se han incluido todos los créditos otorgados durante el año 2013, en todas las agencias de la institución.

- **Propiedad o exigibilidad.** Se refiere a si todos los activos representan derechos reales de la entidad y los pasivos obligaciones de una fecha determinada.

Conocer si todos los créditos por cobrar representan derechos reales de la cooperativa.

- **Valuación.** Si las transacciones del activo, pasivo, ingresos y gastos, han sido registradas o incluidas en los estados de ejecución presupuestaria de gastos u otros, en los importes correctos o valores apropiados.

La valuación de la cuenta cartera de crédito será verificar que todas las transacciones generadas en este rubro hayan sido incluidas en los balances.

- **Presentación y revelación.** Si las pérdidas incluidas en los estados de ejecución presupuestaria de gastos y otros están adecuadamente clasificadas, descritas y expuestas de conformidad con la normatividad establecida.

Con la presentación y revelación se puede conocer si las pérdidas por morosidad están adecuadamente clasificadas y tratadas de conformidad con la normativa que rige en la institución.

- **Exactitud.** Si todas las transacciones han sido registradas correctamente por los importes correspondientes al ingreso o gastos y en el respectivo periodo.

La exactitud será conocer si todos los créditos otorgados durante el período 2013, se han registrado correctamente.

Aquellas afirmaciones más afectadas serán las que concentraran el mayor esfuerzo de auditoría y cada uno de los procedimientos de auditoría que se defina ejecutar para cada componente, por tanto en base al enfoque adoptado, se relacionaran con las afirmaciones que satisfagan.

En base de la definición de esas afirmaciones y a la relación que los riesgos inherentes y de control tienen respecto a ellas, corresponderá seleccionar los procedimientos de auditoría que se concentran a las afirmaciones más afectadas. ([http://www.mailxmail.com/clasificacion-afirmaciones-auditoria\\_h](http://www.mailxmail.com/clasificacion-afirmaciones-auditoria_h), 2012)

## **Los Riesgos en Auditoría Financiera**

### **✓ Riesgo de Auditoría**

“Significa el riesgo de que el auditor emita una opinión de auditoría no apropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante.”

### **✓ Riesgo Inherente**

“Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una exposición errónea que pudiera ser de carácter significativo, individualmente o

cuando se agrega con exposiciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.”

✓ **Riesgo de control**

Es el riesgo de que una exposición errónea que pudiera ocurrir en el saldo de una cuenta o clase de transacciones y que individualmente pudiera ser de carácter significativo o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases, no sea evitado o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.”

✓ **Riesgo de detección**

“Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una exposición errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases.” (Módulo III "Auditoría Financiera II", 2012)

El examen de auditoría integral al área de Carrera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, afrontará los riesgos de auditoría, inherente, de control y de detección, durante el proceso de ejecución.

Al Hablar de Auditoría Financiera, es importante considerar los criterios aplicables para la auditoría financiera que son las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs).: **Tabla N°2**

**Tabla 2.2. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

ITEM	NIIF	DESCRIPCION
1	Adopción por primera vez de las NIIF	Procedimientos que aplica una institución que adopta NIIF por primera vez.
2	Pagos basados en acciones	Especificar la información financiera que ha de incluir una entidad.
3	Combinaciones de negocio	Mejorar la relevancia, la fiabilidad y la comparabilidad de la información sobre combinaciones de negocios y sus efectos, proporcionados a través de su estado financiero
4	Contratos de Seguros	Información financiera que los contratos de seguro deben ofrecer, la entidad emisora de dichos contratos.
5	Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones interrumpidas	Especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las operaciones discontinuadas.
6	Exploración y evaluación de los recursos minerales	El objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera relacionada con la exploración y evaluación de recursos minerales.
7	Instrumentos Financieros	Las entidades deben revelar la información acerca de la relevancia de los instrumentos financieros para la situación financiera y en el rendimiento de la entidad.
8	Segmentos de Operación	Permite a los usuarios de los estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio.
9	Instrumentos Financieros	Establece los requerimientos para la clasificación y medición de los activos financieros.
10	Estados Financieros Consolidados y Separados	Es establecer los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados cuando una entidad controla una o más entidades distintas.
11	Acuerdos Conjuntos	Un acuerdo conjunto es un acuerdo mediante el cual dos o más partes mantienen control conjunto.
12	Información a revelar sobre participaciones y otras entidades	Es requerir que una entidad revele información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la naturaleza de sus participaciones en otras entidades y los riesgo asociados con éstas, y, los efectos de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.
13	Medición del Valor Razonable	El valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de la entidad

**Fuente:** (Normas Internacionales de Información Financiera)

## **2.2.2. Auditoría de control interno**

### **Definición:**

Es la revisión y evaluación al sistema de control interno definido en una organización o entidad, que se realiza con el fin de determinar su calidad, y nivel de confianza en los resultados obtenidos con su aplicación, debiendo como en todo trabajo de auditoría utilizar una metodología.

### **- Control Interno**

Según el Autor GUSTAVO CEPEDA, en su libro Auditoría y Control Interno, Editorial Mc Graw Hill, define al Control Interno de la siguiente manera:

“El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados.”

(Auditoría y Control Interno, 1997)

El control interno es un proceso, diseñado para proporcionar seguridad, para la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno constituye un medio para un fin, el cual es ejecutado por personas, no son solamente manuales de políticas, sino personas en cada nivel de una organización. El control interno está ligado a la consecución de objetivos.

Se evaluará el sistema de control interno existente en la Cooperativa Minga Limitada, en base a la confianza y riesgo, y determinar la seguridad que éste proporciona a la institución.

### **Objetivos:**

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras toda acción,

medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno.

Los objetivos de Control Interno son los siguientes:

**a) Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera**

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.

Se Comparará los registros contables de los créditos otorgados durante el período 2013, mediante la efectiva calificación al cliente.

**b) Efectividad y Eficiencia de las Operaciones**

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

**c) Cumplimiento De Las Leyes Y Regulaciones Aplicables**

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser

suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone. (<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfch7.html#tgarfse87.html>, 2013)

### ➤ **Componentes del Control Interno**

El control interno está compuesto por cinco componentes los cuales están interrelacionados entre sí, y se detallan a continuación:

#### • **Ambiente de Control**

La esencia de toda organización es el personal, sus atributos personales, incluyendo su integridad, valores éticos y la competencia y el ambiente en el cual se desarrolla. El personal es el motor que dirige organizaciones y fundamento en el cual todas las cosas descansan

#### • **Valoración de Riesgos**

La organización debe ser consciente de los riesgos que pueden suscitarse y enfrentarlos, señalando objetivos; integrando departamentos de ventas, producción, mercadeo, finanzas y otros, de manera que operen interrelacionadamente. Además de implementar mecanismos que identifiquen, analicen y administren los riesgos relacionados.

#### • **Actividades de Control**

Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos los cuales ayudarán a asegurar que se está aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración, para manejar correctamente los riesgos en la consecución de objetivos.

#### • **Información y Comunicación**

Ayudan al personal de la organización a intercambiar la información necesaria para administrar, supervisar y controlar sus operaciones. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan entre sí.

## • **Monitoreo**

Debe vigilarse el proceso total y realizar las modificaciones necesarias, para que de esta manera el proceso sea dinámico y cambie según las necesidades de la organización. (Mantilla, 2005)

En el presente trabajo, se evaluarán la condición de la Cooperativa, específicamente del Área de Cartera de Crédito sus colaboradores, su integridad, valores éticos y la competencia, así como el ambiente en el que se desenvuelven. El talento humano es el motor de la buena marcha de la organización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, debe estar consciente de los riesgos por los que atraviesa, estar dispuestos a desafiarlos, marcando metas y objetivos; fortaleciendo el Área de Cartera de Crédito y constituyendo más departamentos que operen inter relacionadamente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, posee políticas y procedimientos, mismos que aseguran la aplicación efectiva de las acciones que encaminen a la consecución de objetivos, minimizando los riesgos.

Los sistemas de Información y comunicación, apoyan al personal de la Cooperativa a compartir la información necesaria para administrar, supervisar y controlar sus operaciones.

El Monitoreo significa que debe vigilarse el proceso total de la concesión de un crédito y realizar las reformas necesarias, para que el proceso sea dinámico y se adecúe a las necesidades de la cooperativa.

### **2.2.3. Auditoría de cumplimiento**

#### **Definición:**

Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole, para verificar que las actividades se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría evalúa que dichos

procedimientos estén operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

A través de la auditoría de cumplimiento, se verifica que las operaciones realizadas por el Área de Cartera de Crédito, durante el período 2013, se hayan llevado a cabo, tomando en consideración la legislación general, disposiciones reglamentarias y estatutarias, caso contrario se deben aplicar correctivos necesarios a estas deficiencias. La auditoría de cumplimiento señala la diferencia entre la situación actual frente a la deseada.

La auditoría de cumplimiento es la prueba y presentación de informes para conocer si la cooperativa ha cumplido con la aplicación de las leyes y reglamentos que la regulan. Es un procedimiento a través del cual se puede verificar que las operaciones realizadas en un período determinado, estén ejecutadas conforme a la legislación, reglamentación y estatutos que rige en la organización.

En la ejecución de la auditoría de cumplimiento se puede analizar la situación actual frente a la esperada, basada en normativas actuales.

**Objetivo:**

La Auditoría de cumplimiento tiene como objetivo primordial verificar si las operaciones realizadas por el giro del negocio, se hayan realizado tomando en cuenta las normas legales, tales como: La Constitución de la República, Tratados o Convenios Internacionales, Leyes Orgánicas, Leyes Ordinarias, Reglamentos, Resoluciones, Normas Técnicas, Legislación interna de la empresa (Estatutos, Políticas, Reglamentos, Normas, Códigos de ética, Manuales de procedimientos, Manuales Orgánico Funcionales, etc.)

Para el examen de Auditoría de Cumplimiento, a realizarse al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se deben considerar la legislación que la regula, como:

- Constitución de la República (artículos 311,, 319, 321)
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, empieza a ejercer control sobre las Cooperativas, en el año 2012.

- Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada.
- Reglamento de Crédito
- Estados Financieros
- Resoluciones de Asamblea General de Socios
- Resoluciones de Consejo de Administración
- Resoluciones de Comité de Crédito

***Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones.***

Las operaciones del desenvolvimiento del área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., generan información fruto de sus transacciones, es decir las relaciones de la Cooperativa con sus empleados, socios, proveedores, etc.); por lo tanto a través de un Examen de Auditoría de Cumplimiento, se puede comprobar si estas operaciones están debidamente sustentadas con documentación suficiente y pertinente que garantice la legalidad y propiedad de la operación.

***Determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables.***

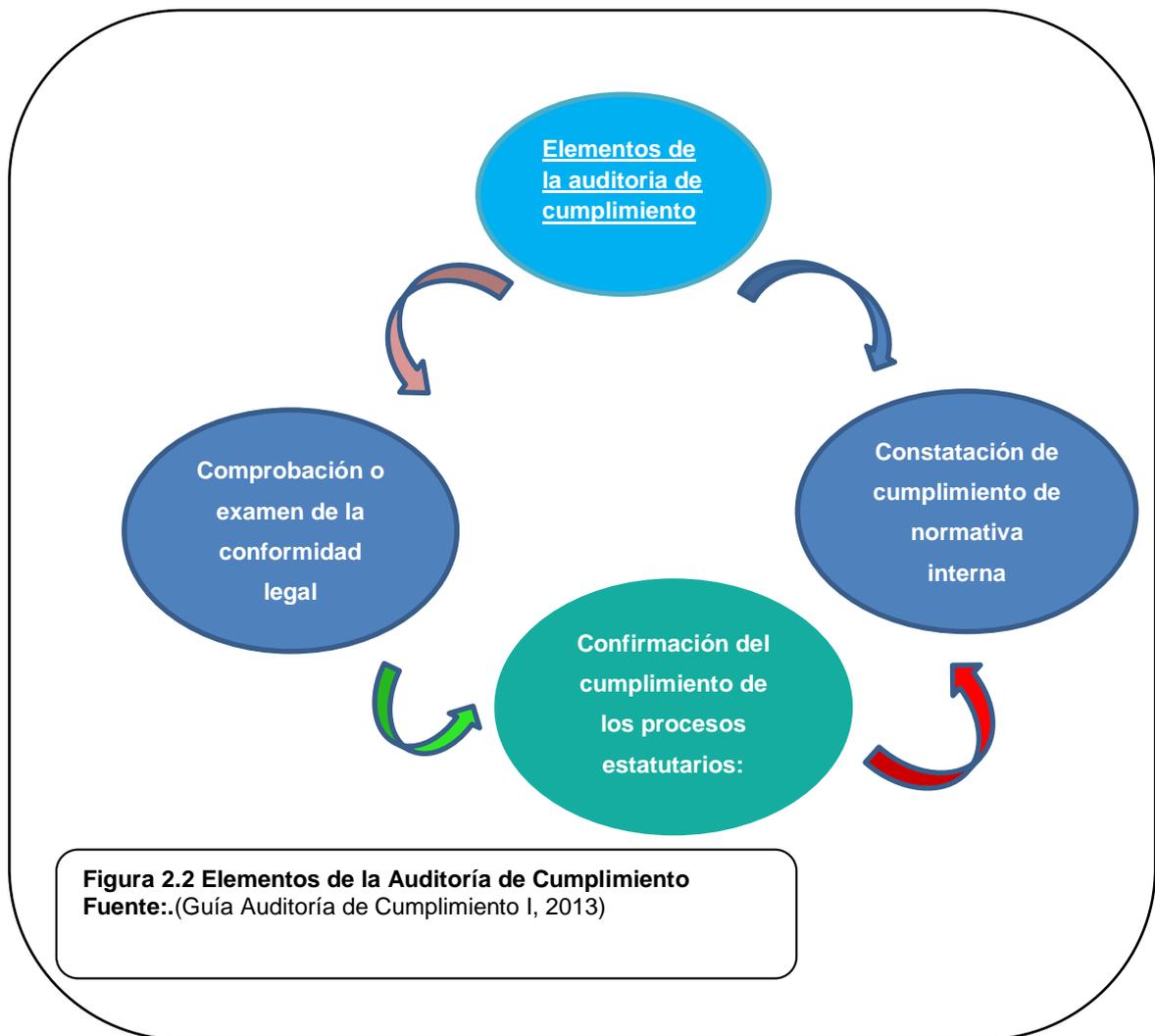
Las actividades y procedimientos de control son elementos del Control Interno que son las políticas y procedimientos que ayudan a la administración a asegurar la aplicación de las disposiciones legales, normativas estatutarias, etc. En definitiva, la auditoría de cumplimiento está orientada a determinar si el marco de referencia elaborado por la Cooperativa, contiene todos los elementos importantes para efectuar un adecuado control interno de acuerdo a la base normativa que le es aplicable a las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

***Y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.***

Es necesario saber si los procedimientos de control se aplican a lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles organizacionales y en todas las funciones, incluyendo actividades tan diversas como aprobaciones,

autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridades en los desembolsos de créditos y segregación de responsabilidades. En este sentido, la auditoría de cumplimiento debe evaluar las pautas básicas que el área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., ha implementado para la realización de sus operaciones o actividades y para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La auditoría de cumplimiento analiza en qué medida el área de cartera de crédito observa las reglas, las leyes y los reglamentos, las políticas, establecidos o las estipulaciones acordadas.



(Espinoza Arizaga, 2011)

**Según (Espinoza Arizaga, M.L., 2011, págs.. 19 - 20)**

“Para obtener el conocimiento general de leyes y reglamentos, el auditor debería:

- Usar el conocimiento de la industria y negocio de la entidad,
- Identificar las leyes y regulaciones que debe cumplir la entidad.
- Averiguar con la administración respecto de las políticas y procedimientos de la entidad referente al cumplimiento con leyes y reglamentos.
- Averiguar con la administración sobre las leyes y reglamentos que pueden esperarse tengan un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad.

- Discutir con la administración las políticas o procedimientos adoptados para identificar, evaluar o contabilizar las demandas de litigio y las evaluaciones”

### **Responsabilidad de Administración en el Cumplimiento de Leyes y Regulaciones**

La responsabilidad primaria de prevención y detección de fraudes está en los encargados de la gestión y dirección de la entidad. Dicha responsabilidad puede variar según la entidad y el país.

Es responsabilidad de los encargados de la gestión de la entidad: supervisión de la dirección, integridad de sistemas de contabilidad y de la información financiera de la entidad, sistemas de control adecuados, control del riesgo, control financiero, y el cumplimiento de la ley.

Es responsabilidad de la dirección de la entidad: establecer un ambiente de control, mantener las políticas, procedimientos que ayuden a la consecución de objetivos. Mantener una conducta ordenada y eficiente, la continuidad de funcionamiento de los sistemas de contabilidad y control interno.

Es responsabilidad de la administración:

- Asegurar que las operaciones de la entidad sean según rige la ley.
- Desarrollar un código de conducta empresarial
- Asegurar que los empleados estén capacitados y comprendan el código de conducta empresarial.
- Vigilar el cumplimiento del código.
- Mantener un compendio de las leyes que debe cumplir la entidad para su desarrollo. (BLANCO LUNA, 2012).

Es responsabilidad de la Administración de la Cooperativa, el cumplimiento de las leyes y reglamentos, en el desempeño de las operaciones de la institución. Una eficiente supervisión de la dirección, de los sistemas de contabilidad, y de información financiera, así como la implementación de sistemas de control enfocados al control de riesgo, control financiero y de cumplimiento, constituye responsabilidad de la administración.

Tabla 2.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

<u>POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE AYUDAN A LA ADMINISTRACION A CONTROLAR SUS RESONSABILIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorear los requisitos legales</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Instituir y operar sistemas de control interno</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar y socializar un código de conducta</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar que los empleados están entrenados y aplicando el código de ética</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorear el cumplimiento del código de ética</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratar asesoría legal para el monitoreo y cumplimiento de requisitos legales</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener un registro de leyes</li></ul>

**Fuente:** (Guía Auditoría de Cumplimiento I, 2013)

#### **2.2.4. Auditoría de gestión**

##### **Definición:**

La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la gestión en relación a los objetivos planteados. La eficiencia de la organización desde el punto de vista competitivo, con el objetivo de emitir un informe de la situación global de la misma en la gestión de la dirección.

##### **Objetivos:**

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificarla existencia de objetivos los cuales deben estar bien planteados.
- Vigilarla existencia de políticas y su cumplimiento.
- Comprobar la confiabilidad de la información.
- Verificar la existencia de procedimientos adecuados de operación.
- Comprobar la utilización correcta de los recursos.

## **Alcance y enfoque del trabajo**

La auditoría de gestión examina prácticas de gestión. No existen principios sobre la gestión generalmente aceptados, sino que se basa en la práctica normal de la gestión.

El desarrollo concreto de un programa de auditoría depende de las circunstancias particulares de cada entidad.

Enfoques que se pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, según las áreas que conforman la entidad.

Auditoría de la gestión global del ente:

- Evaluación de la posición competitiva
- Evaluación de la estructura organizativa
- Balance social
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica.
- Evaluación de los cuadros directivos.

Auditoría de gestión del sistema comercial.

- Análisis de la estrategia comercial
- Oferta de bienes y servicios
- Sistemas de distribución físicas
- Políticas de precios
- Función publicitaria
- Promoción de ventas

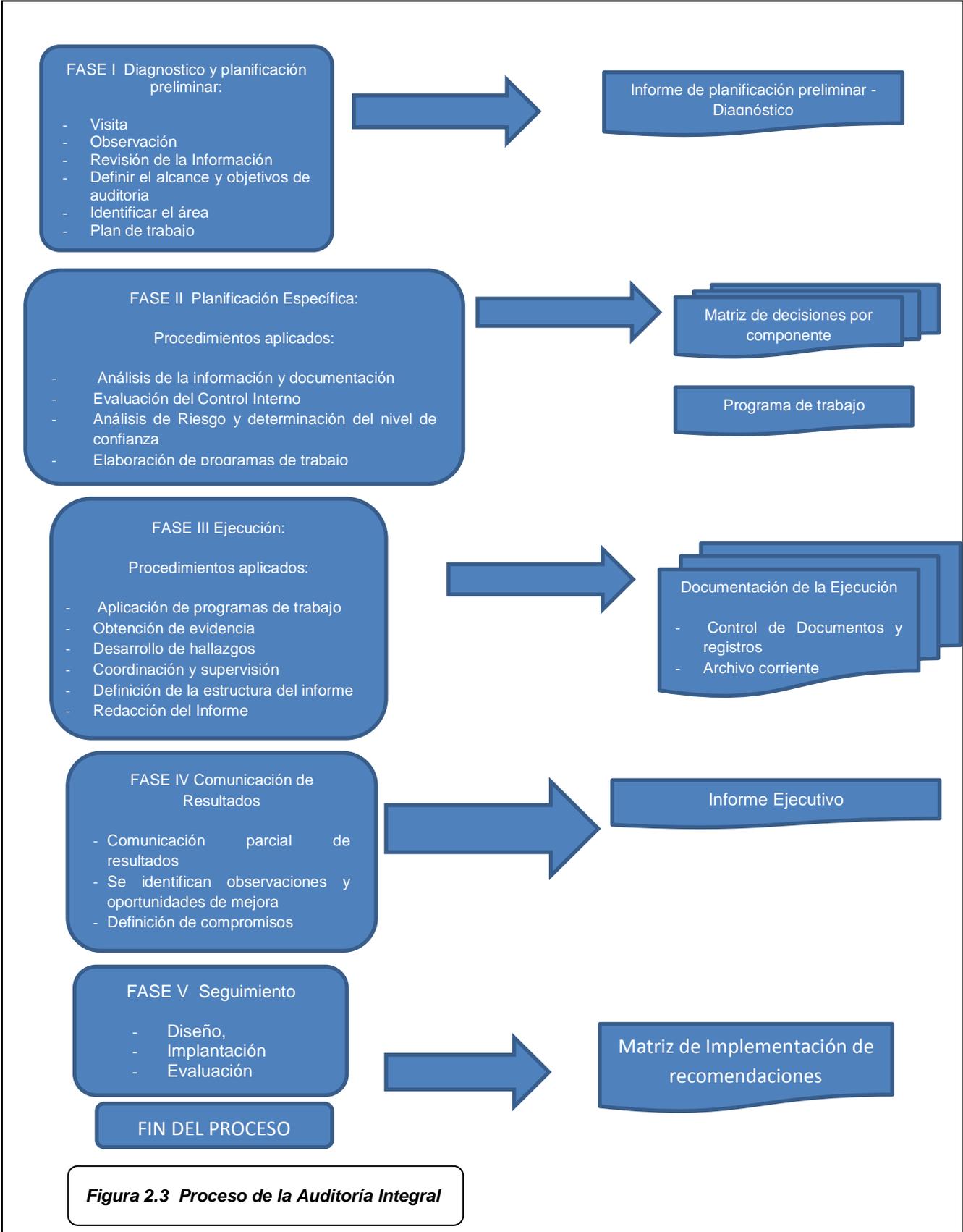
A través de la ejecución de auditorías, la organización conoce su situación real, a través de un análisis FODA, del cual resultan planes de acción de mejora institucional, mismos que permiten repensar la unidad para adaptarse a los nuevos cambios que presenta el contexto; definir los objetivos que se quieren alcanzar a corto y medio plazo; establecer prioridades en las líneas de actuación; incrementar la eficiencia en la gestión y motivar a la comunidad a mejorar el nivel de calidad.

Estos planes de acción de mejora son flexibles y útiles, pero los mismos pueden tener riesgos que podrían dar más peso a los procesos de planificación

que a los resultados deseados, o pueden ser considerados como un fin y no como un medio para la mejora continua, por ello es recomendable dar prioridad a las acciones de mejora, empezando por los planes mas viables y sencillos.

### **2.3. Proceso de Auditoría Integral**

La auditoría integral, debido a su amplitud y cobertura, involucra la participación de profesionales de diversas especialidades de acuerdo a la naturaleza y actividades propias de la empresa a auditar. Este elemento es fundamental al momento de iniciar el proceso y se lo debe considerar previamente a la contratación del servicio de auditoría.



Una revisión documental de las actividades principales del Área de Cartera de Crédito, es necesaria para ubicar exactamente la extensión del trabajo a realizar. La revisión de informes de auditoría anteriores, información especializada de la Cooperativa, legislación y normativa aplicable, información financiera, plan estratégico, operativo, de inversión y de gestión, constituyen elementos válidos para orientar el proceso de la auditoría. Para el efecto se pueden diseñar cuestionarios y encuestas que nos permitan obtener la información referida.

### **2.3.1. Fase I Planificación**

En esta etapa el auditor prevé cuales son los procedimientos que deben emplearse, la oportunidad y el alcance con que deben desarrollarse y el personal profesional que debe intervenir en el trabajo.

Esta comprende las siguientes fases:

- a)** Obtención de antecedentes, comprensión y análisis del negocio: Implica un conocimiento amplio de la Cooperativa, desde su naturaleza, actividad económica, estructura legal y orgánica hasta la parte operativa y funcional relacionada con sus políticas contables, administrativas y análisis financiero.
- b)** Definición de aspectos significativos y Determinación de la Materialidad: El auditor debe definir de acuerdo al grado de significancia, cuales son los aspectos sobre los cuales debe dictaminar y por consiguiente identificar los componentes de cada uno de los aspectos.
- c)** Estudio y Evaluación del Control Interno: este sirve para dar una mayor seguridad en relación con el logro de los objetivos en los siguientes aspectos:
  - Seguridad de la información financiera.
  - Efectividad y eficiencia de las operaciones, y
  - cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables.
- d)** Evaluación de riesgos: esto permite al auditor tener un grado de confiabilidad y comprensión del control interno en todos los aspectos significativos de la entidad auditada, para poder planificar la auditoria y

diseñar procedimientos que garanticen que el riesgo se reducirá a un nivel aceptable.

### **2.3.2. Fase II Ejecución**

La fase de ejecución comprende la realización de pruebas, la evaluación de controles y la recolección de evidencias suficientes y confiables para determinar si los asuntos identificados durante la fase de planeación, como de importancia potencial, realmente revisten suficiente importancia para efectos de elaboración de informes o no.

Las conclusiones se relacionan con la evaluación de los resultados de las pruebas realizadas sobre rendimiento, la exactitud de la información, la confiabilidad de los sistemas y controles claves y la calidad de los productos producidos.

#### **Aplicación de procedimientos sustantivos**

- Revisar los pasivos contingentes
- Revisar los acontecimientos posteriores
- Acumular evidencias finales:
- Evaluar el supuesto de empresa en marcha
- Obtener carta de presentación o certificaciones de los estados financieros
- Revisar los estados financieros y verificar que las cifras finales concuerdan con ellos
- Construir los indicadores esenciales para evaluar el desempeño de la administración en el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Emitir el informe de auditoría integral
- Discusión del informe con la administración o comité de auditoría.”

(BLANCO LUNA, 2012).

### **2.3.3. Fase III - Comunicación**

#### **Informe de Auditoría Integral**

La preparación y presentación de informes constituye la última fase del proceso de auditoría, incluye la discusión de los informes con la administración o gerencia de la organización auditada y la presentación del informe final.

La estructura del informe es la siguiente:

- Título: con él se identifica la naturaleza del servicio de aseguramiento, la naturaleza del informe.
- Destinatario: identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe.
- Descripción del contrato e identificación de la materia sujeta: incluye el objetivo del contrato, la materia sujeta y el período de tiempo cubierto.
- Declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio.
- Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato.
- Identificación del criterio sobre el cual fue evaluada o medida la materia sujeta de manera tal que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio.
- Las conclusiones del auditor, incluyendo cualquier reserva o negaciones de conclusión.
- Fecha del informe en la cual el auditor presenta los resultados.
- Nombre de la firma del auditor y lugar de emisión del informe.

Un adecuado control del nivel de calidad en el desarrollo de cada una de las etapas de la auditoría integral permitirá al auditor obtener un informe de auditoría con niveles de calidad adecuados. Sin embargo, es necesario asegurarse que se han tomado las medidas necesarias para tratar los riesgos informados como altos o no aceptables. Esto se logra por medio del seguimiento de las recomendaciones que se realizará mediante un cronograma que debe cumplirse según lo estipulado

#### **2.3.4. Fase IV – Seguimiento**

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan

para asegurar que los controles existentes en la COAC Minga, continúen operando efectivamente.

La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos. (BLANCO LUNA, 2012, pág. 104)

Es por ello que se elabora una matriz de implementación de recomendaciones, con la finalidad de que se pueda dar seguimiento a las misma

**CAPITULO III**  
**ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN**

### **3.1. Introducción:**

Según el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., actualmente funcionando en legal y debida forma, el 23 de marzo de 2013, adecuó su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento a lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., está domiciliada en en la Provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir agencias operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa es de responsabilidad limitada a su capital social: la responsabilidad personal de sus socios esta limitada al capital que aporten a la entidad. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

#### **3.1.1. Antecedentes de la Organización:**

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 el pueblo indígena no tenía acceso en la Banca Tradicional. Fundada con

valores y principios de la Cultura Kichwa. Inicia como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (actual COMPOCIIIECH en Majipamba).

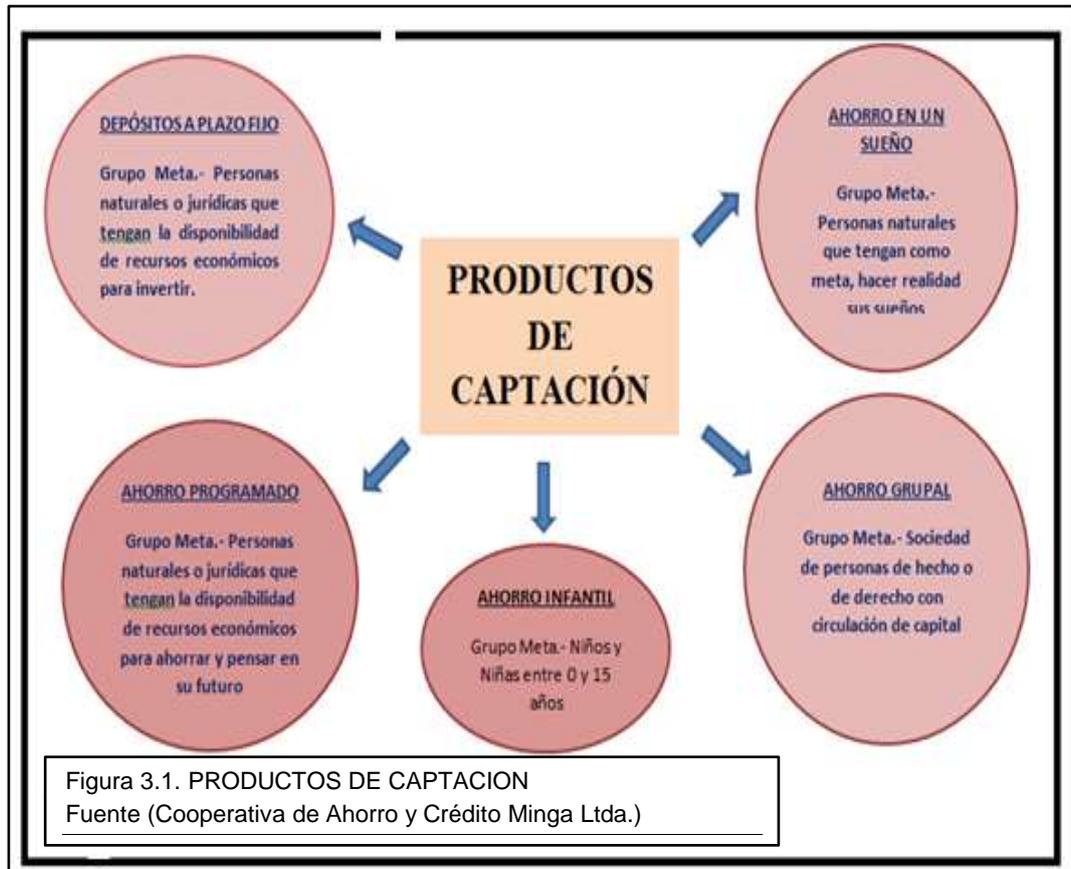
Donde se comienza a tener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia, única y exclusivamente Indígenas evangélicos. Por el crecimiento que mostró, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente, es así que el 30 de mayo de 1997 se consigue la personería jurídica que figura en el Acuerdo Ministerial 0694.

Actualmente cuenta con más de 23.400 socios, lo que a evidencia la confianza hacia la institución como una Institución sólida y de reconocido prestigio en el sector rural de la cultura Kichwa de nuestra provincia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., adquiere personería jurídica con acuerdo ministerial N° 0694 de fecha 30 de mayo de 1997, mediante el cual se aprueba su estatuto, se registran sus socios fundadores, esta institución tiene como objeto social principal, realizar operaciones y actividades de intermediación financiera y servicios financieros populares y solidarios, así como actos de responsabilidad social con sus socios y clientes o terceros, con sujeción a la normativa aplicable.

Entre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro Minga Ltda., tenemos los siguientes:

## PRODUCTOS DE CAPACITACIÓN COAC MINGA LTDA.

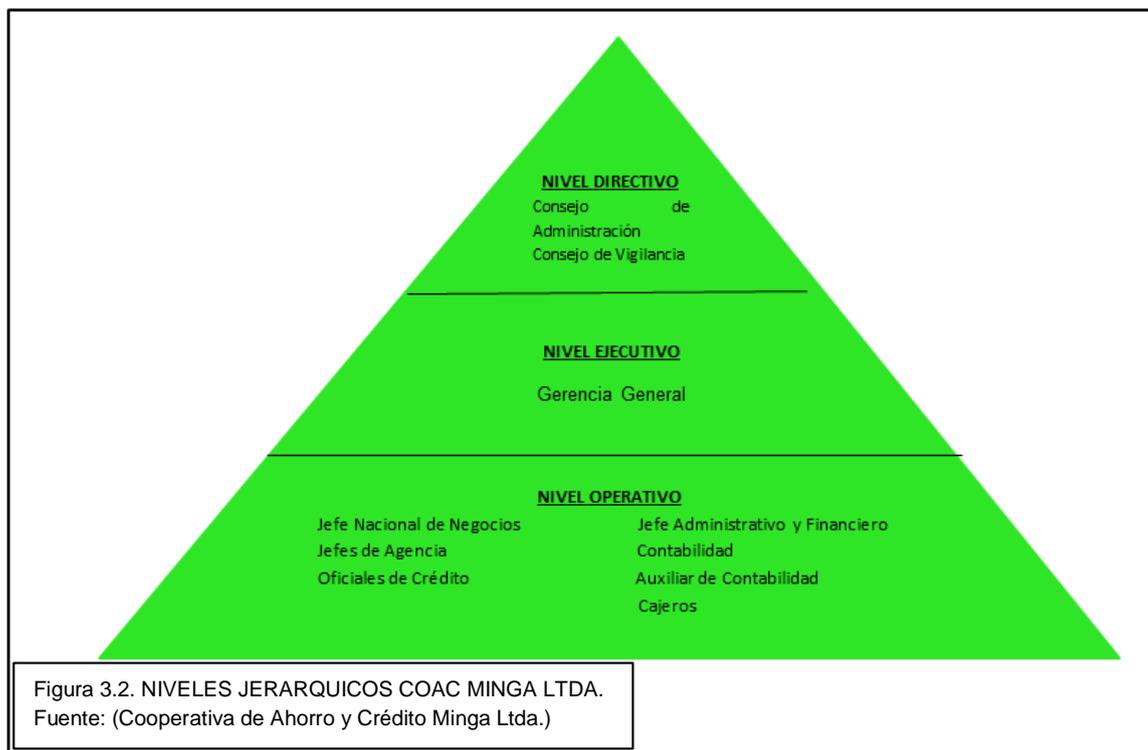


**Tabla N° 3.1. PRODUCTO DE CRÉDITOS COAC MINGA LTDA.**

<p><b>1. <u>Microcrédito</u></b></p> <p><b>Destino del Crédito.-</b> Crédito grupal sin base y con garantías cruzadas destinado a actividades productivas.</p> <p><b>Grupo Meta.-</b> Personas naturales o jurídicas de sectores marginales o urbanos marginales que tengan actividades comerciales, agricultura y ganadería a pequeña y mediana escala y cuyo flujo de caja tenga un giro mensual y bimensual.</p>	<p><b>2. <u>Microcrédito crédito</u></b></p> <p><b>Destino del Crédito.-</b> Compra, reparación, mantenimiento y otro tipo de inversión en un medio de transporte motorizado que fortalezcan las actividades productivas.</p> <p><b>Grupo Meta.-</b> Personas naturales que presenten capacidad y voluntad de pago en las obligaciones financieras adquiridas y cuyo historial de créditos sea calificación A, de preferencia socios con historial crediticio en nuestra institución.</p>
<p><b>3. <u>Vivienda</u></b></p> <p><b>Destino del Crédito.-</b>Para reparación, mantenimiento, construcción y otro tipo de inversión inmobiliaria.</p> <p><b>Grupo Meta.-</b> Personas Naturales que presenten capacidad y voluntad de pago en las obligaciones financieras adquiridas y cuyo historial de créditos sea calificación A, de preferencia socios con historial crediticio en nuestra institución.</p>	<p><b>4. <u>Microcrédito</u></b></p> <p><b>Destino del Crédito.-</b> Gastos de salud y capital de trabajo inmediato para negocios medianos.</p> <p><b>Grupo Meta.-</b> Personas Naturales que presenten capacidad y voluntad de pago en las obligaciones financieras adquiridas y cuyo historial de créditos sea calificación A, de preferencia socios con historial crediticio en nuestra institución.</p>
<p><b>5. <u>Consumo</u></b></p> <p><b>Destino del Crédito.-</b>Consumo, para socios que cobran sus sueldos en nuestra institución a través de convenios o mediante SPI.</p> <p><b>Grupo Meta.-</b> Personas Naturales que presenten capacidad y voluntad de pago en las obligaciones financieras adquiridas y cuyo historial de créditos sea calificación A, de preferencia socios con historial crediticio en nuestra institución.</p>	<p><b>6. <u>Consumo</u></b></p> <p><b>Destino del Crédito.-</b>Capital de trabajo: Negocios o personas que necesiten de recursos económicos urgentes.</p> <p><b>Grupo meta:</b> Personas Naturales o jurídicas que tengan actividades comerciales a pequeña y mediana escala y cuyo giro de negocio sea diario, semanal o personas cuya solvencia financiera respalde la adquisición de este crédito, para distintos fines inclusive consumo.</p>
<p><b>7. <u>Microcrédito</u></b></p>	<p><b>Destino del Crédito.-</b> Todo tipo de actividades productivas.</p> <p><b>Grupo meta.-</b> Personas naturales que son beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano y se dediquen a actividades productivas de desarrollo local.</p>

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

## NIVELES JERARQUICOS COAC MINGA LTDA.



### 3.2.1 Tabla 3.2 FODA Cooperativa Minga Ltda.

<p><b>FO</b></p>	<p><b><u>FORTALEZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo encaminado al crecimiento y sostenibilidad</li> <li>• Origen e identidad con el idioma y la cultura indígena.</li> <li>• Personal capacitado e idóneo</li> <li>• Comprensión y buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Predisposición para aceptar sugerencias y propuestas.</li> <li>• Estatutos y reglamentos</li> <li>• Plan Estratégico institucional</li> <li>• Planificación operativa y presupuesto anual</li> <li>• Productos y servicios competitivos de acuerdo a las necesidades de los socios.</li> <li>• Trayectoria con prestigio</li> </ul>	<p><b><u>OPORTUNIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de microcréditos especialmente dirigida a Agricultores y microempresarios.</li> <li>• Facilidad de acoger nuevos socios</li> <li>• Destrezas de conectividad a través de la web.</li> <li>• Profesionalización/capacitación continua a sus colaboradores</li> <li>• Marco normativo posibilita redes y uniones de COACs</li> <li>• Disposición de organizaciones para convenios y alianzas</li> <li>• Acceso a operaciones de crédito, con un bajo costo</li> <li>• Creatividad e innovación de proveedores para ofrecer nuevos productos y promociones (software y publicidad).</li> <li>• Altas tasas de interés en créditos a otros bancos y cooperativas.</li> <li>• Flujo diario de ingresos de los comerciantes informales.</li> <li>• Horarios de atención de bancos y otras cooperativas no siempre son adecuados a los clientes.</li> <li>• Oficinas en lugares estratégicos, de fácil acceso a los socios.</li> </ul>
<p><b>DA</b></p>	<p><b><u>DEBILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de documentación y revisión técnica.</li> <li>• Carencia de manuales</li> <li>• Inexistencia de un sistema de evaluación de colaboradores y directivos</li> <li>• Edificio propio no está ubicado en un lugar estratégico</li> <li>• El orgánico funcional no ha sido actualizado</li> <li>• Escasa coordinación de los procesos internos.</li> <li>• Falta de instrumentos que permitan alcanzar la visión</li> </ul>	<p><b><u>AMENAZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de créditos sin garantías</li> <li>• Tendencia a la baja de la tasa de interés</li> <li>• Competencia en constante adaptación</li> <li>• Mal uso de créditos</li> <li>• Oficinas de bancos y otras cooperativas en los mismos sectores en la provincia</li> <li>• Posicionamiento en el mercado urbano de bancos y otras cooperativas</li> <li>• Cambios climáticos afectan negativamente agricultura y ganadería.</li> <li>• Aumento del desempleo.</li> <li>• Aumento de la morosidad general por causa de la crisis mundial.</li> <li>• Excesiva demanda de créditos o retiros principalmente en feriados.</li> </ul>

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

### 3.2.2 Misión, Visión, Organigrama Funcional:

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., cuenta con la siguiente Misión y Visión.

#### **MISION:**

***“Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano integro y comprometido.”***

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

Al realizar un breve análisis de la Misión, identificando el riesgo y la confianza tenemos que de un cuestionario aplicado al personal de cartera de crédito y gerencia de la cooperativa, se obtiene un 67% que representa un nivel de confianza moderada y un 33% que representa un nivel de riesgo moderado.

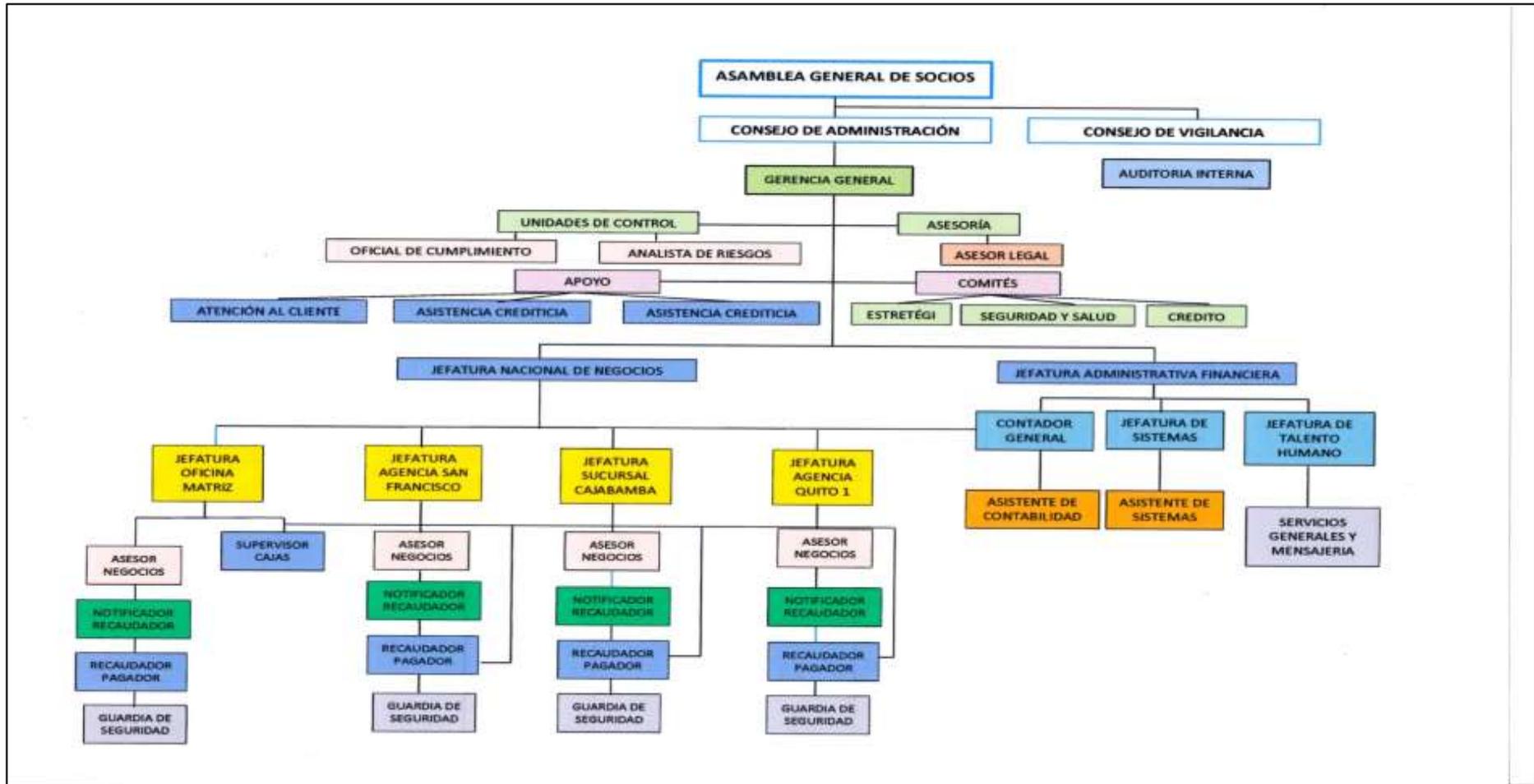
#### **VISION:**

**“A diciembre de 2018 Minga Ltda. “La Cooperativa que quiere a la Gente”, es una institución financiera intercultural; sólida, eficiente y confiable, en constante crecimiento y expansión, comprometidos con contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y socios.”**

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

De igual forma de una encuesta aplicada al personal de la cooperativa, tenemos un nivel de confianza bajo con el 44% y un nivel de riesgo alto con el 56%

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

## **Orgánico Funcional Departamento de Crédito**

### **3.4. Cadena de Valor:**

(PORTER, 2003) La cadena de valor de Porter es una herramienta de gestión desarrollada por el profesor e investigador Michael Porter, que permite realizar un análisis interno de una empresa, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor.

Se denomina cadena de valor debido a que considera a las principales actividades de una empresa como los eslabones de una cadena de actividades que van añadiendo valor al producto a medida que éste pasa por cada una de ellas.

Según esta herramienta, el desagregar una empresa en estas actividades permite identificar mejor sus fortalezas y debilidades, especialmente en lo que respecta a fuentes potenciales de ventajas competitivas, y costos asociados a cada actividad. (<http://www.crecenegocios.com/la-cadena-de-valor-de-porter/>, 2012)

La cadena de valor para las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, tienen la siguiente estructura:

#### **Procesos Gobernantes:**

De acuerdo a la Sección II del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Registro Oficial N° 648 del 27 de febrero de 2012, establece:

- ✓ Asamblea General
- ✓ Consejo de Administración
- ✓ Presidencia
- ✓ Consejo de Vigilancia
- ✓ Gerencia
- ✓ Comisiones Especiales

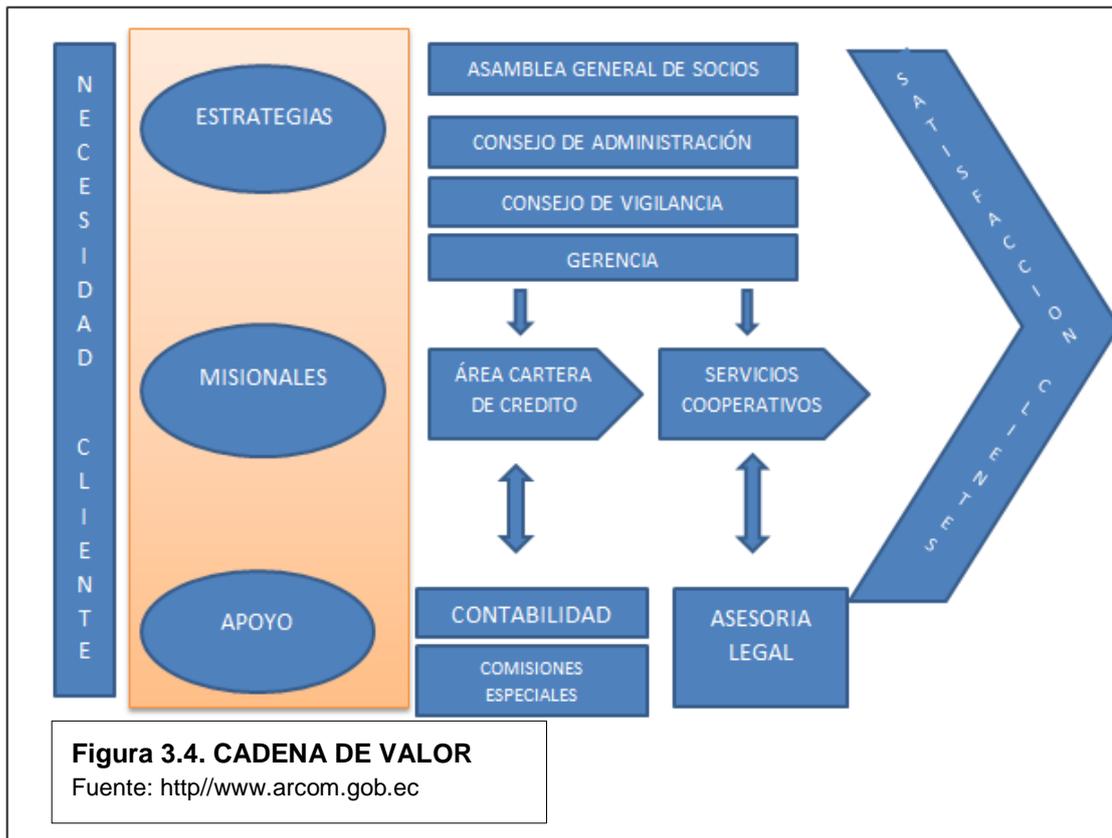
#### **Procesos Agregadores de Valor:**

- Servicios Cooperativos

- Área de Cartera de Crédito

**Procesos Habilitantes de Apoyo y Asesoría:**

- Departamento de Contabilidad
- Asesoría Legal



**3.4.1. Procesos Gobernantes**

Son aquellos que conciernen el direccionamiento de la gestión de la Organización, se les conoce como estratégicos, son el direccionamiento u orientación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., la misma que se realizara mediante los siguientes procesos gobernantes:

**Régimen Administrativo**

La Dirección y Administración de la Cooperativa se ejercerá por medio de los siguientes organismos:

- ✓ La Asamblea General de socios.

- ✓ El Consejo de Administración.
- ✓ El Consejo de Vigilancia.
- ✓ El Gerente.
- ✓ Las Comisiones Especiales; Crédito, Educación y Asuntos Sociales.

#### ✓ **La Asamblea General de Socios**

Es la máxima autoridad de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa. Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la cooperativa o, dentro de los límites de mora permitidos por el Reglamento Interno.

Cuando la cooperativa supere los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con Representantes elegidos en un número no menor de 30, ni mayor de 100, por votación, personal, directa y secreta de cada uno de los socios, de conformidad con el Reglamento de Elecciones aprobado por la Asamblea General de Socios, que contendrá los requisitos y prohibiciones para ser elegido representante y el procedimiento de su elección, acorde con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

#### ✓ **Consejo de Vigilancia**

El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la Gerencia. Estará integrado por 5 vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General de Socios, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el artículo 26 del presente Estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad, según el segmento en que se encuentre ubicada la cooperativa.

Los Vocales durarán en sus funciones 4 años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva y cuando concluya su segundo período, no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo, hasta después de un período.

#### ✓ **Gerente**

Para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno. El Gerente deberá rendir caución previo al registro de su nombramiento. Cuando así lo amerite el segmento en que sea ubicada la cooperativa, deberá cumplir los requisitos previstos en el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y en las regulaciones que se dictaren para el efecto.

El Gerente, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo el Código Civil, sin sujeción a plazo, debiendo ser afiliado al Seguro Social, sin que ello implique relación laboral.

#### ✓ **De la Comisión de Crédito**

La Comisión de Crédito estará, constituida por tres miembros elegidos por la Asamblea General o por el Consejo de Administración, en la primera sesión o en la reestructuración total se elegirán a los miembros de este organismo para un período escalonado de tiempo de uno, dos o tres años, en lo posterior todas las designaciones serán para tres años. La Comisión de Crédito se reunirá dentro de los ocho días siguientes al de su elección con el objeto de nombrar de su seno un Presidente y un Secretario, y posteriormente la Comisión deberá reunirse ordinariamente una vez cada ocho días debiendo hacerlo extraordinariamente cuantas veces sea necesario.

ESTRUCTURAN Y DECIDEN

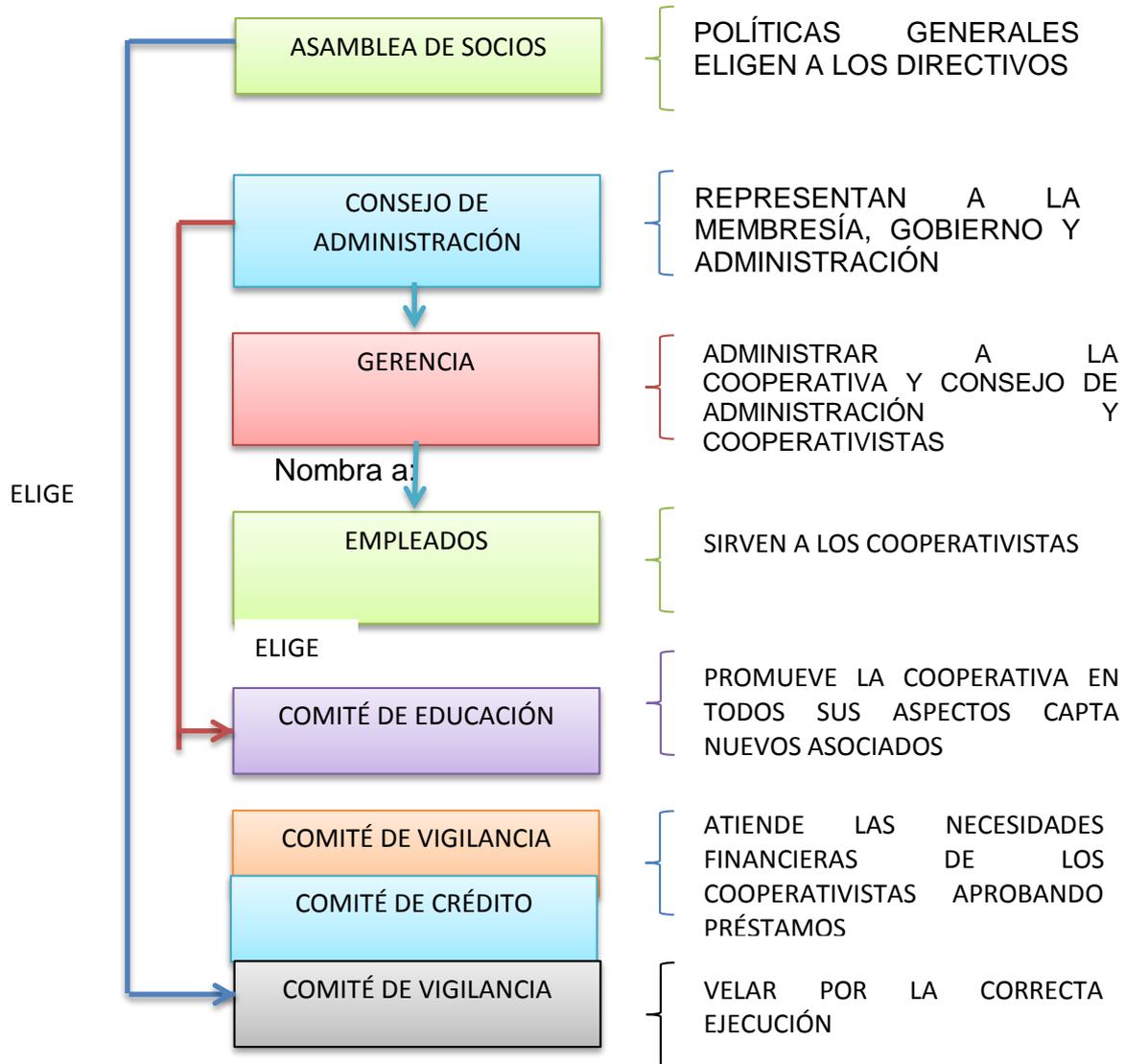


Figura 3.5 RELACIONES FUNCIONALES  
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

### 3.4.2. Procesos Básicos O Agregadores de Valor

Estos procesos son conocidos también como de negocio o centrales, principales productivos o de línea, son los que generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a los socios y permiten que la Cooperativa cumpla con su actividad misional, que es la razón de ser de la institución:

- **Área de Cartera de Crédito**

Es la unidad que se encarga de establecer los lineamientos, directrices, metodologías y la instrumentación necesaria para realizar las operaciones de crédito, en todas sus etapas, con todos sus productos y todo el proceso, incluyendo la cobranza. Se solventa con el **Reglamento de Crédito**, mismo que tiene como objetivo administrar establecer el manejo eficientemente de los productos y servicios de Crédito que la Cooperativa ofrece a sus socios, mediante la utilización de normas, métodos y procedimientos en base a la normativa externa es decir de los órganos reguladores, este documento también permite evaluar el cumplimiento de la normatividad interna, para de esa manera poder determinar medidas preventivas y correctivas que conduzcan a la acción de minimizar el riesgo de crédito y el riesgo operativo con el afán de contar con una estructura adecuada de control interno, lo cual generara una adecuada metodología crediticia y un proceso eficiente de cobranzas.

Tabla 3.3

<b>Funcionarios Área de Cartera de Crédito Oficina Matriz</b>
Jefe de Negocios
Jefe de Agencia
Asesor de Créditos (1)
Asesor de Créditos (2)

#### **Proceso de Concesión de Créditos**

- Se deposita el encaje que mantiene la Cooperativa como el 5x 1 como base para el crédito
- Luego de transcurridos los 25 días de ser depositados el valor del encaje, el socio se acerca donde el Asesor de Crédito con: copias de documentos personales deudor y cónyuge, certificado de gravamen actualizado de una escritura, planilla de

pagos de luz o agua, certificado de la comunidad o del trabajo, dirección exacta (croquis) y copia de la libreta actualizada. Los garantes traerán los mismos requisitos excepto la base.

- El Asesor de Crédito realiza la visita de verificación de los datos, se lo efectúa en el tercer día posterior de receptada la solicitud de crédito
- Se elabora el informe correspondiente
- Con la aprobación, se efectúa el correspondiente desembolso.

### **Clasificación de la cartera**

Dentro de una institución de micro-finanzas tenemos varios tipos de crédito para de esta forma poder servir de mejor manera las necesidades de los socios:

Tabla 3.4

<b>Fuente de re – pago importante<sup>2</sup> (origen de fondos)</b>	<b>Clasificación de cartera</b>
Ingresos de negocios propios (informales)	Microempresa
Ingresos de empleo fijo	Consumo
Ingresos de negocios (personas jurídicas)	Comercial
Construcción, adquisición de vivienda	Vivienda <sup>3</sup>

### **Crédito de consumo**

“Crédito de Consumo.- Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.”

La cooperativa mantiene como ingresos fijos las pensiones jubilares, sueldo fijo de instituciones públicas, privadas, ong’s y pensiones de cualquier tipo fijadas por un juez o la autoridad competente. Por otra parte, este ingreso fijo debe provenir de una fuente estable que se lo demuestra con un trabajo de al menos un año actualmente. O 6

meses en el trabajo actual siempre y cuando el trabajo anterior haya tenido al menos 1 años.

### **Crédito de microempresa**

“Microcrédito.- Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.”

La cooperativa mantiene como ingresos independientes o variables los ingresos por negocio propio, honorarios profesionales, comisiones por ventas, arriendos, giros del exterior, etc. En estas operaciones se debe considerar también la estabilidad del negocio de al menos 6 meses, sin descartar el apoyo de la cooperativa a nuevos proyectos de emprendimiento

“En el caso de que los sujetos de crédito, que cumpliendo las condiciones económicas descritas anteriormente, reciban un crédito superior a USD 20.000 destinado para actividades productivas, éste se entenderá como crédito productivo.

Cuando se trate de personas naturales no asalariadas, usualmente informales cuya principal fuente de repago constituyan las ventas o ingresos generados por las actividades que emprenda, indiferentemente si el destino del crédito sea para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito, y por ende la tasa de interés que se deberá aplicar será la de cualquiera de los tres segmentos de microcrédito que existe. Se entiende por trabajador por cuenta propia a los trabajadores que desarrollan su actividad utilizando para ello, solo su trabajo personal, es decir no dependen de un patrono ni hacen uso de personal asalariado, aunque pueden estar auxiliados por trabajadores familiares no remunerados.

Cuando se trate de operaciones de microcrédito instrumentadas con metodologías de concesión de carácter comunitario, la tasa efectiva que se deberá aplicar a dichas

operaciones de crédito, no deberán sobrepasar la tasa máxima del segmento al que corresponde el saldo promedio individual pendiente de pago de los microcréditos vigentes instrumentados con metodologías de concesión de carácter comunitario a la institución financiera, y el monto promedio individual que recibe cada miembro del grupo comunal sujeto de crédito. Este tipo de operaciones deberán ser reportadas de acuerdo a lo que establezca el Instructivo”

#### **Microcrédito minorista.-**

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria”.

#### **Microcrédito de acumulación simple.-**

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro créditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

#### **Microcrédito de acumulación ampliada.-**

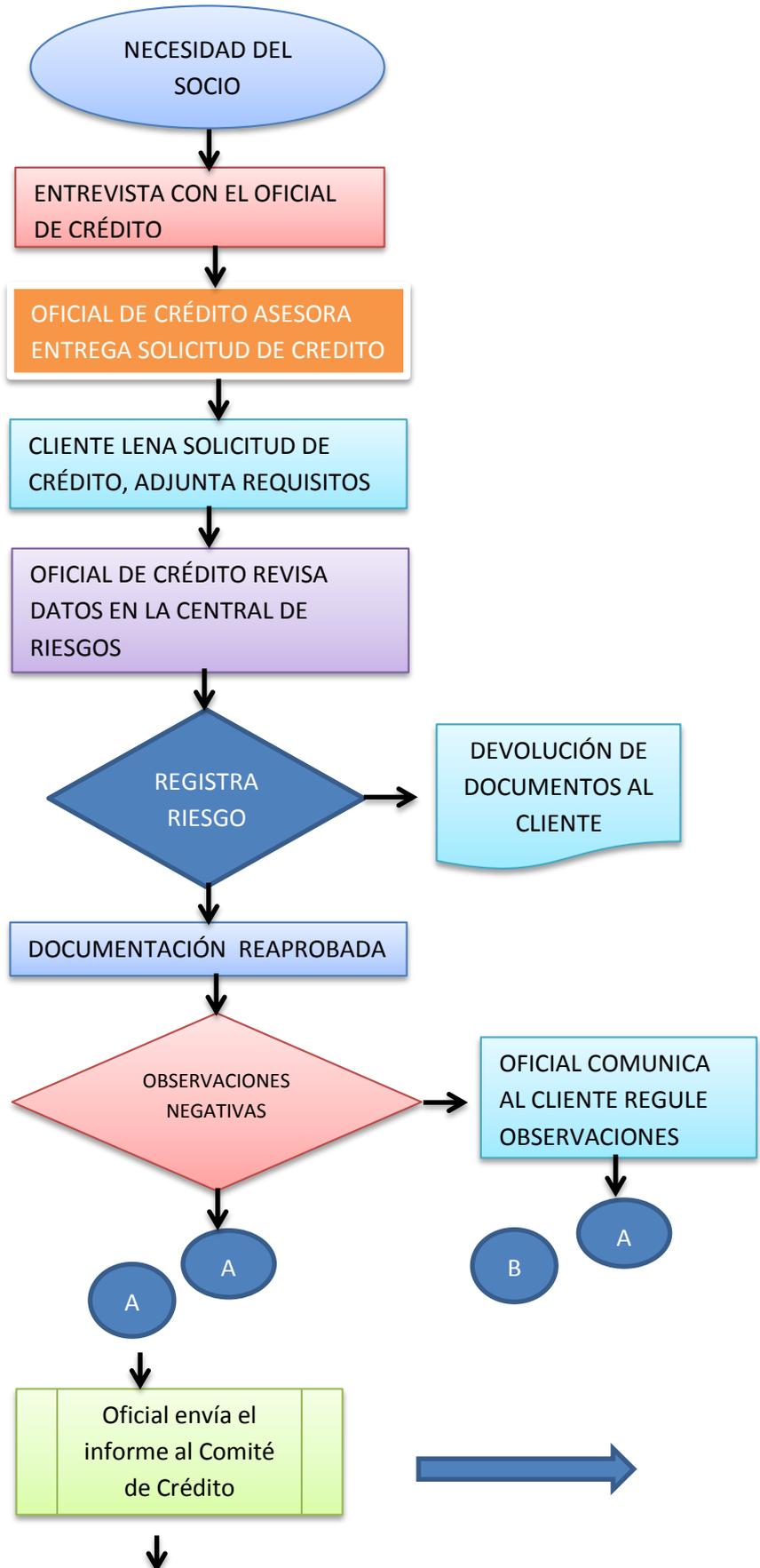
Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada

## **Crédito de vivienda**

“Vivienda.- son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación.” Es el único tipo de crédito que se califica según el destino de los fondos y no por la fuente de repago.

El crédito de vivienda debe mantener políticas especiales ya que los montos son elevados, deben tener un análisis exhaustivo y la garantía debe ser real (hipoteca). (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

## PROCESO DEL CREDITO COAC MINGA LTDA



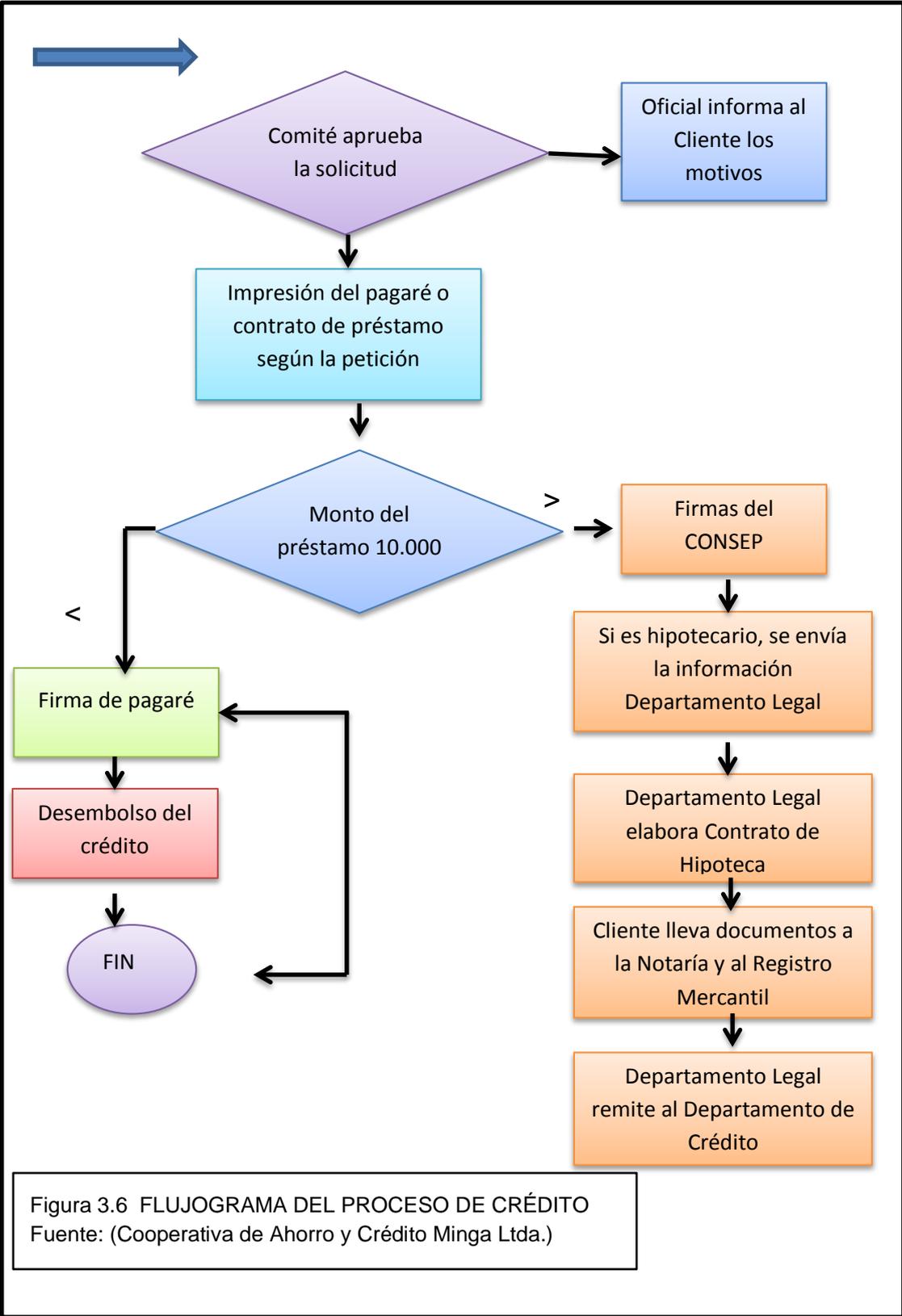


Figura 3.6 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO  
 Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

- **Servicios Cooperativos**

Los servicios cooperativos son productos que la institución pone a consideración del socio, siempre pensando en su bienestar, tales como depósitos a plazo fijo, depósitos a la vista, transferencias interbancarias, pagos de servicios básicos, pago de SRI, pago de planillas IESS

### **3.4.3. Procesos Habilitantes**

- **Departamento de Contabilidad**

Se encarga de planificar, organizar, ejecutar y controlar el sistema de contabilidad de la Cooperativa a fin de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de conformidad con los principios de contabilidad de general aceptación y las de ética profesional, así como dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Ley de Economía Popular y Solidaria.

**Funciones:**

- Revisar cuadro de cuentas
- Control y monitoreo de cuentas contables
- Elaboración de Balances e informes financieros
- Realizar las declaraciones del SRI e IESS
- Controlar el registro de inventarios físicos
- Elaborar conciliaciones bancarias
- Elaboración de Anexos
- Emitir informes financieros al Consejo de Administración

**Productos:**

- Estados Financieros
- Información financiera oportuna

- **Asesoría Legal**

Área de apoyo externa que salvaguarda los intereses de la Cooperativa ya sea en los procesos de cobranzas judiciales y extrajudiciales así como administrativos, civil, coactivo en calidad de actores o demandados.

- Elaborar informes periódicos sobre los procesos judiciales vigentes.
- Seguimiento a las demandas realizadas.
- Procesos de Cobranzas extrajudiciales y judiciales.
- Reuniones de trabajo para armonizar los criterios entre las personas del área jurídica.
- Informes sobre la recuperación de la cartera vencida.

### **3.5. Importancia**

La importancia de realizar un examen de auditoría integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., para el periodo 2013, se debe a que se pretende evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, a la estructura del control interno, al cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos para el área en mención; con el propósito de informar y brindar un valor agregado a la administración para el buen desempeño de la institución. Mediante un examen de auditoría integral al área de cartera de crédito, se plasman los cuatro enfoques que abarca la auditoría integral, tales como financiero, de control interno, de cumplimiento legal y de gestión, con la finalidad de ofrecer a los socios mayor confianza.

### **3.6. Resumen de estados financieros 2013**

A continuación se presenta un resumen de los Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico 2013, objeto del examen de auditoría integral.

**COAC: MINGA LTDA**  
**RESUMEN BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

<b>ACTIVO</b>		<b>AÑO 2013</b>	
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>		886.265,81
1101	Caja	276.879,58	
1103	Bancos y otras instituciones financieras	609.386,23	
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>		25.196,00
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidad	25.196,00	
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>		<b>8.116.171,72</b>
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	1.700.198,11	
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	305.637,53	
1404	Cartera de créditos para la microempresa	5.706.278,45	
1412	Cartera de créditos de consumo que no de	56.838,34	
1413	Cartera de créditos de vivienda que no de	56.028,83	
1414	Cartera de créditos para la microempresa	189.859,99	
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	70.044,23	
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	11.951,47	
1424	Cartera de créditos para la microempresa	337.077,33	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-317.742,56	
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>212.105,21</b>
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	86.135,11	
1614	Pagos por cuentas de clientes	5.161,88	
1690	Cuentas por cobrar varias	140.808,22	
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-20.000,00	
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO</b>		<b>536.313,50</b>
1702	Bienes adjudicados por pagos	5.066,00	
1706	Bienes no utilizados por la institución	531.247,50	
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS</b>		<b>437.052,99</b>
1801	Terrenos	240.315,00	
1802	Edificios	41.864,10	
1805	Muebles y Enseres y equipos de oficina	96.583,41	
1806	Equipos de computación	76.867,29	
1807	Unidades de transporte	109.132,52	
1899	(Depreciación acumulada)	-127.709,33	
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>		<b>110.406,82</b>
1901	Inversiones en acciones y participaciones	12.490,26	
1904	Gastos y pagos anticipados	46.437,30	
1905	Gastos diferidos	22.977,84	
1906	Materiales, mercaderías e insumos	11.774,30	
1990	Otros	16.727,12	

	<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>10.323.512,05</b>
<b>PASIVOS</b>			
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>		<b>-7.279.766,57</b>
2101	Depósitos a la Vista	-3.842.909,42	
2103	Depósitos a plazo	-2.005.926,93	
2105	Depósitos Restringidos	-1.430.930,22	
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		<b>-318.310,81</b>
2501	Intereses por Pagar	-56.889,50	
2503	Obligaciones Patronales	-68.905,70	
2504	Retenciones	-34.097,99	
2505	Contribuciones impuestos y multas	-52.193,09	
2590	Cuentas por pagar varias	-106.224,53	
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>		<b>-1.236.109,23</b>
2602	Obligaciones con instituciones financieras	-50.676,35	
2606	Obligaciones con entidades financieras	-1.116.695,86	
2690	Otras Obligaciones	-68.737,02	
	<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>-8.834.186,61</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
31	<b>CAPITAL SOCIAL</b>		<b>-744.033,92</b>
3103	Aportes de socios	-744.033,92	
33	<b>RESERVAS</b>		<b>-182.374,98</b>
3301	Legales	-55.969,64	
3303	Especiales	-125.676,68	
3310	Por resultados no operativos	-728,66	
34	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>		<b>-443.244,33</b>
3401	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>		
3402	Donaciones	-21.675,64	
3490	Otros	-421.568,69	
35	<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>		<b>-92.483,11</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades	-92.483,11	
36	<b>RESULTADOS</b>		<b>-27.188,08</b>
3603	Utilidad del Ejercicio	-112.271,31	
3604	(Pérdida del ejercicio)	85.083,23	
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>-1.489.324,42</b>
	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>-10.323.511,03</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**  
**RESUMEN ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS**  
**AÑO - 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

INGRESOS		AÑO 2013	
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>		-1.176.310,08
5101	Depósitos	-810,44	
5103	Interés y descuentos en inversiones	-6.948,07	
5104	Interés y descuentos de cartera de crédito	-1.168.551,57	
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>		-89.576,93
5490	Otros servicios	-89.576,93	
<b>56</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>		-159.799,01
5604	Recuperación de activos financieros	-18.007,20	
5690	Otros	-141.791,81	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>-1.425.686,02</b>
<b>GASTOS</b>			
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>		324.047,92
4101	Obligaciones con el público	228.678,41	
4103	Obligaciones financieras	95.369,51	
<b>42</b>	<b>COMISIONES CAUSADAS</b>		8.552,72
4290	Varias	8.552,72	
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>		86.987,93
4402	Cartera de créditos	76.987,93	
4403	Cuentas por cobrar	10.000,00	
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		930.705,71
4501	Gastos de personal	425.014,37	
4502	Honorarios	55.442,60	
4503	Servicios varios	206.855,00	
4504	Impuestos, contribuciones y multas	8.404,24	
4505	Depreciaciones	46.724,87	
4506	Amortizaciones	23.668,01	
4507	Otros gastos	164.596,62	
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>		6.499,51
4703	Intereses y comisiones devengados en eje	6.499,51	
<b>48</b>	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS</b>		50.366,62
4810	Participación a empleados	22.937,71	
4815	Impuesto a la renta	27.428,91	
	<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.407.160,41</b>
	<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>		<b>-18.525,61</b>

## **CAPITULO IV**

**TEMA O ASUNTO DETERMINADO**

**4. Informe de Examen de Auditoria Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”, correspondiente al Periodo 2013.**

**DIAGNOSTICO GENERAL:**

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.  
**PERIODO A EXAMINAR:** Desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2013  
**DIRECCIÓN:** Río Chanchan 18-33 entre Chile y Villarroel  
**TELEFONO:** 032961390  
**HORARIO DE TRABAJO: De** 08HOO a 18HOO  
**CORREO:** emaza@mingaltda.com

**BASE LEGAL:**

La base legal que regula a la Cooperativa es:

- Constitución del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Estatuto de la Cooperativa
- Reglamento de Crédito
- Estructura orgánica
- Información financiera y presupuestaria
- Plan estratégico
- Planes operativos, y,
- Más proceso internos relacionados con el área auditada.

## **MISIÓN:**

Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano íntegro y comprometido.

**(Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)**

## **VISIÓN:**

A diciembre de 2018 Minga Ltda. “La Cooperativa que quiere a la Gente”, es una institución financiera intercultural; sólida, eficiente y confiable, en constante crecimiento y expansión, comprometidos con contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y socias.

**(Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)**

## **Número de empleados de la entidad**

Empleados: 80

## **Motivo de la Auditoría**

La auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., servirá para determinar la razonabilidad de los saldos de la cuenta cartera de crédito, presentados en los estados financieros, determinar, el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, evaluar el sistema de control interno y el grado de eficiencia, eficacia, y calidad de los procedimientos.

### **Objetivo de la auditoría**

Emitir una opinión sobre la razonabilidad del saldo de la cuenta de cartera, su sistema de control interno, el cumplimiento de las disposiciones legales, y la gestión del área de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.; Desarrollar las fases del proceso de Auditoría Integral, en el área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., correspondiente al año 2013.

### **Alcance:**

El examen de auditoría integral al área de cartera de crédito para el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.

### **Sistemas de Información automatizado:**

(Sistema propio de la Cooperativa, aceptado por la SEPS)

### **Puntos de interés para el examen:**

Cumplimiento de disposiciones legales en la aprobación, desembolso y recuperación de cartera de crédito.

Análisis de la gestión de Cartera de Crédito por parte del comité de crédito y de personal operativo de ésta área.

Análisis de desembolsos y recuperaciones

### **Recursos Necesarios:**

### **Recursos Humanos:**

El equipo responsable de ejecutar el examen de auditoria, está conformado así:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INICIALES RESPONSABLES</b>
Msc. Gustavo Cáceres	Jefe de Equipo	GC
Ing. Verónica Armijo Mejía	Operativo	VA

**Recursos Físicos y Materiales:**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Impresora	180.00
Toners	90.00
Flash Memory	16.00
Papel bond	30.00
Folders	20.00
Útiles de Oficina	80.00
Alimentación	150.00
Movilización	150.00
<b>TOTAL</b>	<b>716.00</b>

**Recursos Tecnológicos:**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Computadora	1000.00
Internet	280.00
Imprevistos	199.60
<b>TOTAL</b>	<b>2195,60</b>

**Resultado del Examen de Auditoría:**

Al finalizar el examen de auditoría integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se presentará a la administración de la institución, el informe de Auditoría Integral, mismo que presentará comentarios, conclusiones, recomendaciones a ser tomadas en cuenta por la administración.

**Ing. CPA Verónica Armijo Mejía**

**AUDITORA**

## **Destinatario**

A los Socios, Consejo de Administración, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada.

### **4.1. Tema o Asunto Determinado**

Se ha practicado una auditoría integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, correspondiente al ejercicio económico 2013, la cual cubre la siguiente temática: el examen de las cuentas del balance general y los correspondientes estados de resultados, la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen a la institución; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

### **4.2. Parte Responsable**

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva control interno para el logro de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., y del área de cartera de crédito específicamente; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la cooperativa; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la institución.

### **4.3. Responsabilidad del Auditor**

Mi obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que se han considerado necesarios aplicar para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de las conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

### **4.4. Limitaciones**

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos. Es necesario que la Administración considere importante la actualización permanente del control interno de la cooperativa, para evitar la disfuncionalidad de los procesos y controles.

Se realizó el examen en base a la información proporcionada por la Cooperativa, que en el área contable, fue un tanto limitada la entrega de información.

#### **4.5. Estandares Aplicables o Criterios**

Se realizó un examen de auditoría integral de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre el cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los saldos de la cuenta cartera de créditos presentada en el balance, están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables a la institución; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados del área de cartera de crédito. Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros de la cuenta cartera de crédito; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de la cuenta de cartera de crédito en los estados financieros.

Considero que el examen de auditoría integral proporciona una base razonable para expresar mi opinión sobre la cuenta cartera de crédito y conclusión sobre la otra temática.

#### **4.6. Opinión sobre la razonabilidad de la cuenta de cartera de crédito**

En mi opinión, la cuenta de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., al 31 de diciembre de 2013, es razonable de conformidad con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

El Área de Cartera de Crédito cumple de manera razonable y satisfactoria su actividad y capacidad crediticia.

Se realizó el análisis de cartera de crédito de la Cooperativa, tomando como punto de partida, sus estados financieros, el mayor de la cuenta cartera de crédito (información incompleta proporcionada por Contabilidad), Anexos de Cartera, proporcionados por dos Oficiales de Crédito, de la Agencia La Estación en Riobamba y de la Agencia Yaruqui, en la ciudad de Quito.

La evaluación a este componente se realizó con el número de créditos otorgados, montos colocados en cada una de las Agencias y consolidado en la información de la Matriz, clasificación de la cartera de acuerdo al destino, así como para consumo, vivienda, microcrédito, se analizó el porcentaje por cada rubro es decir su distribución por producto. Se realizó un monitoreo de morosidad mensual, y un consolidado, esto significa un análisis de evolución de cartera de crédito por agencia y por producto.

### **Conclusión**

Toda esta información proporcionada y analizada, permitió determinar el porcentaje de morosidad, la situación del riesgo, y las puntuales respuestas que la cooperativa ofrece para asegurar la credibilidad de sus socios, que adicionalmente se apoya en un seguro de desgravamen sobre los préstamos.

### **Recomendación**

Se recomienda al Consejo de Administración, Gerente y personal de la Cooperativa Minga Limitada, continúen su labor comprometida en beneficio de la clase menos favorecida en el sector financiero, basados en los principios, objetivos estratégicos institucionales, valores de la Cooperativa, respaldando su gestión con la correcta y completa aplicación de las leyes y regulaciones que rigen la institución.

#### **4.7. Otras Conclusiones**

La Auditoría Integral es un complemento de la opinión financiera, se concluye diciendo que con respecto a la adecuación del Sistema de Control Interno como una interrelación de procesos que conducen al logro de objetivos organizacionales en las tres categorías tales como objetivos operacionales, de cumplimiento legal y de información financiera. El alcance de el examen se relaciona con el Área de Cartera de Crédito.

La emisión de una opinión, con respecto al Sistema de Control Interno, constituye una evaluación integral del sistema a través de todos sus componentes. En este caso el Informe COSO, que es una herramienta válida para emitir un informe.

De igual forma con respecto a las disposiciones normativas que obligatoriamente se deben observar en el Área de Cartera de Crédito.

Por último es necesario reportar los resultados obtenidos mediante la aplicación de un grupo de indicadores basados en el Plan Estratégico de la Institución.

#### **4.8. Comentarios, conclusiones y recomendaciones:**

Basada en mis procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluyo que la Cooperativa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera, específicamente la cuenta de cartera de crédito y cumplimiento con las leyes y regulaciones que le rigen al 31 de diciembre de 2013.

La información suplementaria que se presenta en las páginas siguientes contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades del área de cartera de crédito de la cooperativa, esta información fue objeto de el examen de auditoria integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas del área de cartera de crédito de la Cooperativa.

#### **Comentarios de Auditoria Financiera:**

##### **1. No se logra alcanzar los índices de rentabilidad planificados, es decir Un Roa del 2% y un Roe del 5%**

De acuerdo al análisis financiero realizado a los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, entre los períodos 2012 y 2013, se puede manifestar lo siguiente:

En el Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, se identifica el objetivo estratégico de Generar rentabilidad, que permita a la COAC llevar a cabo inversiones, para brindar un mejor servicio a sus socios e incrementar su cobertura en la zona de influencia, logrando un ROA del 2% y un ROE del 5%.

Con las cifras mostradas en los Estados Financieros de la Cooperativa, correspondientes al año 2013, al realizar el cálculo de los indicadores, para el ROE, se obtiene un 1,83% y para el ROA un 0,26 % (REF P/T **ISR/AF**)

La falta de control por parte de la Gerencia, el descuido de análisis por parte del área contable, omisión de entrega de reportes y la no aplicación de indicadores mensual o trimestralmente, para identificar estas falencias y tomar decisiones oportunas.

Con un ROA del 0,26% y un ROE del 1,83% la cooperativa no está teniendo tan buena rentabilidad basada en sus activos o rentabilidad económica, ya que en el período analizado la cifra es baja, la institución tiene bajos beneficios económicos. La eficiencia de los activos totales de la cooperativa, o la capacidad de los activos para generar renta deben preveer el crecimiento institucional, hay que orientarlo objetivamente.

Una baja rentabilidad financiera denota falta de gestión por parte de sus directivos. En este caso el ROE es superior al ROA, por lo que podría optar por un apalancamiento.

### **Conclusión:**

A través del cálculo del R.O.A. que es la rentabilidad de los activos o rentabilidad económica, representada por el 0,26%, constituye la relación entre el beneficio logrado durante el año 2013 y el activo total de la Cooperativa. La eficiencia de los activos totales de la entidad, o la capacidad de los activos para generar renta es sólo del 0,26%.

El ROE es la rentabilidad de los fondos propios o rentabilidad financiera. Los fondos propios de la cooperativa están siendo rentables sólo en 1,83%.

Para el año 2013, en la Cooperativa no se ha realizado un análisis de rentabilidad económica y financiera, por lo que se desconoce el rendimiento, su solvencia y liquidez, esto impide saber con exactitud la situación de la entidad.

La situación financiera de la Cooperativa es aceptable ya que en su liquidez financiera satisfactoriamente sus obligaciones con los activos corrientes, la rotación de la cartera de crédito es oportuna, la rentabilidad es favorable.

### **Recomendaciones:**

Al Gerente y Jefe de Negocios, realizar continuamente evaluaciones de tipo Financiero y Administrativo para la buena marcha de la cooperativa.

Al consejo de Vigilancia, exigir al personal del área contable, aplicar los principales indicadores financieros, para poder conocer oportunamente la solvencia, liquidez y rentabilidad que garantizan la credibilidad y transparencia en el manejo de los recursos.

A la contadora de la Cooperativa, realizar los análisis de los Estado Financieros de forma técnica para que los directivos puedan tomar decisiones oportunas.

**2. La provisión de cuentas incobrables no es apropiada, pese a que se evidencia un incremento en la cartera de crédito vencida entre el 2012 y 2013.**

Según las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, el Capítulo II que menciona “La Calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones”; el art. 239 del Código Monetario financiero, regulan la aplicación de normas de prudencia financiera y de calificación, lo que implica el cálculo de provisiones que protejan los activos productivos de la institución. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, ha evidenciado un importante crecimiento en el manejo financiero, con los diversos tipos de servicios cooperativos, con la finalidad de llevar un control de la cartera y la prevención de la cartera vencida, se basa en políticas adecuadas que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente, las actividades de esta área se respaldan en su manual de crédito, además en las normas que gestionen el cobro por cliente, considerando el riesgo consolidado, no por producto. El cálculo debe realizarse considerando los criterios tales como el status de la cartera (mora o vencida), modelo e impacto en provisiones. La cobranza por parte del oficial debe ser efectiva, con el fin de que los procesos judiciales se realicen como una excepción, para lo cual se han definido parámetros de medición por gestor y oficina.

En el PT PCV 1/1 Se evidencia un 44,02% de indicador de cobertura de cartera improductiva en el año 2013 frente al 42,26% del año 2012, es decir hay una variación de 1,76%, además, se puede observar que los rubros de la provisión de cartera de crédito de consumo y de vivienda, se mantienen en los dos períodos, se evidencia una variación únicamente en la provisión de cartera de microcrédito.

Pese a que al realizar el análisis horizontal comparativo entre los Estados Financieros del 2012 y 2013 se puede observar:

La cartera vencida de crédito de consumo más de 30 días ha aumentado en un 44,95%

La cartera vencida de crédito de vivienda de más de treinta días se ha incrementado en un 66,54%

La cartera vencida de crédito de microempresa de más de treinta días se ha incrementado en un 33,09% (REF PT ACC/AF)

El monto de la provisión para el año 2013, cubre la cartera en riesgo a penas en un 44 % lo cual que si ésta se deteriora es decir aumenta la cartera improductiva.

No se conoce normativa específica emitida por la SEPS, para las instituciones financieras de economía popular y solidaria, para la aplicación del cálculo de provisiones de cartera.

Se mantiene el valor de la provisión en 2012 y 2013 en cartera de crédito de consumo y vivienda porque.....

El Jefe de Crédito, no aplica las estrategias que encaminen el seguimiento y recuperación de cartera, para mejorar la rentabilidad institucional.

Cada uno de los oficiales responsables de la colocación de crédito, están haciendo caso omiso al profundo análisis crediticio, antes del desembolso de un crédito, adicionalmente la falta de coordinación con la Jefatura de Crédito, para gestionar los cobros de cartera vencida, la falta de compromiso asumida por el socio, entre otros factores han ocasionado que la cartera de crédito vencida, en lugar de bajar, se haya incrementado.

Al incrementarse la cartera vencida, se desestabiliza la cooperativa, ya que afecta a su liquidez y aumenta el riesgo crediticio.

Se generan gastos adicionales a los operativos normales, tales como procesos judiciales para la respectiva recuperación.

Si se deteriora la provisión de la cartera en riesgo aumenta la cartera improductiva

### **Conclusión:**

No se tiene un adecuado conocimiento de la normativa de control con respecto a cálculo de provisiones de cartera en riesgo, ocasionando la falta de análisis y confirmación de saldos pendientes de cobro.

### **Recomendaciones:**

Al **Jefe de Crédito**, de cada agencia, Efectuar análisis mensuales de los valores pendientes de cobro, para determinar la morosidad, informar las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad de los saldos de las cuentas, de manera que se verifiquen la eficiencia en la recaudación de las cuentas vencidas.

A la **Gerencia General y Jefe de Crédito**, Convocar a reuniones mensuales para definir estrategias de recuperación de cartera vencida y riesgo, para establecer el monto de provisión y no afecte significativamente en la rentabilidad.

Considerar y cuestionar la normativa de la SEPS, mientras se establezcan las regulaciones específicas para calificación y provisión de cartera de crédito de las instituciones de economía popular y solidaria, y, aplicar nuevos criterios técnicos basados en la normativa legal la misma deberá llegar a cubrir el 100% de la cartera en riesgo.

Al **Contador y Jefe de Crédito**, constituir mayores provisiones que afecten directamente al gasto y al resultado del período.

### **Comentarios Auditoría de Control Interno**

#### **3. El proveedor del software no brinda oportuno soporte técnico y no soluciona los errores que arroja el sistema ECOMS.**

Según lo determina el Art. 239 del Código Financiero “Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este Código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración de riesgos adecuados al tamaño”.

Al realizar la observación in situ, en las instalaciones de la Cooperativa, se identifica que frecuentemente el software contable y que a su vez se utiliza en el proceso de Créditos, presenta fallas, mismas que no son solucionadas a tiempo por el proveedor del sistema. (REF PT LMCC)

Esta deficiencia se da porque el Área de Sistemas no posee un cronograma ni un plan de trabajos, mismo que señale las labores a desarrollarse, existe una despreocupación absoluta por el mantenimiento del software, hardware y no se brinda solución y seguimiento de fallas detectadas en los procesos automáticos que realiza el sistema sobre todo en el proceso de crédito.

Estos inconvenientes suscitados con el software, no son solucionados a tiempo, y ocasiona retrasos en las labores de los oficiales, y sobre todo incrementa el riesgo de pérdida de información, asunto que sería muy perjudicial para la institución.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia y Jefe de Negocios.- ordenar al responsable del Área de Sistemas, que organice un plan de trabajo, adjuntando un cronograma de visitas a cada agencia, que contendrá la propuesta de solución de errores y atención de requerimientos urgentes, Evaluar el desempeño de actividades del Área de Sistemas y tomar las medidas correctivas necesarias.

### **Comentarios de Auditoría Cumplimiento:**

De acuerdo al análisis de cumplimiento realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, al área de cartera de crédito por el período 2013, se puede manifestar lo siguiente:

#### **4. No se cumplen las disposiciones del manual de crédito, específicamente la del archivo en los expedientes de documentos legalizados posteriores al desembolso de un crédito.**

El Reglamento de crédito establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar, a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la clasificación, la desconcentración y la recuperación de créditos vencidos, así como el archivo en

custodia de valores, este archivo guarda documentos de respaldo legal de un crédito que son aquellos documentos que brindan la seguridad de poder cobrar una operación. Cada operación de crédito archivada, deberá llevar:

- Pagaré original
- Medio de aprobación
- Tabla de amortización
- Hipoteca documentos habilitantes (si aplica)
- Prenda documentos habilitantes (si aplica)

No se realiza un seguimiento al cumplimiento de los requisitos posteriores al desembolso del crédito, ya que se revisaron expedientes y se detectaron que en algunas carpetas de socios, no estaban archivados ni la tabla de amortización ni el pagaré, en otros expedientes se encontró que la tabla de amortización y/o pagaré no estaban firmados. (REF. PT CCI/AC)

Todas estas negligencias importantes detectadas al revisar al azar los expedientes de crédito, obedecen a la falta de compromiso con la institución por parte de los oficiales de crédito, así como a la falta de supervisión del Jefe de Crédito.

En ocasiones la colocación del crédito la realizan al apuro y se deja pasar la firma en los documentos importantes tales como el pagaré y la tabla de amortización.

El incumplimiento de las disposiciones del manual de crédito, por parte de los oficiales de crédito, específicamente la del archivo en los expedientes de documentos legalizados posteriores al desembolso de un crédito, y la falta de firma y buena custodia de los documentos, señala un débil control interno existente en el área de cartera de crédito, y puede ocasionar la no recuperación de créditos, producir pérdidas e incrementar los gastos judiciales para la institución, en el caso de no tener firmado el pagaré, además una pésima gestión del departamento de crédito que puede desequilibrar la confiabilidad de los socios, y con un crédito incobrable se afecta la liquidez de la institución.

**Conclusión:**

No se ejecuta una política adecuada de archivo y custodia de documentos con valor monetario.

Los oficiales de crédito presentan una falta de concentración en el desempeño de sus funciones, ya que no se percatan de revisar que la documentación esté debidamente firmada y archivada, para aprobar el desembolso o acreditación en cuenta del crédito.

**Recomendación:**

Al Gerente y al Jefe de Negocios, que se establezcan controles en lo que se refiere a la custodia y archivo de expedientes de crédito, y que se tomen medidas necesarias que al momento del desembolso o acreditación de un préstamo, se revisen los documentos totalmente legalizados. Que se socialicen entre los oficiales de crédito, políticas de custodia de documentos financieros.

**5. No se cumple en un 66 % las recomendaciones emitidas por auditoría externa correspondientes al año 2012.**

En el mes de marzo de 2014, se llevó a cabo la Auditoría Externa correspondiente al período 2012, la firma independiente que realizó la auditoría, emite observaciones y recomendaciones, para que se apliquen en la institución.

Se realizó un seguimiento a través de la elaboración de la matriz de seguimiento de recomendaciones de Auditoría Externa, (REF PT CRAE/AC) y se encuentra que entre otras recomendaciones, no se cumplen del área de cartera de crédito, las que a continuación se detallan:

- Con relación a la tasa de interés activa, misma que no está acorde a las reguladas, recomiendan actualizar las tasas de interés conforme a las regulaciones.
- Existe error en la clasificación de tipos de crédito, recomienda realizar un análisis y establecer la correcta clasificación y maduración.
- En cuanto al control de partes vinculadas, operaciones activas y contingentes, la firma independiente recomienda, realizar una base de datos de los

principales funcionarios y vinculados de la cooperativa, con los procedimientos que se hayan ejecutado.

- En los créditos vinculados, hay exceso de cupo en límite permitido, por lo que recomienda, modificar las políticas crediticias con relación a los límites de crédito individual para vinculados, en base a lo establecido en el Organismo de control respectivo.
- Las tarifas por servicios financieros, y la falta de publicación, recomienda publicar a vista de los socios de la Cooperativa los servicios financieros que se otorga con su respectivo costo.
- Con respecto a la calificación de activos de riesgos recomendaron que se forme una comisión especial encargada del control de los activos de riesgo con su respectiva provisión, la cual tendrá como obligación reunirse por lo menos de forma trimestral.

La Gerencia no ha dado el respectivo seguimiento, para ejecutar las recomendaciones brindadas por la firma independiente que realizó la Auditoría Externa, por falta de coordinación y tiempo.

No existe una unidad de Auditoría Interna, que realice un control concurrente y brinde soluciones a las deficiencias reportadas.

La cooperativa al no diligenciar y ejecutar las recomendaciones de Auditoría Externa, corre el riesgo de seguir siendo observada en los próximos exámenes, además de bajar la confianza de los socios, y hasta de ser sancionada por el organismo de control competente, además reflejará un sistema de control interno débil con la inobservancia de las normas y regulaciones.

### **Conclusión:**

No se actualizaron las tasas de interés acorde a las regulaciones.

No se realizan análisis y no se establece una correcta clasificación y maduración.

No se diseña una base de datos de los principales funcionarios y vinculados de la cooperativa, con los procedimientos que se hayan ejecutado.

Tampoco se han modificado las políticas crediticias con relación a los límites de crédito individual para vinculados, en base a lo establecido en el Organismo de control respectivo.

No se publican a vista de los socios de la Cooperativa los servicios financieros que se otorga con su respectivo costo.

Y hasta la presente no se ha formado una comisión especial encargada del control de los activos de riesgo con su respectiva provisión, la cual deberá obligatoriamente reunirse por lo menos de forma trimestral.

Debido a la falta de coordinación y ejecución por parte de la administración.

**Recomendaciones:**

Al Gerente y Jefe de Negocios, que se coordine adecuadamente, se planifique y se ejecute a la brevedad posible las recomendaciones realizadas por la firma independiente de auditoría.

**6. No se cumple con las disposiciones del manual de crédito, en lo relacionado con las renovaciones de crédito.**

El Reglamento de crédito señala que se podrá conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos a partir de un 3er. Crédito y cuando los socios hayan cancelado de manera puntual el 50% del crédito vigente concedido en un plazo mínimo de 6 meses consecutivos.

Las renovaciones o ampliaciones se deben considerar como nuevos créditos por tal motivo se solicita nueva solicitud de crédito y el procedimiento para el análisis y aprobaciones de las ampliaciones o renovaciones será estrictamente el mismo descrito en el manual de crédito.

En cuanto a las renovaciones de créditos, el reglamento señala claramente que se podrán conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos a partir de un 3er. crédito lo cual no sucede, en dos casos evaluados, ya que el socio en un caso no mostraba puntualidad en los pagos, en otro caso no era el tercer crédito sino el segundo crédito, y en otro expediente se observó que el segundo crédito no había cumplido el 50 % de sus pagos, sin embargo fue renovado. (REF PT ANC)

Existen un gran número de socios que realizan constantemente renovaciones de sus créditos, varios presentan una trayectoria como socios de la cooperativa desde el año 2008. En dos expedientes se detectó que los créditos fueron renovados a los 4 y 5 meses respectivamente.

Los oficiales de crédito depositan un exceso de confianza en los socios, sin percatarse de cualquier imprevisto, y descuidan sus responsabilidades al tramitar estos créditos inobservando la normativa vigente.

Las renovaciones de créditos, inobservando lo que dispone el manual de crédito, ocasiona que se incremente la cartera de crédito, que las colocaciones no sean reales y que el socio tome malos hábitos crediticios, todo esto afecta directamente a la liquidez de la cooperativa.

**Conclusión:**

No se analiza adecuadamente las renovaciones de crédito, infringiendo el manual de crédito y potencializando el riesgo de la cooperativa.

**Recomendación:**

Al Gerente y al Jefe de Negocios, que se establezcan controles más estrictos en cuanto a la colocación misma de los créditos, a sus renovaciones.

**Comentarios auditoría de gestión:**

De acuerdo al análisis realizado al Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, se puede manifestar lo siguiente:

**7. No se cumple el promedio planificado de créditos**

En el examen de gestión, realizado al Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada se identifica el objetivo estratégico de Mantener una cartera promedio no mayor a USD \$2000.

(REF C/AG) En cuanto al objetivo, mantener una cartera promedio no mayor a USD \$2000, se identifica que en el año 2013 la cartera de crédito de consumo tuvo un promedio de USD \$ 2.766,32 frente a lo programado USD \$ 2.000,00

presentando una brecha del 38% superior a lo planificado. De igual forma en la cartera de Microcrédito, se puede observar una brecha del 21% que sobrepasa al promedio programado en el año 2013.

El Producto Mi Negocio Semanal, presenta un promedio logrado de USD \$ 1588,28 es decir no cumplió con lo presupuestado en menos 21% presentando una brecha desfavorable.

El producto Mi Negocio Diario en el año 2013, logró un promedio de USD \$ 1146,05 no se cumplió la meta trazada en un 42,70%

La cartera de crédito de consumo que tuvo un promedio de USD \$ 2.766,32 que representa una brecha del 38% superior a lo planificado, y la cartera de Microcrédito, con un promedio de 2.411,98 que representa una brecha del 21%, que sobrepasa al promedio programado para el año 2013, se origina debido a que se atendió a 3538 créditos destinados a consumo y microcrédito, en su mayoría dichos créditos colocados pertenecen a socios con excelente trayectoria crediticia, que incluso han renovado constantemente sus créditos o también los han ampliado y los productos que se ofrecen a los socios están muy bien promocionados por la trayectoria institucional. Sin embargo se puede observar que la gestión por parte de los oficiales de crédito no se está enfocándose al microcrédito, ya que se puede identificar mayor participación en la cartera de consumo.

Los Productos Mi Negocio Semanal y Mi Negocio Diario, presentan un promedio logrado de USD \$ 1.588,28 y 1.146,05 respectivamente, presentando brechas desfavorables del 21% y 42,70%, debido a que se concentró la atención a la demanda de crédito de consumo y microcrédito, además son productos que nacieron en el año 2013 y faltó su promoción y agilización por parte de los asesores de crédito, pese a que están orientados a solventar o atender a una segmentación de mercado de bajos recursos, además por ser un crédito móvil acarrea complicaciones en su gestión que podrían ser imprevistas.

En el análisis realizado, a los rubros de crédito de consumo y microcrédito, con sus dos nuevos productos, se observan brechas favorables y desfavorables, en el caso de las brechas positivas, se considera un efecto que ha dinamizado y estimulado el sector agropecuario, artesanal, industrial etc., enfocados en mejorar

las condiciones de vida de las personas que luchan contra la pobreza rural y urbana.

**Conclusión:**

Falta de promoción en los nuevos productos de microcrédito, mismos que presentaron brechas desfavorables en su gestión debido a una deficiente gestión por parte de los oficiales de crédito.

**Recomendaciones:**

✓ Se recomienda a la Gerencia y Jefatura de Negocios, que se elaboren cronogramas de trabajo y se planteen metas específicas por agencia, para que se coloquen debidamente los créditos y que se promocionen adecuadamente los nuevos productos de Mi Negocio Semanal y Mi Negocio Diario.

**8. EL INDICE DE MOROSIDAD AL CIERRE DEL EJERCICIO 2013 ES DEL 8,89%**

En el examen de gestión, realizado al Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 se planifica "Lograr una cartera en riesgo mayor a 30 días, sea menor al 5%.

Según el manual de crédito de la institución, la calificación de riesgo es un proceso mensual, dentro de la cooperativa, en este caso la Comisión de Riesgos tendrá la responsabilidad de realizar la calificación de los activos de riesgo y de esta manera determinar los requerimientos de provisiones para evitar futuras pérdidas. La Comisión de Riesgos entregará de forma periódica al Consejo de Administración el documento que contenga la calificación de los activos de riesgo con firmas de responsabilidad de cada uno de los miembros que estuvieron presentes en la reunión.

Al finalizar el año 2013, el índice de morosidad es del 8,89% comparado con lo planificado menor o igual al 5%, se presenta una brecha desfavorable del 3,89% cifra que muestra claramente la ineficiente gestión por parte del departamento de crédito y el alto riesgo crediticio que enfrenta la institución.

Al cerrar el año 2013, el índice de morosidad es del 8,89% se debe a la falta de gestión por parte de los asesores de crédito. Otra de las causas que se han

identificado en la morosidad en la cooperativa se debe a una mala concesión del crédito, por el deficiente análisis crediticio por parte de los asesores responsables, además, el sobre endeudamiento de los socios, también la situación político – económica que atraviesa actualmente el país, que se ha reflejado en la quiebra y desequilibrio de los negocios. (PT C/AG)

Uno de los efectos que ha ocasionado en la institución la morosidad, son complicaciones legales con los socios, incrementar la provisión para los créditos, se han generado costos operativos de cobranza, evasión y/o pérdida del socio - cliente, y que repercute en la liquidez de la institución.

La liquidez de la institución se veía afectada de cierta forma, ya que no se podría atender con agilidad a nuevas solicitudes de crédito.

### **Conclusión:**

El riesgo de crédito es un elemento importante para el desarrollo y sostenibilidad de la cooperativa, ya que si los créditos no son bien otorgados, no es fácil su recuperación, esto encamina a una poca capacidad de la institución para cumplir con sus socios y afectar en el desempeño de la cooperativa.

El nivel de riesgo que maneja la entidad en la actualidad es bajo, sin embargo se ha tenido que enfrentar problemas en la mora con los clientes y esta es una debilidad de la institución.

### **Recomendaciones:**

- ✓ Se recomienda a la Gerencia y Jefatura de Negocios, que se apliquen los mecanismos necesarios, tales como capacitar al personal en el análisis crediticio, contratar personal con experiencia en el área de cartera de crédito, y evaluar el desempeño por parte de cada Jefatura de crédito.
- ✓ Otro mecanismo es realizar un análisis de la capacidad de pago de los clientes, verificar referencias personales, record crediticio y ser muy cuidadoso en examinar el carácter de pago del cliente, de acuerdo a los formularios existentes en la institución.
- ✓ Dar un seguimiento a la gestión de los asesores de crédito, tanto en sus colocaciones como en sus recuperaciones, con la finalidad de ir tomando medidas oportunas.

- ✓ Ser más rigurosos con el monitoreo de la cartera de crédito, dando trámite inmediato a los créditos con problemas.

#### **9. No se cumplió con la estructura de crédito planteada en el Plan Estratégico Año 2013**

En el examen de gestión, realizado al Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada se planifica estandarizar los procesos de crédito, y establecer que la estructura de crédito estará distribuida: Microcrédito (70%), Consumo (15%), Comercial (10%), Vivienda (5%).

Se planteó que la Distribución de la Cartera de Crédito de Consumo sea del 15% y fue del 22% como resultado se presenta una brecha del 7%. Se planificó que en la Distribución de la Cartera de Crédito de Vivienda sea del 5% y fue del 4% como resultado se presenta una brecha del 1%. Se proyectó que en la Distribución de la Cartera de Microcrédito sea del 70% y fue del 74% como resultado se presenta una brecha del 4%.

La distribución de la estructura de la cartera de crédito deseada: Microcrédito (70%), Consumo (15%), Comercial (10%), Vivienda (5%), obedece a que las colocaciones se han concentrado en créditos de consumo y microcrédito debido a la relación socio – cooperativa y al tiempo en el mercado de estos dos productos. En el caso de los créditos de vivienda, se ha procurado cumplir con lo proyectado resultante sólo una brecha desfavorable del 1%. (REF PT C/AG)

El mantener una adecuada distribución en la cuenta de cartera de crédito, es necesario para lograr el crecimiento sostenido de la economía en el largo plazo.

#### **Conclusión**

La distribución de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, se acerca a la planeada para el 2013.

La cartera de crédito forma parte del activo de la institución, está compuesta por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los socios bajo la modalidad, aprobada de acuerdo con el reglamento de crédito y expuesta a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado.

**Recomendaciones:**

Se recomienda a la Gerencia y Jefatura de Negocios, mantener planes de seguimiento y control para lograr una distribución correcta de la cartera de crédito y así cumplir con el objetivo de atender a los socios adecuadamente para mejorar su calidad de vida.

**4.9. Presentación y aprobación del Informe**

El informe de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito, fue discutido y presentado con las autoridades principales de la Cooperativa, y con el personal que interviene en los procesos del área examinada de Cartera de Crédito.

Se ha realizado las notificaciones al personal involucrado de la Institución, para la presentación del informe con fecha 29 de enero de 2015, para lo cual, de acuerdo a la matriz de implementación de recomendaciones queda evidenciada la lectura del informe.

## **5. Demostración de Hipótesis**

La realización de un examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada , permite obtener una evaluación integra de los aspectos financieros relacionados al tema de análisis, de control interno, de cumplimiento y de gestión de lo cual se generó un informe de aseguramiento para ayudar de manera adecuada a las decisiones de la máxima autoridad y proporcionar acciones de mejoramiento continuo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada.

## CONCLUSIONES

- ✓ La elaboración del presente trabajo de graduación, denominado “Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, correspondiente al período 2013.”, me permitió poner en ejecución todo el proceso de la Auditoría Integral, basado en sus cuatro auditorías tales como: Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Gestión, con el fin de aplicar los cuatro enfoques aprendidos a lo largo de la carrera.
- ✓ La realización de un Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada para el período 2013, constituye de gran importancia ya que con un enfoque global al área auditada, se garantiza y brinda credibilidad a sus socios, dejando constancia que sus administradores están operando con responsabilidad, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y economía, y se brinda un aseguramiento de calidad a la gestión institucional en el desarrollo de sus operaciones.
- ✓ A través de un examen de Auditoría Integral se pudo analizar sobre la veracidad e integridad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes, reglamentos que rigen a la institución, evaluar la confiabilidad del Control Interno y evaluar el desempeño de la gestión de la administración, específicamente del Área de Cartera de Crédito.
- ✓ Este trabajo investigativo constituye un aporte que proporciona valor agregado a la Cooperativa, ya que a través del informe de Auditoría Integral, se orienta al Gerente y Consejo de Administración en la toma de decisiones.
- ✓ Una vez concluido el presente trabajo, dejó constancia de que en cuanto a la obtención de información por parte del Área de Contabilidad, fue limitada la entrega de la misma, pese a que la Gerencia autorizó la entrega de información, la persona encargada del Área de Contabilidad considera de carácter confidencial.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la Gerencia, que cuando proceda a contratar el servicio anual de auditoría externa, solicite un servicio de aseguramiento, mismo que deberá ofrecer un enfoque diferente basado en el Proceso de Auditoría Integral, aplicando la auditoría al área financiera, al Sistema de Control Interno, la Auditoría de Cumplimiento y la Auditoría de Gestión, con el fin de aplicar los cuatro enfoques como una forma de control moderno.
- ✓ La Administración debe garantizar y brindar seguridad a los socios, con una administración que observe los parámetros de eficiencia, eficacia y economía, brindando un aseguramiento de calidad a la gestión institucional en el desarrollo de sus operaciones.
- ✓ Evaluar la creación de un departamento de Auditoría Interna, que constantemente a través de un enfoque Integral puedan analizar sobre la veracidad e integridad de la información financiera, sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos que rigen a la institución, valorar la confiabilidad del Control Interno y evaluar el desempeño de la gestión de la administración, específicamente del Área de Cartera de Crédito, misma que es vulnerable y que tiene una participación considerable dentro del rubro de los activos.
- ✓ Orientar sus decisiones a través de los puntos expuestos en el presente trabajo investigativo, ya que constituye un aporte que proporciona valor agregado a la cooperativa, ya que con el informe de Auditoría Integral, se puede encaminar la buena marcha de la organización en todos sus aspectos.
- ✓ Una vez concluido el presente trabajo de graduación, dejo constancia de que en cuanto a la obtención de información por parte del Área de Contabilidad, fue limitada la entrega de la misma, pese a que la Gerencia autorizó la entrega de información, la persona encargada del Área de Contabilidad considera de carácter confidencial.

## BIBLIOGRAFÍA

- (Blanco Luna, Y. ((2012)). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Bogotá, D.C.: Ecoe.
- <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfch7.html#tgarfse87.html>. (febrero de 2013). Recuperado el 27 de febrero de 2015
- Verónica Armijo. (2014). Riobamba.
- Arturo, K. (marzo de 2012). <http://www.crecenegocios.com/la-cadena-de-valor-de-porter/>.
- BLANCO LUNA, Y. (2012). Auditoría Integral: Normas y Procedimientos. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Blanco Luna, Y. (2012). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- CEPEDA, G. (1997). Auditoría y Control Interno. Mac GrawHill.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. (s.f.).
- CORNEJO, M. M. (2012). Modulo II Auditoría Financiera I. El Proceso de la Auditoría Financiera. LOJA: EDILOJA CIA. LTDA.
- Espinoza Arizaga, M. (2011).
- Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del cambio. Mexico.
- Germán, V. G. (s.f.). COOPERATIVISMO.
- Gloria, C. Z. (2012). [http://www.mailxmail.com/clasificacion-afirmaciones-auditoria\\_h](http://www.mailxmail.com/clasificacion-afirmaciones-auditoria_h). Recuperado el 2015
- <http://consultoriapamg.blogspot.com/2009/10/antecedentes-de-la-auditoria.html>. (s.f.).
- <http://preparatorioauditoria.wikispaces.com/Marco+Conceptual+de+la+Auditoria+Integral>. (s.f.).
- IAASB, C. d. (2000). Norma Internacional de Servicios de Aseguramiento.
- IASSB. (s.f.). Normas Internacionales de Información Financiera.
- Loja, U. T. (2013). Guía Auditoría de Cumplimiento I. Loja.
- Mantilla, B. (2005). Control Interno. Informe Coso. Bogotá.
- N.Marcelo, V. (2012). Módulo III "Auditoría Financiera II". LOJA: EDILOJA CIA. LTDA.

PORTER, M. (2003). Editorial LIMUSA Noriega Editores.

que representa el 21% del total de cartera de crédito. (s.f.).

Sánchez Curiel, G. (2006). Auditoría de Estados Financieros. Naucalpan de Juárez, Edo. de Mexico: PEARSON EDUCACION.

## **ANEXOS**

EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CREDITO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA.

Riobamba, 08 de noviembre de 2014

Licenciado:

Edwin Maza

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA**

Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo a la convocatoria realizada por la Universidad Técnica Particular de Loja, a la Segunda Edición del Programa de Graduación, previo a la obtención del título de Magister en Auditoría Integral, me permito desarrollar el presente trabajo investigativo, basado en la ejecución de un Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de su representada.

Al realizar una evaluación integral al componente Cartera de Crédito, se analizarán temas financieros, administrativos, de control interno, y de cumplimiento de leyes.

- El equipo de auditoría, responsable está conformado por:

Ing. CPA Verónica Paulina Armijo Mejía  
García

Ms. Nelson Gustavo Cáceres

**Responsable de Auditoría  
Auditoría**

**Supervisor del Trabajo de**

- Duración de la Auditoría:

El proceso de auditoría inicia el 05 de noviembre de 2014 hasta el 31 de enero de 2015.

- Período a auditar:

El período a ser examinado comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.

La auditoría Integral se realizará de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, mismas que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal forma que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los saldos reflejados en la cuenta de cartera de crédito del balance del año 2013, estén exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva, determinar si se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y, si la gestión del área es confiable, ha sido eficiente y efectiva en el cumplimiento de los objetivos.

Solicitamos la colaboración pertinente por parte de los involucrados colaboradores de la institución, es decir, personal del área contable y del área de cartera de crédito, para que proporcionen información que se solicite dentro del proceso y demás requerimientos relacionados con el trabajo.

Se solicita de la manera mas comedida, se facilite al equipo de auditoría el acceso a las instalaciones de la institución y se le asigne el espacio físico adecuado, en el que pueda desempeñar sus funciones en la ejecución del examen de auditoría.

El informe a entregarse es un informe de aseguramiento, el mismo contendrá comentarios, conclusiones, recomendaciones y un plan de implementación de recomendaciones a ser consideradas por la administración de la institución.

Agradezco su gentil atención, y sin otro particular por el momento,

Saludos Cordiales

Ing. Verónica Armijo Mejía

**COAC: MINGA LTDA**  
**RESUMEN BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

<b>ACTIVO</b>		<b>AÑO 2013</b>	
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>		886.265,81
1101	Caja	276.879,58	
1103	Bancos y otras instituciones financieras	609.386,23	
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>		25.196,00
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidad	25.196,00	
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>		<b>8.116.171,72</b>
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	1.700.198,11	
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	305.637,53	
1404	Cartera de créditos para la microempresa	5.706.278,45	
1412	Cartera de créditos de consumo que no de	56.838,34	
1413	Cartera de créditos de vivienda que no de	56.028,83	
1414	Cartera de créditos para la microempresa	189.859,99	
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	70.044,23	
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	11.951,47	
1424	Cartera de créditos para la microempresa	337.077,33	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-317.742,56	
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		212.105,21
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	86.135,11	
1614	Pagos por cuentas de clientes	5.161,88	
1690	Cuentas por cobrar varias	140.808,22	
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-20.000,00	
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO</b>		536.313,50
1702	Bienes adjudicados por pagos	5.066,00	
1706	Bienes no utilizados por la institución	531.247,50	
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS</b>		437.052,99
1801	Terrenos	240.315,00	
1802	Edificios	41.864,10	
1805	Muebles y Enseres y equipos de oficina	96.583,41	
1806	Equipos de computación	76.867,29	
1807	Unidades de transporte	109.132,52	
1899	(Depreciación acumulada)	-127.709,33	
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>		<b>110.406,82</b>
1901	Inversiones en acciones y participaciones	12.490,26	
1904	Gastos y pagos anticipados	46.437,30	
1905	Gastos diferidos	22.977,84	
1906	Materiales, mercaderías e insumos	11.774,30	
1990	Otros	16.727,12	

	<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>10.323.512,05</b>
<b>PASIVOS</b>			
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		-7.279.766,57
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	3.842.909,42	-
2103	DEPOSITOS A PLAZO	2.005.926,93	-
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	1.430.930,22	-
25	CUENTAS POR PAGAR		-318.310,81
2501	INTERESES POR PAGAR	-56.889,50	
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	-68.905,70	
2504	RETENCIONES	-34.097,99	
2505	CONTRIBUCIONES,IMPUESTOS Y MULTAS	-52.193,09	
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	-106.224,53	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-1.236.109,23
2602	Obligaciones con instituciones financieras	-50.676,35	
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS	1.116.695,86	-
2690	OTRAS OBLIGACIONES	-68.737,02	
	<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>-8.834.186,61</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
31	CAPITAL SOCIAL		-744.033,92
3103	Aportes de socios	-744.033,92	
33	RESERVAS		-182.374,98
3301	Legales	-55.969,64	
3303	Especiales	-125.676,68	
3310	Por resultados no operativos	-728,66	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-443.244,33
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES		
3402	Donaciones	-21.675,64	
3490	Otros	-421.568,69	
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES		-92.483,11
3501	Superavit por valuacion de propiedades	-92.483,11	
36	RESULTADOS		-27.188,08
3603	Utilidad del Ejercicio	-112.271,31	
3604	(Pérdida del ejercicio)	85.083,23	
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>-1.489.324,42</b>
	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>10.323.511,03</b>

**Elaborado por:** Verónica Armijo

**Supervisado por:** Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**  
**RESUMEN ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS**  
**AÑO 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

INGRESOS		AÑO 2013	
<b>51</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>		-1.176.310,08
5101	Depósitos	-810,44	
5103	Interés y descuentos en inversiones	-6.948,07	
5104	Interés y descuentos de cartera de crédito	-1.168.551,57	
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>		-89.576,93
5490	Otros servicios	-89.576,93	
<b>56</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>		-159.799,01
5604	Recuperación de activos financieros	-18.007,20	
5690	Otros	-141.791,81	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>-1.425.686,02</b>
<b>GASTOS</b>			
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>		324.047,92
4101	Obligaciones con el público	228.678,41	
4103	Obligaciones financieras	95.369,51	
<b>42</b>	<b>COMISIONES CAUSADAS</b>		8.552,72
4290	Varias	8.552,72	
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>		86.987,93
4402	Cartera de créditos	76.987,93	
4403	Cuentas por cobrar	10.000,00	
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		930.705,71
4501	Gastos de personal	425.014,37	
4502	Honorarios	55.442,60	
4503	Servicios varios	206.855,00	
4504	Impuestos, contribuciones y multas	8.404,24	
4505	Depreciaciones	46.724,87	
4506	Amortizaciones	23.668,01	
4507	Otros gastos	164.596,62	
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>		6.499,51
4703	Intereses y comisiones devengados en eje	6.499,51	
<b>48</b>	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS</b>		50.366,62
4810	Participación a empleados	22.937,71	
4815	Impuesto a la renta	27.428,91	
	<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.407.160,41</b>
	<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>		<b>-18.525,61</b>

<p>Elaborado por Verónica Armijo  Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García</p>
---

---

Date: Mon, 28 Apr 2014 15:50:27 -0500

Subject: Convocatoria proyecto reedición de programa de graduación para maestrantes/2014

From: [jkzumba@utpl.edu.ec](mailto:jkzumba@utpl.edu.ec)

Loja, 28 de abril de 2014

Estimado(a) Maestrante:

Reciba un cordial saludo de la Coordinación Académica a la vez que por medio del presente les reitero la invitación para participar en el Proyecto de Graduación con el tema Auditoría Integral.

Este proyecto de investigación nacional se lo ha puesto en vigencia por segunda ocasión para aquellos maestrantes que no tienen el tema de tesis aprobado con la finalidad de culminar exitosamente su maestría. Cabe destacar que una de la características de este programa de graduaciones es que **no existe posibilidad de prórroga debiéndose ajustar a los tiempos del cronograma.**

Para participar en este proyecto, deben remitir en forma física a la UTPL:

- Autorización de una empresa (que tenga como básico un plan estratégico en ejecución)
- El RUC, y la carta compromiso donde desarrollarán la investigación.

La documentación de las empresas serán sujetas a revisión por parte de la Coordinación Académica para verificar que la misma cumpla con las condiciones necesarias para ser sujeta a una auditoría integral. Luego de cerrado el plazo se procederá la semana posterior a notificar individualmente si su empresa esta aceptada o debe cambiarla para estar dentro del programa de graduación.

El plazo máximo para acogerse a este programa es hasta el 20 de mayo de 2014 y luego de cerrada la convocatoria se socializará los cronogramas definitivos

Cordialmente

Liz Valle Carrión, Mgs

**COORDINADORA ACADÉMICA**

Riobamba, 16 de mayo de 2014

Señor Ingeniero:

**Edwin Maza**

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
MINGA LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y mis mejores deseos de éxito en tan delicadas funciones a Usted encomendadas, a la vez que por medio del presente, solicito se me autorice desarrollar mi tema de tesis previo a la obtención del título de Magister en Auditoria Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, con el tema:

**"EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013."**

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

Saludos Cordiales

Verónica Armijo Mejía

**C.C. 060292106-6**

Riobamba, 19 de mayo de 2014.

Señores

**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**

Presente.-

En atención a la comunicación s/n de fecha 16 de mayo de 2014, autorizo a la Ing. **VERONICA PAULINA ARMIJO MEJIA**, desarrollar el tema de tesis titulado **"EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013."**

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentos Saludos

Ing. Edwin Maza

**GERENTE GENERAL**

OFICIO APROBACION INSTITUCION

Loja, 21 de julio de 2014

Señor(a) Maestrante  
**MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL**

Estimado(a) estudiante:

Le extendiendo un cordial saludo, y a la vez me permito informarle que su institución objeto de estudio para la investigación ha sido aprobado.  
Por lo tanto le solicito empezar con el desarrollo de la investigación y estar pendiente del cronograma y la designación de su director que se realizará en las próximas semanas.

Atentamente,

Mg. Liz Valle Carrión  
**COORDINADORA ACADÉMICA DE LA  
TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL**  
E-mail: lavalles1@utpl.edu.ec

Date: Thu, 23 Oct 2014 11:19:35 -0500  
Subject: COMUNICADO DESIGNACIÓN DIRECTOR DE TESIS  
From: dcoronel1@utpl.edu.ec  
To: veronicaarmijomejia@hotmail.com

Of. Cir. Nro. 047 PAA – MAIN

Loja, 23 de octubre de 2014

Señorita/Señor(a)

ARMIJOS MEJIA VERONICA PAULINA

**ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA EN AUDITORIA INTEGRAL**

Loja.-

De mi consideración:

Por la presente me dirijo a usted para comunicarle que se designó al Mgs. Gustavo Cáceres García ([gustavoncq1@hotmail.com](mailto:gustavoncq1@hotmail.com)) Director del trabajo de fin de titulación: " **EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. PROVINCIA .... CANTÓN .... AÑO 2013** "

Con la finalidad que la ejecución del trabajo de fin de titulación se realice con éxito me permito recomendar se considere los siguientes aspectos:

1. El director de trabajo de fin de titulación, realizará el acompañamiento permanente a través del EVA, teléfono o mail, durante 4 horas semanales, según horario establecido para el efecto y por el tiempo establecido en el cronograma. A tal efecto, se recomienda utilizar estos medios para comunicarse de manera escrita y remitir los avances del trabajo de fin de titulación, etc.
2. En la ejecución del trabajo de fin de titulación, considere el estricto cumplimiento de los plazos establecidos en el cronograma adjunto.
3. Se recomienda que toda información tomada de fuentes primarias y secundarias, deben estar debidamente citada, utilizando la normativa APA.
4. El director del trabajo de fin de titulación verificara la correcta citación de la información presentada; así mismo, para la revisión utilizarán el sistema URKUND, para determinar casos de plagio intelectual.
5. Para la presentación del trabajo de fin de titulación, considere las "Normas de presentación del trabajo de fin de titulación" que está disponible en la dirección [www.utpl.edu.ec/blogbiblioteca](http://www.utpl.edu.ec/blogbiblioteca).

6. Una vez concluido el trabajo de fin de titulación, revisado y aprobado por su director debe remitir dos ejemplares a la matriz **debidamente firmado** por su director.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Mgs. Lupe Beatriz Espejo Jaramillo

**COORDINADORA ACADÉMICA  
DE LA MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL**

**Adj.** Cronograma

--

*Atentamente,*

*Diana Coronel Toledo  
PROGRAMA DE GRADUACIÓN  
ÁREA ADMINISTRATIVA*

*Email: [dcoronel1@utpl.edu.ec](mailto:dcoronel1@utpl.edu.ec)  
Télef. 073 70-14-44 ext. 3405*

Riobamba, 10 de noviembre del 2014

Señor Licenciado

Edwin Maza.

**GERENTE DE LA COAC “MINGA” LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito informarle y por su digno intermedio a los directivos de la Cooperativa, que de acuerdo al oficio N° de fecha, mediante el cual, se me concede la aprobación para desarrollar mi tema de tesis titulado:

**“EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CARTERA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA., CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013.”**

Y de acuerdo a la comunicación de fecha 21 de Julio de 2014, a través de la cual, la Coordinadora Académica de la titulación de Magister en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, aprueba el tema y la institución.

A partir de la presente fecha, inicio con la ejecución del examen de auditoría integral, por lo que solicito de la manera más comedida, se me facilite el acceso a la información necesaria, para desempeñar mi trabajo con ética y profesionalismo, con el propósito de que el trabajo que llevaré a cabo sea fructífero y proporcione recomendaciones para la buena marcha de la organización.

Agradezco su gentil atención

Saludos Cordiales

Ing. Verónica Armijo Mejía

**MAESTRANTE DE AUDITORIA INTEGRAL UTPL**

**CARTA DE COMPROMISO ENTRE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
MINGA LTDA Y LA ING. VERONICA ARMIJO**

En la ciudad de Riobamba comparecen a la suscripción de esta Carta de Compromiso por una parte, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., representada legalmente por el Ing. Edwin Maza, en su calidad de Gerente General; a quien se denominará COAC MINGA LTDA., por otra, parte la Ing. Verónica Paulina Armijo Mejía, Maestrante de Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, a quien se denominará "Maestrante", quienes suscriben la presente carta de compromiso al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- ANTECEDENTES:**

En vista de que la Coordinación Académica de la Universidad Técnica Particular de Loja presentó la invitación para participar en el Proyecto de Graduación con el tema Auditoría Integral, que es un proyecto de investigación nacional que se lo ha puesto en vigencia por segunda ocasión para aquellos maestrantes que no tienen el tema de tesis, aprobado con la finalidad de culminar exitosamente la maestría, y al ser un programa de graduación que exige ajustarse a los tiempos del cronograma, se suscribe la presente carta.

**SEGUNDA.- OBJETO:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se compromete con Verónica Armijo Mejía, a facilitar la información necesaria para el desarrollo del tema de tesis titulado: **"EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013."**

**TERCERA.- COMPROMISOS:**

COAC MINGA LTDA se compromete a:

- a. Entregar los estados financieros correspondientes al ejercicio económico 2013.

- b. Proporcionar la fotocopia del Ruc de la institución.
- c. Facilitar los estatutos y reglamentos internos de la Cooperativa.
- d. Facilitar una copia del Plan Estratégico en ejecución.
- e. Entregar información pertinente a resoluciones de Asamblea General de Socios, de Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia relacionadas con el área auditada.
- f. En definitiva toda la información pertinente para el desarrollo de la Auditoría Integral.

La Maestrante beneficiaria se compromete a:

- a. Manejar con responsabilidad, ética, sigilo y profesionalismo, la información receptada por la COAC MINGA LTDA.
- b. Desempeñar un trabajo altamente profesional, que conlleve a emitir en el informe final recomendaciones y planes de acción que mejoren la gestión y buena marcha institucional.

#### **CUARTA.- TERMINACIÓN DE LA CARTA COMPROMISO:**

Las partes podrán dar por terminado el presente acuerdo por las siguientes causales:

1. Por haber expirado el plazo para el cual fue suscrito.
2. Por haber cumplido el objeto para el cual fue suscrito.
3. Por mutuo acuerdo de las partes.
4. Por motivos de fuerza mayor o caso fortuito

#### **QUINTA.- RELACIÓN LABORAL:**

Las partes están exentas de asumir responsabilidad laboral o de cualquier otra naturaleza jurídica o cualquier acción legal que pueda surgir o derivarse de las acciones ejecutadas por una de las partes signatarias en la ejecución del presente instrumento.

#### **SEXTA.- SUPERVISIÓN:**

La supervisión del cumplimiento de esta Carta de Compromiso estará a cargo del Representante Legal de la COAC MINGA LTDA. y la maestrante.

#### **SÉPTIMA.- DURACIÓN:**

La duración de esta carta compromiso es de un año, contado a partir de la fecha de su suscripción, pudiendo ser renovada por el mismo plazo, en tal razón, cualquiera de las partes podrán solicitar con 30 días de anticipación la renovación de la presente carta de interés, de hallarse interés en la renovación por cualquiera de las dos partes, solo será necesario adjuntar dichas comunicaciones al presente instrumento en calidad de documentos habilitantes.

#### **OCTAVA.- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:**

Todas las comunicaciones y notificaciones entre las partes, se realizarán por escrito y serán remitidas a las instalaciones administrativas de la COAC MINGA LTDA:

#### **NOVENA.- ACEPTACIÓN Y DECLARACIÓN:**

Las partes declaran de manera expresa ratificar y aceptar en su totalidad, el contenido de todos y cada una las cláusulas establecidas en el presente instrumento, a cuyas estipulaciones se someten, por haber sido elaborado en seguridad de los intereses de cada uno; por lo que se comprometen a su fiel y pleno cumplimiento.

Para constancia, las partes proceden a suscribir esta carta de compromiso por duplicado, en la ciudad de Riobamba a los diecinueve días del mes de mayo de 2014.

Ing. Edwin Maza  
**GERENTE GENERAL**  
**COAC MINGA LTDA**

Verónica Armijo Mejía  
**MAESTRANTE UTPL**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**  
**ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS**  
**AÑOS 2012 - 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

**AER/AF**  
1/1

		<b>ANÁLISIS HORIZONTAL</b>						
<b>INGRESOS</b>		<b>AÑO 2012</b>		<b>AÑO 2013</b>		<b>DIFERENCIA 2012 - 2013</b>	<b>%</b>	<b>INCREMENTO O DISMINUCION</b>
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>		-1.464.982,11		-1.176.310,08	-288.672,03	125	-24,54
5101	Depositos		-463,18		-810,44			
5103	Interes y descuentos en inversiones		-604,73		-6.948,07			
5104	Interes y descuentos de cartera de crédito		-1.463.914,20		-1.168.551,57			
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>		-66.700,86		-89.576,93	22.876,07	74	25,54
5490	Otros servicios		-66.700,86		-89.576,93			
56	<b>OTROS INGRESOS</b>		-87.159,03		-159.799,01	72.639,98	55	45,46
5604	Recuperacion de activos financieros		-36.773,73		-18.007,20			
5690	Otros		-50.385,30		-141.791,81			
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>-1.618.842,00</b>		<b>-1.425.686,02</b>	<b>-193.155,98</b>	<b>114</b>	<b>-13,55</b>
<b>GASTOS</b>								
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>		410.960,31		324.047,92	86.912,39	127	-26,82
4101	Obligaciones con el público		321.306,56		228.678,41			
4103	Obligaciones financieras		89.653,75		95.369,51			
42	<b>COMISIONES CAUSADAS</b>		5.523,76		8.552,72	-3.028,96	65	35,42
4290	Varias		5.523,76		8.552,72			
44	<b>PROVISIONES</b>		83.891,49		86.987,93	-3.096,44	96	3,56
4402	Cartera de créditos		73.891,49		76.987,93			
4403	Cuentas por cobrar		10.000,00		10.000,00			
45	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		986.795,06		930.705,71	56.089,35	106	-6,03
4501	Gastos depersonal		496.005,90		425.014,37			
4502	Honorarios		50.083,24		55.442,60			
4503	Servicios varios		242.562,92		206.855,00			
4504	Impuestos, contribuciones y multas		11.824,87		8.404,24			
4505	Depreciaciones		57.704,93		46.724,87			
4506	Amortizaciones		33.149,16		23.668,01			
4507	Otros gastos		95.464,04		164.596,62			
47	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>		14.396,51		6.499,51	7.897,00	222	-121,50
4703	Intereses y comisiones devengados en eje		14.396,51		6.499,51			
48	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS</b>		90.086,79		50.366,62	39.720,17	179	-78,86
4810	Participación a empleados		37.893,70		22.937,71			
4815	Impuesto a la renta		52.193,09		27.428,91			
	<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.591.653,92</b>		<b>1.407.160,41</b>	<b>184.493,51</b>	<b>113</b>	<b>-13,11</b>
	<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>		<b>-27.188,08</b>		<b>-18.525,61</b>	<b>-8.662,47</b>	<b>147</b>	<b>-46,76</b>

Elaborado por Verónica Armijo  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COAC: MINGA LTDA**  
**ANALISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

**ABG/AF**  
**3/4**

ACTIVO		ANO 2013	%	C.CT
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>			
1101	Caja	276.879,58		
1103	Bancos y otras instituciones financieras	609.386,23		
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>			
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidad	25.196,00		
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>8.116.171,72</b>	<b>78,62</b>	<b>100,00</b>
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	1.700.198,11		20,95
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	305.637,53		3,77
1404	Cartera de créditos para la microempresa	5.706.278,45		70,31
1412	Cartera de créditos de consumo que no de	56.838,34		0,70
1413	Cartera de créditos de vivienda que no de	56.028,83		0,69
1414	Cartera de créditos para la miroempresa	189.859,99		2,34
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	70.044,23		0,86
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	11.951,47		0,15
1424	Cartera de créditos para la miroempresa	337.077,33		4,15
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-317.742,56		-3,91
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	86.135,11		
1614	Pagos por cuentas de clientes	5.161,88		
1690	Cuentas por cobrar varias	140.808,22		
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-20.000,00		
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO</b>			
1702	Bienes adjudicados por pagos	5.066,00		
1706	Bienes no utilizados por la institución	531.247,50		
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS</b>			
1801	Terrenos	240.315,00		
1802	Edificios	41.864,10		
1805	Muebles y Enseres y equipos de oficina	96.583,41		
1806	Equipos de computación	76.867,29		
1807	Unidades de transporte	109.132,52		
1899	(Depreciación acumulada)	-127.709,33		
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>			
1901	Inversiones en acciones y participaciones	12.490,26		
1904	Gastos y pagos anticipados	46.437,30		
1905	Gastos diferidos	22.977,84		
1906	Materiales, mercaderías e insumos	11.774,30		
1990	Otros	16.727,12		
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10.323.512,05</b>	<b>100,00</b>	

<b>PASIVOS</b>				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		-7.279.766,57	82,40
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	-3.842.909,42		
2103	DEPOSITOS A PLAZO	-2.005.926,93		
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-1.430.930,22		
25	CUENTAS POR PAGAR		-318.310,81	3,60
2501	INTERESES POR PAGAR	-56.889,50		
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	-68.905,70		
2504	RETENCIONES	-34.097,99		
2505	CONTRIBUCIONES,IMPUESTOS Y MULTAS	-52.193,09		
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	-106.224,53		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-1.236.109,23	13,99
2602	Obligaciones con instituciones financieras	-50.676,35		
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS	-1.116.695,86		
2690	OTRAS OBLIGACIONES	-68.737,02		
	<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>-8.834.186,61</b>	<b>100,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
31	CAPITAL SOCIAL		-744.033,92	49,96
3103	Aportes de socios	-744.033,92		
33	RESERVAS		-182.374,98	12,25
3301	Legales	-55.969,64		
3303	Especiales	-125.676,68		
3310	Por resultados no operativos	-728,66		
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-443.244,33	29,76
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES			
3402	Donaciones	-21.675,64		
3490	Otros	-421.568,69		
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES		-92.483,11	6,21
3501	Superavit por valuacion de propiedades	-92.483,11		
36	RESULTADOS		-27.188,08	1,83
3603	Utilidad del Ejercicio	-112.271,31		
3604	(Pérdida del ejercicio)	85.083,23		
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>-1.489.324,42</b>	<b>100,00</b>
	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>-10.323.511,03</b>	

Elaborado por: Verónica Armijo  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

]

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: MINGA LTDA**  
**ANÁLISIS HORIZONTAL CARTERA DE CRÉDITO 2013**  
**AÑOS 2012 - 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

ACC/AF

		ANÁLISIS HORIZONTAL					INCREMENTO O DISMINUCION
ACTIVO	AÑO 2012	AÑO 2013	DIFERENCI A 2012 - 2013	%			
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>7.075.559,61</b>	<b>8.116.171,72</b>	<b>-1.040.612,11</b>	<b>87,18</b>	<b>12,82</b>	+.-X
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	2.027.635,72	1.700.198,11	327.437,61	119,26	-19,26	.-X
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	43.116,58	305.637,53	-262.520,95	14,11	85,89	+.-X
1404	Cartera de créditos para la microempresa	4.671.654,82	5.706.278,45	-1.034.623,63	81,87	18,13	+.-X
1412	Cartera de créditos de consumo que no de	72.244,08	56.838,34	15.405,74	127,10	-27,10	.-X
1413	Cartera de créditos de vivienda que no de	22.274,47	56.028,83	-33.754,36	39,76	60,24	+.-X
1414	Cartera de créditos para la microempresa	214.400,03	189.859,99	24.540,04	112,93	-12,93	.-X
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	38.556,46	70.044,23	-31.487,77	55,05	44,95	+.-X
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	3.999,28	11.951,47	-7.952,19	33,46	66,54	+.-X
1424	Cartera de créditos para la microempresa	225.529,24	337.077,33	-111.548,09	66,91	33,09	+.-X
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-243.851,07	-317.742,56	73.891,49	76,74	23,26	

El total de cartera de créditos se incrementó en un 12,82 %  
 La cartera de crédito de consumo ha disminuido en un 19,26%  
 La cartera de crédito de vivienda ha incrementado en un 85,89%  
 La cartera de crédito para microempresa se ha incrementado en un 18,13%  
 La cartera vencida de crédito de consumo ha disminuido en un 27,10%  
 La cartera vencida de crédito de vivienda se ha incrementado en un 60,24%  
 La cartera vencida de crédito de microempresa ha disminuido en un 12,93%  
 La cartera vencida de crédito de consumo mas de 30 días ha aumentado en un 44,95%  
 La cartera vencida de crédito de vivienda de mas de treinta días se ha incrementado en un 66,54%  
 La cartera vencida de crédito de microempresa de mas de treinta días se ha incrementado en un 33,09%

Elaborado por Verónica Armijo  
 Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO MINGA LTDA.**

**AREA: CARTERA DE CRÉDITO**

**ARCHIVO CORRIENTE  
AUDITORIA FINANCIERA**

**AÑO 2013**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**PROGRAMA GENERAL DE AUDIORIA FINANCIERA**

**Objetivo:**

- Comprobar la razonabilidad del saldo de la cuenta cartera de crédito
- Evaluar el sistema de control interno de la cuenta cartera de crédito
- Verificar la integridad de los saldos de la cuenta examinada.

N°	Procedimiento	REF P/T	ELABORADO	FECHA
1	Evaluar el sistema de control interno utilizando el cuestionario.	<b>CI/AF</b>	<b>VPAM</b>	<b>06/ 01/2015</b>
2	Determinar el nivel de riesgo y el nivel de confianza del control interno de la cuenta cartera de crédito.	<b>CI/AF</b>	<b>VPAM</b>	<b>06/ 01/2015</b>
3	Solicitar los Estados Financieros del año 2012 y 2013 y realizar un análisis financiero, específicamente a la cuenta de cartera de crédito.	<b>EF2013</b> <b>EF 2012</b> <b>ABG/AF</b> <b>AER/AF</b>	<b>VPAM</b>	<b>06/ 01/2015</b>
4	Solicitar los anexos de la cuenta Cartera de Crédito, tales como mayores, solicitar los auxiliares de créditos entregados por agencia, que sustenten y detallen los saldos de la cuenta de cartera de crédito.	<b>ADIGITAL/AF</b>	<b>VPAM</b>	<b>06/ 01/2015</b>
5	Realizar las cédulas analíticas que permitan analizar la información encontrada en los registros y documentos de soporte.	<b>ACC/AF</b>	<b>VPAM</b>	<b>06/ 01/2015</b>
6	Realizar un monitoreo de la cartera de crédito, para determinar su morosidad.	<b>MC/AF</b>	<b>VPAM</b>	<b>06/ 01/2015</b>
7	Analizar los indicadores de solidez y rentabilidad, mismos que se proyectan en el Plan Estratégico Institucional. (ROA Y ROE)	<b>ISR/AF</b>	<b>VPAM</b>	<b>06/ 01/2015</b>
8	Detallar los hallazgos de la cuenta de cartera de crédito.	<b>HAF</b>	<b>VPAM</b>	<b>06/ 01/2015</b>

Elaborado Por: Verónica Armijo Mejía	Fecha:	
Revisado Por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García	Fecha:	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO AUDITORIA FINANCIERA**

**Funcionario:** Lic. Edwin Maza  
**Fecha:** 06-ene-15  
**Cargo:** Gerente  
**Procedimiento:** Entrevista

NO	Pregunta	PT	SI	NO	N-A	CT	OBSERVACION	
		9				4		
		9				4		
1	¿ la Cooperativa cuenta con una estructura financiera de acuerdo a las normas de prudencia financiera?	1		x		0		
2	¿Existe un sistema que asegure el oportuno registro contable y automatice el cálculo de provisiones?	1		x		0	No se aplica una provisión técnica	
3	¿El departamento de cartera de crédito efectúa el control periódico de los créditos en riesgo para su recuperación?	1		x		0	No se realiza el monitoreo de la cartera vencida	
4	¿Se concilia los saldos contables con las tablas de amortización de los clientes?	1		x		0	No se verifica la integridad de los saldos de la cuenta cartera de créditos.	
5	El software brinda al departamento de crédito las herramientas financieras para realizar el proceso de colocación de crédito?	1	x			1		
6	¿Se controla los montos de créditos vinculados en la institución?	1	x			1		
7	¿Se realiza confirmaciones de saldos a los socios que mantienen créditos vigentes?	1		x		0		
8	¿Se considera en el presupuesto anual la proyecciones y metas para el área de cartera de crédito?	1	x			1		
9	¿El Jefe de Crédito presenta reportes mensuales sobre los montos colocados y recuperados?	1	x			1		
<b>CALIFICACION TOTAL</b>		4						
<b>PONDERACION TOTAL</b>		9						
<b>NIVEL DE CONFIANZA NC=CT/PTX100</b>		44						
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100 - NC%</b>		56						
<b>ALTO</b>								

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
 Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

El Nivel de Confianza es bajo

El Riesgo Inherente es alto

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA.</b>		
<b>EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CARTERA DE CREDITO</b>		
<b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013</b>		
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y RENTABILIDAD</b>		
<b>INDICES FINANCIEROS</b>		
<b>INDICE</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>%</b>
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	Pasivo / Activo	<b>85,57%</b>
<b>SOLIDEZ</b>	Activo / Pasivo	<b>116,86%</b>
<b>RENTABILIDAD ROA</b>	Utilidad / Total Activos	<b>0,26%</b>
<b>RENTABILIDAD ROE</b>	Utilidad/ Total Patrimonio	<b>1,83%</b>

### **INDICE DE ENDEUDAMIENTO**

Este índice señala qué parte del activo se encuentra financiado, la cooperativa tiene la capacidad de cumplir con el total de sus obligaciones, el 86% de todos sus activos están financiados por los pasivos.

### **INDICE DE SOLIDEZ**

La cooperativa tiene estabilidad financiera posee 1,17 dólares por cada participación de los acreedores en el activo.

### **INDICE DE RENTABILIDAD ROA**

Determina que por cada unidad monetaria invertida en activos independientemente de cómo se hayan financiado, la Cooperativa obtiene utilidades netas, es decir por cada dólar de inversión que la Cooperativa obtuvo USD \$0,003 centavos de utilidad.

### **INDICE DE RENTABILIDAD ROE**

Por cada unidad monetaria de capital aportado o invertido por los socios, se generan unidades monetarias de utilidad neta, es decir que por cada dólar que los socios aportaron se obtuvo USD \$ 0,02 centavos de utilidad.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL**  
**ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS AUDITORIA FINANCIERA**

**MH/AF**  
**1/1**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	PROGRAMA O PROCEDIMIENTO
	No se logra alcanzar los índices de rentabilidad planificados, es decir un ROA del 2% y un ROE del 5%	<u>ISR/AF</u>	Calcular los índices de solidez y rentabilidad, para determinar si se llegó a las metas trazadas en el Plan Estratégico.
<u>AUDITORÍA FINANCIERA</u> <u>ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO</u> <u>AÑO 2013</u>	La provisión de cuentas incobrables no es apropiada, pese a que se evidencia un incremento en la cartera de crédito vencida entre el 2012 y 2013.	<u>ACC/AF</u>	Realizar un monitoreo de la cartera mensual y un anual por el período 2013.

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**HALLAZGOS AUDITORIA FINANCIERA:**

De acuerdo al análisis financiero realizado a los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, entre los períodos 2012 y 2013, se puede manifestar lo siguiente:

- **NO SE LOGRA ALCANZAR LOS ÍNDICES DE RENTABILIDAD PLANIFICADOS, ES DECIR UN ROA DEL 2% Y UN ROE DEL 5%**

**Criterio:**

En el Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, se identifica el objetivo estratégico de Generar rentabilidad, que permita a la COAC llevar a cabo inversiones, para brindar un mejor servicio a sus socios e incrementar su cobertura en la zona de influencia, logrando un ROA del 2% y un ROE del 5%.

**Condición:**

Con las cifras mostradas en los Estados Financieros de la Cooperativa, correspondientes al año 2013, al realizar el cálculo de los indicadores, para el ROE, se obtiene un 1,83% y para el ROA un 0,26 %

**Causa:**

La falta de control por parte de la Gerencia, el descuido de análisis por parte del área contable, omisión de entrega de reportes y la no aplicación de indicadores mensual o trimestralmente, para identificar estas falencias y tomar decisiones oportunas.

**Efecto:**

Con un ROA del 0,26% y un ROE del 1,83% la cooperativa no está teniendo tan buena rentabilidad basada en sus activos o rentabilidad económica, ya que en el período analizado la cifra es baja, la institución tiene bajos beneficios económicos. La eficiencia de los

activos totales de la cooperativa, o la capacidad de los activos para generar renta deben preveer el crecimiento institucional, hay que orientarlo objetivamente.

Una baja rentabilidad financiera denota falta de gestión por parte de sus directivos.

En este caso el ROE es superior al ROA, por lo que podría optar por un apalancamiento.

### **Conclusión:**

A través del cálculo del R.O.A. que es la rentabilidad de los activos o rentabilidad económica, representada por el 0,26%, constituye la relación entre el beneficio logrado durante el año 2013 y el activo total de la Cooperativa. La eficiencia de los activos totales de la entidad, o la capacidad de los activos para generar renta es sólo del 0,26%.

El ROE es la rentabilidad de los fondos propios o rentabilidad financiera. Los fondos propios de la cooperativa están siendo rentables sólo en 1,83%.

Para el año 2013, en la Cooperativa no se ha realizado un análisis de rentabilidad económica y financiera, por lo que se desconoce el rendimiento, su solvencia y liquidez, esto impide saber con exactitud la situación de la entidad.

La situación financiera de la Cooperativa es aceptable ya que en su liquidez financia satisfactoriamente sus obligaciones con los activos corrientes, la rotación de la cartera de crédito es oportuna, la rentabilidad es favorable.

### **Recomendaciones:**

Al Gerente y Jefe de Negocios, que realicen continuamente evaluaciones de tipo Financiero y Administrativo para la buena marcha de la cooperativa.

Al consejo de Vigilancia para que exija al personal del área contable, aplicar los principales indicadores financieros, para poder conocer oportunamente la solvencia, liquidez y rentabilidad que garantizan la credibilidad y transparencia en el manejo de los recursos.

A la contadora de la Cooperativa, realizar los análisis de los Estado Financieros de forma técnica para que los directivos puedan tomar decisiones oportunas.

- **LA PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES NO ES APROPIADA, PESE A QUE SE EVIDENCIA UN INCREMENTO EN LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA ENTRE EL 2012 Y 2013.**

**Criterio:**

Según las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, el Capítulo II que menciona “La Calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones”; el art. 239 del Código Monetario financiero, regulan la aplicación de normas de prudencia financiera y de calificación, lo que implica el cálculo de provisiones que protejan los activos productivos de la institución. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, ha evidenciado un importante crecimiento en el manejo financiero, con los diversos tipos de servicios cooperativos, con la finalidad de llevar un control de la cartera y la prevención de la cartera vencida, se basa en políticas adecuadas que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente, las actividades de esta área se respaldan en su manual de crédito, además en las normas que gestionen el cobro por cliente, considerando el riesgo consolidado, no por producto. El cálculo debe realizarse considerando los criterios tales como el status de la cartera (mora o vencida), modelo e impacto en provisiones. La cobranza por parte del oficial debe ser efectiva, con el fin de que los procesos judiciales se realicen como una excepción, para lo cual se han definido parámetros de medición por gestor y oficina.

**Condición:**

En el PT PCV 1/1 Se evidencia un 44,02% de indicador de cobertura de cartera improductiva en el año 2013 frente al 42,26% del año 2012, es decir hay una variación de 1,76%, además, se puede observar que los rubros de la provisión de cartera de crédito de consumo y de vivienda, se mantienen en los dos períodos, se evidencia una variación únicamente en la provisión de cartera de microcrédito.

Pese a que al realizar el análisis horizontal comparativo entre los Estados Financieros del 2012 y 2013 se puede observar:

La cartera vencida de crédito de consumo más de 30 días ha aumentado en un 44,95%

La cartera vencida de crédito de vivienda de más de treinta días se ha incrementado en un 66,54%

La cartera vencida de crédito de microempresa de más de treinta días se ha incrementado en un 33,09% (REF PT ACC/AF)

El monto de la provisión para el año 2013, cubre la cartera en riesgo a penas en un 44 % lo cual que si ésta se deteriora es decir aumenta la cartera improductiva.

**Causa:**

No se conoce normativa específica emitida por la SEPS, para las instituciones financieras de economía popular y solidaria, para la aplicación del cálculo de provisiones de cartera.

Se mantiene el valor de la provisión en 2012 y 2013 en cartera de crédito de consumo y vivienda porque.....

El Jefe de Crédito, no aplica las estrategias que encaminen el seguimiento y recuperación de cartera, para mejorar la rentabilidad institucional.

Cada uno de los oficiales responsables de la colocación de crédito, están haciendo caso omiso al profundo análisis crediticio, antes del desembolso de un crédito, adicionalmente la falta de coordinación con la Jefatura de Crédito, para gestionar los cobros de cartera vencida, la falta de compromiso asumida por el socio, entre otros factores han ocasionado que la cartera de crédito vencida, en lugar de bajar, se haya incrementado.

**Efecto:**

Al incrementarse la cartera vencida, se desestabiliza la cooperativa, ya que afecta a su liquidez y aumenta el riesgo crediticio.

Se generan gastos adicionales a los operativos normales, tales como procesos judiciales para la respectiva recuperación.

Si se deteriora la provisión de la cartera en riesgo aumenta la cartera improductiva

**Conclusión:**

No se tiene un adecuado conocimiento de la normativa de control con respecto a cálculo de provisiones de cartera en riesgo, ocasionando la falta de análisis y confirmación de saldos pendientes de cobro.

**Recomendaciones:**

Al **Jefe de Crédito**, de cada agencia, Efectuar análisis mensuales de los valores pendientes de cobro, para determinar la morosidad, informar las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad de los saldos de las cuentas, de manera que se verifiquen la eficiencia en la recaudación de las cuentas vencidas.

A la **Gerencia General y Jefe de Crédito**, Convocar a reuniones mensuales para definir estrategias de recuperación de cartera vencida y riesgo, para establecer el monto de provisión y no afecte significativamente en la rentabilidad.

Considerar y cuestionar la normativa de la SEPS, mientras se establezcan las regulaciones específicas para calificación y provisión de cartera de crédito de las instituciones de economía popular y solidaria, y, aplicar nuevos criterios técnicos basados en la normativa legal la misma deberá llegar a cubrir el 100% de la cartera en riesgo.

Al **Contador y Jefe de Crédito**, constituir mayores provisiones que afecten directamente al gasto y al resultado del período.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MINGA LTDA"**  
**CUADRO DE EVOLUCION MENSUAL DE CARTERA DE CREDITOS**  
**DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**

MC/AF  
1/4

VARIABLES	31-ene-13	28-feb-13	31-mar-13	30-abr-13	31-may-13	30-jun-13	31-jul-13	31-ago-13	30-sep-13	31-oct-13	30-nov-13	31-dic-13	CONSOLIDADO BALANCE 2013
CARTERA ACTIVA		6.780.843,36		7.094.105,55	7.271.720,25	7.505.858,15		7.418.027,66	7.450.749,22	7.420.933,24	7.857.124,76	7.672.138,91	7.712.114,09
CARTERA RECLASIFICADA		381.784,07		402.194,67	412.869,40	378.794,16		422.400,35	424.032,93	502.325,16	447.457,29	339.221,44	302.727,16
CARTERA VENCIDA		328.952,66		372.417,11	396.063,44	368.966,77		396.549,31	412.919,16	438.377,10	427.377,79	422.546,28	419.073,03
TOTAL	-	7.491.580,09	-	7.868.717,33	8.080.653,09	8.253.619,08	-	8.236.977,32	8.287.701,31	8.361.635,50	8.731.959,84	8.433.906,63	8.116.171,72
<b>% MOROSIDAD</b>	<b>#;DIV/0!</b>	<b>9,49%</b>	<b>#;DIV/0!</b>	<b>9,84%</b>	<b>10,01%</b>	<b>9,06%</b>	<b>#;DIV/0!</b>	<b>9,94%</b>	<b>10,10%</b>	<b>11,25%</b>	<b>10,02%</b>	<b>9,03%</b>	<b>8,89%</b>
MONTO COLOCADO													
N° DE OPERACIONES													
MONTO PROMEDIO													

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MINGA LTDA"**  
**CUADRO DE EVOLUCION MENSUAL DE CARTERA DE CREDITOS**  
 DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

MC/AF  
1/4

VARIABLES	31-ene-13	28-feb-13	31-mar-13	30-abr-13	31-may-13	30-jun-13	31-jul-13	31-ago-13	30-sep-13	31-oct-13	30-nov-13	31-dic-13	CONSOLIDADO BALANCE 2013
	CARTERA ACTIVA		6,780,843.36		7,094,105.55	7,271,720.25	7,505,858.15		7,418,027.66	7,450,749.22	7,420,933.24	7,857,124.76	7,672,138.91
CARTERA RECLASIFICADA		381,784.07		402,194.67	412,869.40	378,794.16		422,400.35	424,032.93	502,325.16	447,457.29	339,221.44	302,727.16
CARTERA VENCIDA		328,952.66		372,417.11	396,063.44	368,966.77		396,549.31	412,919.16	438,377.10	427,377.79	422,546.28	419,073.03
TOTAL	-	7,491,580.09	-	7,868,717.33	8,080,653.09	8,253,619.08	-	8,236,977.32	8,287,701.31	8,361,635.50	8,731,959.84	8,433,906.63	8,116,171.72
<b>% MOROSIDAD</b>	<b>#;DIV/0!</b>	<b>9.49%</b>	<b>#;DIV/0!</b>	<b>9.84%</b>	<b>10.01%</b>	<b>9.06%</b>	<b>#;DIV/0!</b>	<b>9.94%</b>	<b>10.10%</b>	<b>11.25%</b>	<b>10.02%</b>	<b>9.03%</b>	<b>8.89%</b>
MONTO COLOCADO													
Nº DE OPERACIONES													
MONTO PROMEDIO													

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
 Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MINGA LTDA"**  
**CUADRO DE EVOLUCION DE CARTERA DE CREDITOS POR PRODUCTO**  
**DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**

**MC/AF**  
**2/4**

VARIABLES	CREDITOS DE CONSUMO	CREDITOS VIVIENDA	MICROCREDITO	CONSOLIDADO BALANCE	CONSOLIDADO BALANCE 2013
<b>CARTERA ACTIVA</b>	1,700,198.11	305,637.53	5,706,278.45	7,712,114.09	7,712,114.09
<b>CARTERA RECLASIFICADA</b>	56,838.34	56,028.83	189,859.99	302,727.16	302,727.16
<b>CARTERA VENCIDA</b>	70,044.23	11,951.47	337,077.33	419,073.03	419,073.03
<b>TOTAL</b>	1,827,080.68	373,617.83	6,233,215.77	8,116,171.72	8,116,171.72
<b>% MOROSIDAD</b>	<b>6.94%</b>	<b>18.20%</b>	<b>8.45%</b>	<b>8.89%</b>	<b>8.89%</b>
<b>MONTO COLOCADO</b>					
<b>N° DE OPERACIONES</b>		3701		3757	4040
<b>MONTO PROMEDIO</b>					

<b>Elaborado por:</b>	Verónica Armijo Mejía
<b>Supervisado por:</b>	Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MINGA LTDA"**  
**CUADRO DE ANALISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CARTERA DE CREDITOS**  
**DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**

**MC/AF**  
**3/4**

VARIABLES	CREDITOS DE CONSUMO	CREDITOS VIVIENDA	MICROCREDITO	CONSOLIDADO BALANCE 2013	%
<b>CARTERA ACTIVA</b>	1,700,198.11	305,637.53	5,706,278.45	7,712,114.09	91.44
<b>CARTERA RECLASIFICADA</b>	56,838.34	56,028.83	189,859.99	302,727.16	3.59
<b>CARTERA VENCIDA</b>	70,044.23	11,951.47	337,077.33	419,073.03	4.97
<b>TOTAL</b>	1,827,080.68	373,617.83	6,233,215.77	8,116,171.72	100.00
<b>% MOROSIDAD</b>	<b>6.94%</b>	<b>18.20%</b>	<b>8.45%</b>	<b>8.89%</b>	

**Elaborado por:** Verónica Armijo Mejía  
**Supervisado por:** Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

8,433,914.28	100	8433914.28	100
7712114.09 x		302727.16 x	
91.44169402		3.589402856	
8,433,914.28	100		
419073.03 x			
4.968903122			

VARIABLES	CARTERA ACTIVA	%	CARTERA RECLASIFICADA	%	CARTERA VENCIDA
Cartera de Consumo	1,700,198.11	22	56,838.34	19	70,044.23
Cartera de Vivienda	305,637.53	4	56,028.83	19	11,951.47
Microcrédito	5,706,278.45	74	189,859.99	63	337,077.33
<b>Total</b>	<b>7,712,114.09</b>	<b>100</b>	<b>302,727.16</b>	<b>100</b>	<b>419,073.03</b>

**Elaborado por:** Verónica Armijo

<b>Fuente:</b>	Coop. Minga Ltda
----------------	------------------

<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
17	1,827,121.50	22
3	373,640.30	4
80	6,233,352.48	74
<b>100</b>	<b>8,434,114.28</b>	<b>100</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MINGA LTDA"**  
**CUADRO DE ANALISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CARTERA DE CREDITOS**  
**DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**  
**POR PRODUCTO (ACTIVA - RECLASIFICADA - VENCIDA)**

**MC/AF**  
**4/4**

VARIABLES	CARTERA ACTIVA		CARTERA RECLASIFICADA		CARTERA VENCIDA		TOTAL	%
		%		%		%		
Cartera de Consumo	1,700,198.11	22	56,838.34	19	70,044.23	17	1,827,121.50	22
Cartera de Vivienda	305,637.53	4	56,028.83	19	11,951.47	3	373,640.30	4
Microcrédito	5,706,278.45	74	189,859.99	63	337,077.33	80	6,233,352.48	74
<b>Total</b>	<b>7,712,114.09</b>	<b>100</b>	<b>302,727.16</b>	<b>100</b>	<b>419,073.03</b>	<b>100</b>	<b>8,434,114.28</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Verónica Armijo Mejía  
**Supervisado por:** Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MINGA LTDA"**  
**CUADRO DE ANALISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CARTERA DE CREDITOS**  
**DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**

**MC/AF**  
**3/4**

VARIABLES	CREDITOS DE CONSUMO	CREDITOS VIVIENDA	MICROCREDITO	CONSOLIDADO BALANCE 2013	%
CARTERA ACTIVA	1.700.198,11	305.637,53	5.706.278,45	7.712.114,09	91,44
CARTERA RECLASIFICADA	56.838,34	56.028,83	189.859,99	302.727,16	3,59
CARTERA VENCIDA	70.044,23	11.951,47	337.077,33	419.073,03	4,97
<b>TOTAL</b>	<b>1.827.080,68</b>	<b>373.617,83</b>	<b>6.233.215,77</b>	<b>8.116.171,72</b>	<b>100,00</b>
<b>% MOROSIDAD</b>	<b>6,94%</b>	<b>18,20%</b>	<b>8,45%</b>	<b>8,89%</b>	

**Elaborado por:** Verónica Armijo Mejía  
**Supervisado por:** Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

8.433.914,28	100	8433914,28	100
7712114,09 x		302727,16 x	
91,44169402		3,589402856	
8.433.914,28	100		
419073,03 x			
4,968903122			

VARIABLES	CARTERA ACTIVA	%	CARTERA RECLASIFICADA	%	CARTERA VENCIDA
Cartera de Consumo	1.700.198,11	22	56.838,34	19	70.044,23
Cartera de Vivienda	305.637,53	4	56.028,83	19	11.951,47
Microcrédito	5.706.278,45	74	189.859,99	63	337.077,33
<b>Total</b>	<b>7.712.114,09</b>	<b>100</b>	<b>302.727,16</b>	<b>100</b>	<b>419.073,03</b>

<b>Elaborado por:</b>	Verónica Armijo
<b>Fuente:</b>	Coop. Minga Ltda

<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
17	1.827.121,50	22
3	373.640,30	4
80	6.233.352,48	74
<b>100</b>	<b>8.434.114,28</b>	<b>100</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MINGA LTDA"**  
**CUADRO DE ANALISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CARTERA DE CREDITOS**  
**DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**  
**POR PRODUCTO (ACTIVA - RECLASIFICADA - VENCIDA)**

**MC/AF**  
**4/4**

VARIABLES	CARTERA		CARTERA		CARTERA		TOTAL	
	ACTIVA	%	RECLASIFICADA	%	VENCIDA	%		%
Cartera de Consumo	1.700.198,11	22	56.838,34	19	70.044,23	17	1.827.121,50	22
Cartera de Vivienda	305.637,53	4	56.028,83	19	11.951,47	3	373.640,30	4
Microcrédito	5.706.278,45	74	189.859,99	63	337.077,33	80	6.233.352,48	74
<b>Total</b>	<b>7.712.114,09</b>	<b>100</b>	<b>302.727,16</b>	<b>100</b>	<b>419.073,03</b>	<b>100</b>	<b>8.434.114,28</b>	<b>100</b>
<b>Elaborado por:</b>		Verónica Armijo Mejía						
<b>Supervisado por:</b>		Msc. Nelson Gustavo Cáceres García						

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MINGA LTDA"**  
**CUADRO DE EVOLUCION DE CARTERA DE CREDITOS POR PRODUCTO**  
**DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013**

**MC/AF**  
**2/4**

VARIABLES	CREDITOS DE CONSUMO	CREDITOS VIVIENDAS	MICROCREDITO	CONSOLIDADO BALANCE	CONSOLIDADO BALANCE 2013
<b>CARTERA ACTIVA</b>	1.700.198,11	305.637,53	5.706.278,45	7.712.114,09	7.712.114,09
<b>CARTERA RECLASIFICADA</b>	56.838,34	56.028,83	189.859,99	302.727,16	302.727,16
<b>CARTERA VENCIDA</b>	70.044,23	11.951,47	337.077,33	419.073,03	419.073,03
<b>TOTAL</b>	1.827.080,68	373.617,83	6.233.215,77	8.116.171,72	8.116.171,72
<b>% MOROSIDAD</b>	<b>6,94%</b>	<b>18,20%</b>	<b>8,45%</b>	<b>8,89%</b>	<b>8,89%</b>
<b>MONTO COLOCADO</b>					
<b>N° DE OPERACIONES</b>		3701		3757	4040
<b>MONTO PROMEDIO</b>					

<b>Elaborado por:</b>	Verónica Armijo Mejía
<b>Supervisado por:</b>	Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: MINGA LTDA**  
**ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL**  
**AÑOS 2012 - 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

**ABG/AF**  
**1/4**

ACTIVO		ANÁLISIS HORIZONTAL						
		AÑO 2012	AÑO 2013	DIFERENCIA 2012 - 2013	%	INCREMENTO O DISMINUCION		
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>		900.391,70	886.265,81	14.125,89	101,59	-1,59	
1101	Caja	194.808,74		276.879,58				
1103	Bancos y otras instituciones financieras	705.582,96		609.386,23				
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>		20.000,00	25.196,00	-5.196,00	79,38	20,62	
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidad	20.000,00		25.196,00				
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>		<b>7.075.559,61</b>	<b>8.116.171,72</b>	<b>-1.040.612,11</b>	<b>87,18</b>	<b>12,82</b>	<b>+.X</b>
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	2.027.635,72		1.700.198,11	327.437,61	119,26	-19,26	
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	43.116,58		305.637,53	-262.520,95	14,11	85,89	<b>+.X</b>
1404	Cartera de créditos para la microempresa	4.671.654,82		5.706.278,45	-1.034.623,63	81,87	18,13	<b>+.X</b>
1412	Cartera de créditos de consumo que no de	72.244,08		56.838,34	15.405,74	127,10	-27,10	
1413	Cartera de créditos de vivienda que no de	22.274,47		56.028,83	-33.754,36	39,76	60,24	<b>+.X</b>
1414	Cartera de créditos para la microempresa	214.400,03		189.859,99	24.540,04	112,93	-12,93	
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	38.556,46		70.044,23	-31.487,77	55,05	44,95	<b>+.X</b>
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	3.999,28		11.951,47	-7.952,19	33,46	66,54	<b>+.X</b>
1424	Cartera de créditos para la microempresa	225.529,24		337.077,33	-111.548,09	66,91	33,09	<b>+.X</b>
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-243.851,07		-317.742,56	73.891,49	76,74	23,26	
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>238.260,61</b>	<b>212.105,21</b>	<b>26.155,40</b>	<b>112,33</b>	<b>-12,33</b>	
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	62.035,70		86.135,11				
1614	Pagos por cuentas de clientes	1.810,30		5.161,88				
1690	Cuentas por cobrar varias	184.414,61		140.808,22				
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-10.000,00		-20.000,00				
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO</b>		<b>182.283,50</b>	<b>536.313,50</b>	<b>-354.030,00</b>	<b>33,99</b>	<b>66,01</b>	
1702	Bienes adjudicados por pagos	5.066,00		5.066,00				
1706	Bienes no utilizados por la institución	177.217,50		531.247,50				
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS</b>		<b>356.018,62</b>	<b>437.052,99</b>	<b>-81.034,37</b>	<b>81,46</b>	<b>18,54</b>	
1801	Terrenos	167.619,76		240.315,00				
1802	Edificios	22.076,23		41.864,10				
1805	Muebles y Enseres y equipos de oficina	97.325,09		96.583,41				
1806	Equipos de computación	77.153,46		76.867,29				
1807	Unidades de transporte	84.456,11		109.132,52				
1899	(Depreciación acumulada)	-92.612,03		-127.709,33				
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>		<b>237.651,05</b>	<b>110.406,82</b>	<b>127.244,23</b>	<b>215,25</b>	<b>-115,25</b>	
1901	Inversiones en acciones y participaciones	11.274,31		12.490,26	0,00			
1904	Gastos y pagos anticipados	172.050,79		46.437,30	0,00			
1905	Gastos diferidos	34.049,72		22.977,84	0,00			
1906	Materiales, mercaderías e insumos	8.089,63		11.774,30	0,00			
1990	Otros	12.186,60		16.727,12	0,00			
	<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>9.010.165,09</b>	<b>10.323.512,05</b>	<b>-1.313.346,96</b>	<b>87,28</b>	<b>12,72</b>	
					0,00			

PASIVOS							
					0,00		
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>		<b>-5.232.808,13</b>	<b>-7.279.766,57</b>	<b>2.046.958,44</b>	<b>71,88</b>	<b>28,12</b>
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	-2.432.581,76		-3.842.909,42	0,00		
2103	DEPOSITOS A PLAZO	-1.311.372,53		-2.005.926,93	0,00		
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-1.488.853,84		-1.430.930,22	0,00		
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		<b>-321.597,96</b>	<b>-318.310,81</b>	<b>-3.287,15</b>	<b>101,03</b>	<b>-1,03</b>
2501	INTERESES POR PAGAR	-29.417,34		-56.889,50	0,00		
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	-45.800,22		-68.905,70	0,00		
2504	RETENCIONES	-138.600,65		-34.097,99	0,00		
2505	CONTRIBUCIONES,IMPUESTOS Y MULTAS	-27.428,91		-52.193,09	0,00		
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	-80.350,84		-106.224,53	0,00		
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>		<b>-2.334.163,79</b>	<b>-1.236.109,23</b>	<b>-1.098.054,56</b>	<b>188,83</b>	<b>-88,83</b>
2602	Obligaciones con instituciones financieras			-50.676,35	0,00		
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS	-2.080.467,35		-1.116.695,86	0,00		
2690	OTRAS OBLIGACIONES	-253.696,44		-68.737,02	0,00		
	<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>-7.888.569,88</b>	<b>-8.834.186,61</b>	945.616,73	89,30	10,70
					0,00		
					0,00		
	<b>PATRIMONIO</b>						
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>		<b>-619.054,16</b>	<b>-744.033,92</b>	<b>124.979,76</b>	<b>83,20</b>	<b>16,80</b>
3103	Aportes de socios	-619.054,16		-744.033,92	0,00		
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>		<b>-183.972,23</b>	<b>-182.374,98</b>	<b>-1.597,25</b>	<b>100,88</b>	<b>-0,88</b>
3301	Legales	-55.969,64		-55.969,64	0,00		
3303	Especiales	-127.273,93		-125.676,68	0,00		
3310	Por resultados no operativos	-728,66		-728,66	0,00		
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>		<b>-310.232,30</b>	<b>-443.244,33</b>	<b>133.012,03</b>	<b>69,99</b>	<b>30,01</b>
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-243.904,02			0,00		
3402	Donaciones	-21.675,64		-21.675,64	0,00		
3490	Otros	-44.652,64		-421.568,69	0,00		
<b>35</b>	<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>			<b>-92.483,11</b>	<b>92.483,11</b>	<b>0,00</b>	
3501	Superavit por valuacion de propiedades			-92.483,11	0,00		
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>		<b>-8.336,52</b>	<b>-27.188,08</b>	<b>18.851,56</b>	<b>30,66</b>	<b>69,34</b>
3603	Utilidad del Ejercicio	-38.218,09		-112.271,31	0,00		
3604	(Pérdida del ejercicio)	29.881,57		85.083,23	0,00		
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>-1.121.595,21</b>	<b>-1.489.324,42</b>	<b>367.729,21</b>	<b>75,31</b>	<b>24,69</b>
	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>-9.010.165,09</b>	<b>-10.323.511,03</b>	<b>1.313.345,94</b>	<b>87,28</b>	<b>12,72</b>

ABG/AF  
2/4

Elaborado por :Verónica Armijo  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COAC: MINGA LTDA**  
**RESUMEN BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

ACTIVO		AÑO 2013	
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>		886.265,81
1101	Caja	276.879,58	
1103	Bancos y otras instituciones financieras	609.386,23	
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>		25.196,00
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidad	25.196,00	
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>		<b>8.116.171,72</b>
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	1.700.198,11	0,21
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	305.637,53	0,04
1404	Cartera de créditos para la microempresa	5.706.278,45	0,70
1412	Cartera de créditos de consumo que no de	56.838,34	0,01
1413	Cartera de créditos de vivienda que no de	56.028,83	0,01
1414	Cartera de créditos para la miroempresa	189.859,99	0,02
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	70.044,23	0,01
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	11.951,47	0,00
1424	Cartera de créditos para la miroempresa	337.077,33	0,04
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-317.742,56	-0,04
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>212.105,21</b>
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	86.135,11	
1614	Pagos por cuentas de clientes	5.161,88	
1690	Cuentas por cobrar varias	140.808,22	
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-20.000,00	
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO</b>		<b>536.313,50</b>
1702	Bienes adjudicados por pagos	5.066,00	
1706	Bienes no utilizados por la institución	531.247,50	
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS</b>		<b>437.052,99</b>
1801	Terrenos	240.315,00	
1802	Edificios	41.864,10	
1805	Muebles y Enseres y equipos de oficina	96.583,41	
1806	Equipos de computación	76.867,29	
1807	Unidades de transporte	109.132,52	
1899	(Depreciación acumulada)	-127.709,33	
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>		<b>110.406,82</b>
1901	Inversiones en acciones y participaciones	12.490,26	
1904	Gastos y pagos anticipados	46.437,30	
1905	Gastos diferidos	22.977,84	
1906	Materiales, mercaderías e insumos	11.774,30	
1990	Otros	16.727,12	
	<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>10.323.512,05</b>
<b>PASIVOS</b>			
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>		<b>-7.279.766,57</b>
2101	Depósitos a la Vista	-3.842.909,42	
2103	Depósitos a plazo	-2.005.926,93	
2105	Depósitos Restringidos	-1.430.930,22	
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		<b>-318.310,81</b>
2501	Intereses por Pagar	-56.889,50	
2503	Obligaciones Patronales	-68.905,70	
2504	Retenciones	-34.097,99	
2505	Contribuciones impuestos y multas	-52.193,09	
2590	Cuentas por pagar varias	-106.224,53	
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>		<b>-1.236.109,23</b>
2602	Obligaciones con instituciones financieras	-50.676,35	

2606	Obligaciones con entidades financieras	-1.116.695,86	
2690	Otras Obligaciones	-68.737,02	
	<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>-8.834.186,61</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
31	<b>CAPITAL SOCIAL</b>		-744.033,92
3103	Aportes de socios	-744.033,92	
33	<b>RESERVAS</b>		-182.374,98
3301	Legales	-55.969,64	
3303	Especiales	-125.676,68	
3310	Por resultados no operativos	-728,66	
34	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>		-443.244,33
3401	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>		
3402	Donaciones	-21.675,64	
3490	Otros	-421.568,69	
35	<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>		-92.483,11
3501	Superavit por valuacion de propiedades	-92.483,11	
36	<b>RESULTADOS</b>		-27.188,08
3603	Utilidad del Ejercicio	-112.271,31	
3604	(Pérdida del ejercicio)	85.083,23	
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>-1.489.324,42</b>
	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>-10.323.511,03</b>

**Elaborado por:** Verónica Armijo  
**Supervisado por:** Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**  
**RESUMEN ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS**  
**AÑOS 2012 - 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

INGRESOS		AÑO 2013	
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>		-1.176.310,08
5101	Depositos	-810,44	
5103	Interes y descuentos en inversiones	-6.948,07	
5104	Interes y descuentos de cartera de crédito	-1.168.551,57	
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>		-89.576,93
5490	Otros servicios	-89.576,93	
56	<b>OTROS INGRESOS</b>		-159.799,01
5604	Recuperacion de activos financieros	-18.007,20	
5690	Otros	-141.791,81	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>-1.425.686,02</b>
<b>GASTOS</b>			
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>		324.047,92
4101	Obligaciones con el público	228.678,41	
4103	Obligaciones financieras	95.369,51	
42	<b>COMISIONES CAUSADAS</b>		8.552,72
4290	Varias	8.552,72	
44	<b>PROVISIONES</b>		86.987,93
4402	Cartera de créditos	76.987,93	
4403	Cuentas por cobrar	10.000,00	
45	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		930.705,71
4501	Gastos depersonal	425.014,37	
4502	Honorarios	55.442,60	
4503	Servicios varios	206.855,00	
4504	Impuestos, contribuciones y multas	8.404,24	
4505	Depreciaciones	46.724,87	
4506	Amortizaciones	23.668,01	
4507	Otros gastos	164.596,62	
47	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>		6.499,51
4703	Intereses y comisiones devengados en eje	6.499,51	
48	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS</b>		50.366,62
4810	Participación a empleados	22.937,71	
4815	Impuesto a la renta	27.428,91	
	<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.407.160,41</b>
	<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>		<b>-18.525,61</b>

Elaborado por Verónica Armijo Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García
--

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: MINGA LTDA**  
**ANÁLISIS HORIZONTAL CARTERA DE CRÉDITO 2013**  
**AÑOS 2012 - 2013**  
**EXPRESADO EN DÓLARES**

**ACC/AF**

		ANÁLISIS HORIZONTAL					INCREMENTO O DISMINUCION	
ACTIVO		AÑO 2012	AÑO 2013	DIFERENCI A 2012 - 2013	%			
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>		<b>7.075.559,61</b>	<b>8.116.171,72</b>	<b>-1.040.612,11</b>	<b>87,18</b>	<b>12,82</b>	<b>-.X</b>
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	2.027.635,72	1.700.198,11	327.437,61	119,26	-19,26	-.X	
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	43.116,58	305.637,53	-262.520,95	14,11	85,89	+.X	
1404	Cartera de créditos para la microempresa	4.671.654,82	5.706.278,45	-1.034.623,63	81,87	18,13	+.X	
1412	Cartera de créditos de consumo que no de	72.244,08	56.838,34	15.405,74	127,10	-27,10	-.X	
1413	Cartera de créditos de vivienda que no de	22.274,47	56.028,83	-33.754,36	39,76	60,24	+.X	
1414	Cartera de créditos para la microempresa	214.400,03	189.859,99	24.540,04	112,93	-12,93	-.X	
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	38.556,46	70.044,23	-31.487,77	55,05	44,95	+.X	
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	3.999,28	11.951,47	-7.952,19	33,46	66,54	+.X	
1424	Cartera de créditos para la microempresa	225.529,24	337.077,33	-111.548,09	66,91	33,09	+.X	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-243.851,07	-317.742,56	73.891,49	76,74	23,26		

El total de cartera de créditos se incrementó en un 12,82 %  
 La cartera de crédito de consumo ha disminuido en un 19,26%  
 La cartera de crédito de vivienda ha incrementado en un 85,89%  
 La cartera de crédito para microempresa se ha incrementado en un 18,13%  
 La cartera vencida de crédito de consumo ha disminuido en un 27,10%  
 La cartera vencida de crédito de vivienda se ha incrementado en un 60,24%  
 La cartera vencida de crédito de microempresa ha disminuido en un 12,93%  
 La cartera vencida de crédito de consumo mas de 30 días ha aumentado en un 44,95%  
 La cartera vencida de crédito de vivienda de mas de treinta días se ha incrementado en un 66,54%  
 La cartera vencida de crédito de microempresa de mas de treinta días se ha incrementado en un 33,09%

Elaborado por Verónica Armijo  
 Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
MINGA LTDA.**

**AREA: CARTERA DE CREDITO**

**AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

**AÑO 2013**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

<b>Objetivos:</b>				
<b>1.</b>	Evaluar el control interno con base los componentes del informe COSO 1			
<b>2.</b>	Identificar las áreas críticas			
<b>3.</b>	Elaborar la calificación de confianza y riesgo por componente			
<b>4.</b>	Elaborar el informe de control interno con las recomendaciones			
<b>Procedimientos:</b>				
N°	DETALLE	PT/REF	ELABORADO	FECHA
1	Evalúe el Sistema de Control Interno del Área de Cartera de Crédito utilizando cuestionarios de control interno basados en los componentes del Informe COSO 1	<u>CCI</u>	VPAM	12/01/2014
2	Detallar los resultados de la evaluación de control interno en donde se establece el nivel de confianza y riesgo por componente.	<u>CCI</u>	VPAM	12/01/2014
3	Evalúe el control interno del área de cartera de crédito utilizando la matriz de enfoque	<u>ME/ACI</u>	VPAM	12/01/2014
4	Realizar una cédula narrativa del Proceso de Crédito	<u>CNPC/ACI</u>	VPAM	12/01/2014
5	Detallar los hallazgos de Auditoría de Control Interno	<u>HACI</u>	VPAM	12/01/2014
<b>Elaborado por:</b> Verónica Armijo Mejía		<b>Supervisado por:</b> Msc. Nelson Gustavo Cáceres García		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

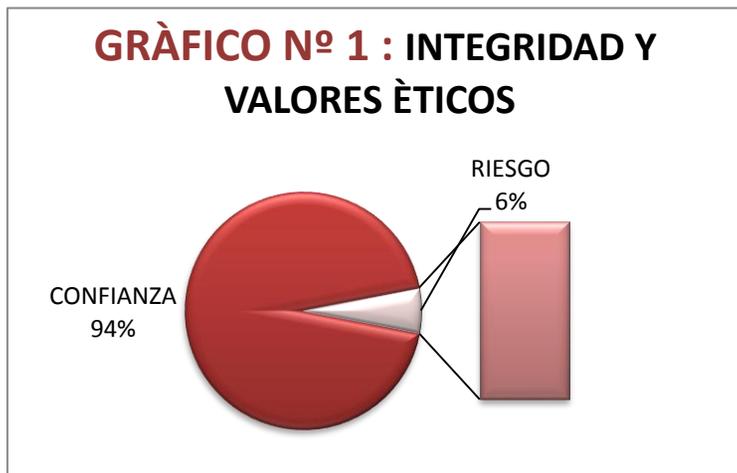
ECI/19

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Integridad y Valores Éticos  
**OBJETIVO:** Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, es decir si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

1.1 INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe en la entidad un código de conducta?	1		1			0	
2	¿Hay pronunciamientos relativos a los valores éticos?	1		1		1		
3	¿Sostienen comunicación entre los empleados sobre tema de valores éticos y de conducta?	1		1		1		
4	¿Existe en la institución una persona a imitar?	1		1		1		
5	¿Existe algún tipo de sanción para quienes no respetan los valores éticos?	1		1		1		
6	¿Hay un ambiente laboral basado en valores humanos? (respeto, confianza, honestidad, etc)?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		6		6		5		17

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= C P / C T \\ &= (17 / 18) * 100 \\ &= 94\% \end{aligned}$$

$$\text{RIESGO} = 6\%$$



<b>CONCLUSIONES</b>	A través de la evaluación de control interno en base al método COSO, Integridad y Valores Eticos se ha determinado que el nivel de confianza es alto , con un porcentaje del 94% y el nivel de riesgo es bajo con el 6 %
---------------------	--

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Área de Cartera de Crédito Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Compromiso por la competencia profesional del personal  
**OBJETIVO:** Evaluar si la gerencia se interesa por el grado de competencia profesional existente en el área de cartera de crédito y el nivel de habilidad y conocimientos que se requieren.

1.2 COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones?	1		1		1		
2	¿El personal del área de cartera de crédito cumple con los requisitos del perfil del cargo que ejerce?	1		1		1		
3	¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral de manera permanente al personal del área de cartera de crédito?	1		1		1		
4	¿La entidad se preocupa por la formación profesional del personal que les permitan actualizar sus conocimientos y desarrollar de forma eficiente las funciones del área en estudio?	1		1		1		
5	¿Existen descripciones formales del proceso de crédito?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		6		6		6		18

**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**

= (18 / 18) \* 100

= 100%

**RIESGO = 0 %**



<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Compromiso por la Competencia Profesional del Personal, del área de cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., determinando que existe el 100% de confianza el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	--

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Filosofía Administrativa y Estilo de Operación  
**OBJETIVO:** Establecer si los factores más relevantes en el área de cartera de crédito son las actitudes mostradas hacia la operación del proceso y a los principios y criterios del mismo.

1.3 FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se hace un análisis previo de los riesgos que se pueden ocasionar al tomar una decisión en la aprobación de un crédito?	1		1		1		
2	¿Se aplican normas, principios y políticas para realizar el proceso de crédito?	1		1		1		
3	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y de responsabilidad?	1		1			0	MEJORAR
4	¿Existe rotación de personal en el área de cartera de crédito?	1			0		0	
5	¿La gerencia controla las operaciones en el área de cartera de crédito?	1		1		1		
6	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la cooperativa?	1		1		1		MEJORAR AUN
7	¿En cada expediente de crédito hay un informe del análisis de la solicitud de crédito, en donde consten claramente las principales características del cliente, y la condición y tipo de crédito?	1		1		1		
8	¿Se corrobora la información proporcionada por el cliente?	1		1		1		MEJORAR
9	¿Tienen todos los trámites de crédito las firmas de responsabilidad: de quien lo realiza, quien revisa, y quien lo aprueba?	1		1		1		
10	¿En el trámite de crédito, una sola persona se encarga de todo el proceso?	1		1			0	
11	¿La información crediticia se conserva en red?	1		1			0	
12	¿Existen archivos de documentos que respalden la información crediticia?	1		1		1		
13	¿El software utilizado por la cooperativa, para la concesión de crédito es adecuado?	1		1		1		MEJORAR
14	¿El software arroja reportes diarios de los créditos entregados?	1		1		1		
	<b>TOTAL</b>	14		13		10		<b>37</b>

**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**

$$= (37 / 42) * 100$$

$$= 88\%$$

**RIESGO = 12%**

<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Filosofía Administrativa y Estilo de Operación, del área de cartera de crédito., determinando que existe el 88% de confianza es alta y el nivel de riesgo es bajo con el 12%
---------------------	--



<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Estructura Organizativa  
**OBJETIVO:** Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar las actividades que realiza el área de cartera de crédito y que al mismo tiempo la información fluya de manera comprensible.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Es apropiada la estructura organizativa?	1		1		1		MEJORAR
2	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	1		1		1		
3	¿La principal autoridad refleja los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	1		1		1		
4	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	1		1		1		
5	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	1		1		1		MEJORAR
6	¿Conoce que cuantas sucursales y/o agencias integran el área de cartera de crédito?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		6		6		6		



**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**

= (18 / 18) \* 100

= 100%

**RIESGO = 0 %**

<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Estructura Organizativa, del área de cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., determinando que existe el 100% de confianza el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	---

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Asignación de Autoridad y Responsabilidad  
**OBJETIVO:** Establecer si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad en el área de cartera de crédito y se efectúa el establecimiento de relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización.

1.5 ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el tipo de institución, el conocimiento y la experiencia del personal clave?	1		1		1		
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	1			0	1		MEJORAR
3	¿El coordinador de crédito revisa si se está cumpliendo con la función designada a los oficiales de crédito?	1		1		1		
4	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	1		1		1		
5	¿La asignación de funciones se la realiza en forma escrita?	1			0	1		
6	¿Existen parámetros establecidos para realizar la delegación de funciones?	1		1		1		
7	¿Cree tener el conocimiento y habilidades para desempeñar otras funciones?	1		1		1		
8	¿Se le ha delegado autoridad y responsabilidad?	1		1		1		
9	¿Existen estándares de procedimientos relacionados con el control de funciones en el departamento, incluyendo descripciones del trabajo de los empleados?	1		1		1		
10	¿Existe el número adecuado de personal tomando en cuenta la complejidad de las actividades y sistemas que se manejan para la concesión de créditos?	1		1		1		MEJORAR Y OPTIMIZAR
	<b>TOTAL</b>	10		8		10		<b>28</b>

$$\begin{aligned}\text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \text{C P} / \text{C T} \\ &= (28 / 30) * 100 \\ &= 93\% \\ \text{RIESGO} &= 7\%\end{aligned}$$

<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Asignación de Autoridad y Responsabilidad, del área de cartera de crédito., se determina que existe el 93% de confianza que es alta y el nivel de riesgo es bajo con el 7%
---------------------	--



<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos  
**OBJETIVO:** Poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personas que se mantengan y que sean competentes dentro de los planes que tiene la Cooperativa.

1.6 POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se convoca a concurso para la selección de personal?	1		1		1		
2	¿Tiene políticas y procedimientos para controlar al personal?	1		1		1		MEJORAR
3	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimiento y técnicas?	1		1		1		
4	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	1		1		1		
5	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	1		1		1		MEJORAR
<b>TOTAL</b>		5		5		5		<b>15</b>

**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**  
 = (15 / 15) \* 100  
 = 100%

**RIESGO = 0%**



<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Políticas y Prácticas en materia de Recursos Humanos , se ha determinado que el nivel de confianza es alto con un porcentaje del 100% el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	---

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos  
**ALCANCE:** Objetivos Globales de la Entidad  
**OBJETIVO:** Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.

2.1 OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	1		1		1		
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		1		1		
3	¿Los objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	1		1		1		
4	¿La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos de la estructura organizacional?	1		1		1		
5	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	1		1		1		
6	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la gerencia toma las debidas precauciones?	1		1		1		MEJORAR
7	¿Se aplican evaluaciones con índices que permitan medir la gestión y cumplimiento de objetivos institucionales?	1		1		1		DAR SEGUIMIENTO
<b>TOTAL</b>		7		7		7		<b>21</b>

**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**

$$= (21 / 21) * 100$$

$$= 100\%$$

**RIESGO = 100%**

<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Objetivos Globales de la Entidad , se ha determinado que el nivel de confianza es alto con un porcentaje del 100% el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	---



<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**COMPONENTE:**

Evaluación de Riesgos

**ALCANCE:**

Objetivos Específicos para cada Actividad

**OBJETIVO:**

Determinar si el área de cartera de crédito tiene definidos objetivos ya que es una condición previa para la valoración de riesgos, se constituye un prerrequisito para hacer posible el control.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CADA ACTIVIDAD								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos del departamento?	1		1		1		
2	¿Los objetivos del departamento son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		1		1		
3	¿Es confiable la preparación de reportes en el departamento?	1		1		1		
4	¿El departamento de crédito cumple con leyes y regulaciones establecidas en la institución y el sector público?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		4		4		4		<b>12</b>

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = C P / C T$$

$$= (12 / 12) * 100$$

$$= 100\%$$

$$\text{RIESGO} = 0 \%$$



<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Objetivos Específicos para cada Actividad, del área de cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., determinando que existe el 100% de confianza el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	---

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos  
**ALCANCE:** Riesgos  
**OBJETIVO:** Evaluar y medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados en el proceso.

2.3 RIESGOS								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el Gerente?	1		1		1		
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	1		1		1		MEJORAR
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos o externos?	1		1			0	
4	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellos que deben tomar acción?	1		1		1		
5	¿Identificado un riesgo en el área de cartera de crédito se involucra a toda la organización para que sea tomado en cuenta?	1		1		1		
6	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1		1		1		
7	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	1		1			0	
8	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?	1		1			0	
9	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	1		1		1		MEJORAR
	<b>TOTAL</b>	9		9		6		<b>24</b>



$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= C P / C T \\ &= (24 / 27) * 100 \\ &= 89\% \\ \text{RIESGO} &= 11\% \end{aligned}$$

<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Riesgos , del área de cartera de crédito., se determina que existe el 89% de confianza es alta y el nivel de riesgo es bajo con el 11%
---------------------	--

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

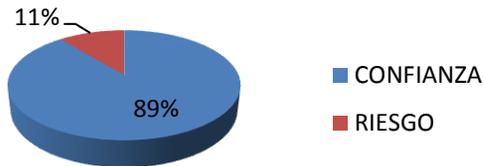
**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**ALCANCE:** Manejo del Cambio

**OBJETIVO:** Verificar si los ambientes económicos, políticos y reguladores cambian y envuelven la actividad de la entidad.

2.4 MANEJO DEL CAMBIO								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que indiquen cambios?	1		1			0	
2	¿Existen controles que aseguren si las acciones del área de cartera de crédito se llevan a cabo correctamente?	1		1		1		MEJORAR
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar al área de cartera de crédito?	1		1		1		MEJORAR
4	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?	1		1		1		
5	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	1		1		1		
6	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar al área de cartera de crédito?	1		1			0	
<b>TOTAL</b>		6		6		4		16

**GRAFICO 10 MANEJO DEL CAMBIO**



$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= C P / C T \\ &= (16 / 18) * 100 \\ &= 89\% \\ \text{RIESGO} &= 11\% \end{aligned}$$

<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Manejo de Cambio, se ha determinando que existe el 89% de confianza es alta y el nivel de riesgo es bajo con el 11%
---------------------	---

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Actividades de Control

ALCANCE: Tipos de Actividades de Control

OBJETIVO: Interpretar a los controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos.

3.1 TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	1		1		1		
2	¿El área de cartera de crédito opera coordinadamente con los otros departamentos de la entidad?	1			0	1		MEJORAR
3	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos es exacta y completa?	1		1		1		
4	¿Para las diversas actividades del departamento se tiene primero la autorización del Gerente?	1		1		1		
5	¿Las operaciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	1		1		1		
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	1		1		1		
7	¿Se cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión operativa?	1		1			0	MEJORAR
8	¿En la entidad existe información e indicaciones para los clientes que permitan mantener seguridad? (letreros de apagar celulares, quitarse la gorra, gafas, etc).	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		8		7		7		<b>22</b>



NIVEL DE CONFIANZA = CP / CT

= (22/ 24) \* 100

=92%

RIESGO = 8%

<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Tipos de Actividades de Control, se ha determinado que existe el 92% de confianza es alta y el nivel de riesgo es bajo con el 8%
---------------------	--

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Actividades de Control  
**ALCANCE:** Control sobre los Sistemas de Información  
**OBJETIVO:** Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

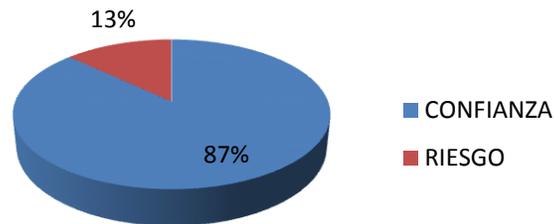
3.2 CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿El paquete de software de la entidad posee una estructura para diseño e implementación del sistema, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	1		1		1		
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, proceso, almacenamiento y salida de datos?	1		1		1		
3	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	1		1		1		
4	¿Monitorea la gerencia en forma rutinaria los controles en el momento en que se desarrollan las operaciones en proceso?	1		1		1		
5	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?	1		1		1		
6	¿Existen operaciones de auditoría en el software de la entidad?	1			0	1		
7	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a responsabilidades?	1		1		1		
8	¿El sistema previene de errores de entrada al sistema, los detecta y corrige donde se encuentren?	1		1		1		
9	¿El sistema refleja la información de manera completa y exacta, colaborando para la toma de decisiones?	1		1		1		
10	¿El uso o conocimiento de la clave lo tiene solamente el usuario?	1		1		1		
11	¿Se respalda la información que maneja el área de cartera de crédito?	1		1		1		
12	¿El área de cartera de crédito cuenta con el hardware adecuado para realizar el trabajo?	1		1		1		
13	¿Todos los equipos cuentan con un programa antivirus?	1			0	1		
14	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos?	1			0		0	
15	¿Se efectúa una planificación del mantenimiento a realizar en el año?	1			0		0	
	<b>TOTAL</b>	15		11		13		39

$$\begin{aligned}\text{NIVEL DE CONFIANZA} &= C P / C T \\ &= (39 / 45) * 100 \\ &= 87\% \\ \text{RIESGO} &= 13\%\end{aligned}$$

**CONCLUSIONES**

Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Control sobre los Sistemas de Información, se ha determinado que existe el 87% de confianza es alta y el nivel de riesgo es bajo con el 13%

**GRAFICO 12 CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**



<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Información y Comunicación  
**ALCANCE:** Información  
**OBJETIVO:** Capturar información pertinente, relacionada con actividades tanto internas como externas.

4.1 INFORMACIÓN								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	1		1		1		
2	¿Se coordina los sistemas de información con información externa?	1		1		1		
3	¿Se utilizan reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		3		3		3		9

**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**  
 = (9/9) \* 100  
 =100%

**RIESGO = 0%**



<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Información, se ha determinado que el nivel de confianza es alto con un porcentaje del 100% el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	---

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.  
**COMPONENTE:** Información y Comunicación  
**ALCANCE:** Comunicación  
**OBJETIVO:** Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

<b>4.2 COMUNICACIÓN</b>								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	1		1		1		
2	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba?	1		1		1		
3	¿El coordinador de crédito mantiene actualizado al Gerente del desempeño y ocurrencias del área de cartera de crédito?	1		1		1		
4	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		4		4		4		<b>12</b>

**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**  
 $= (12 / 12) * 100$   
 $= 100\%$   
**RIESGO = 0%**



<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Comunicación, se ha determinado que el nivel de confianza es alto con un porcentaje del 100% el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	--

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

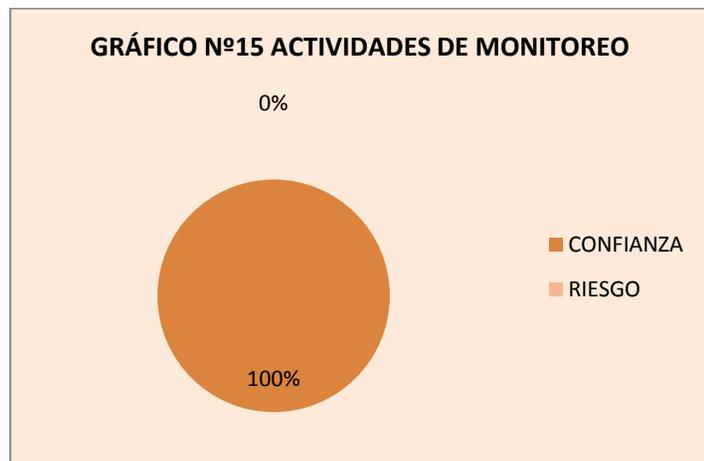
**COMPONENTE:** Supervisión  
**ALCANCE:** Actividades de Monitoreo  
**OBJETIVO:** Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias del área de cartera de crédito.

5.1 ACTIVIDADES DE MONITOREO								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	1		1		1		MEJORAR
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física?	1		1		1		MEJORAR
3	¿Se analizan los informes de auditoría?	1		1		1		
4	¿El Gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		4		4		4		12

**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**  

$$= (12 / 12) * 100$$

$$= 100\%$$
**RIESGO = 0%**



<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Actividades de Monitoreo, se ha determinado que el nivel de confianza es alto con un porcentaje del 100% el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	--

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

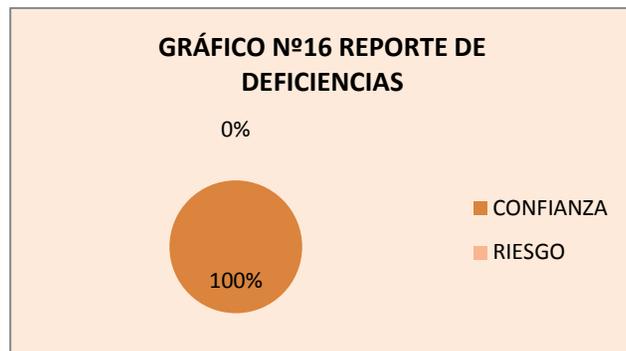
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Supervisión  
**ALCANCE:** Reporte de Deficiencias  
**OBJETIVO:** Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.

5.2 REPORTE DE DEFICIENCIAS								
N°	PREGUNTAS	EJECUTIVO		OPERATIVO		APOYO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se consideran los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	1		1		1		
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1		1		1		
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tomen las medidas necesarias?	1		1		1		
4	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		4		4		4		<b>12</b>

**NIVEL DE CONFIANZA = C P / C T**  
 = (12/ 12) \* 100  
 =100%

**RIESGO = 0%**



<b>CONCLUSIONES</b>	Mediante la evaluación de control interno en base al método COSO, Reporte de Deficiencias, se ha determinado que el nivel de confianza es alto con un porcentaje del 100% el cual no se considera ningún riesgo
---------------------	---

<b>REVISADO POR:</b>	Ms Gustavo Cáceres
<b>REALIZADO POR:</b>	Verónica Armijo Mejía

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**CEDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE CREDITO**

**ENTREVISTA**

**Fecha:** 13-ene-15  
**Cargo:** Jefe de Crédito Agencia Estación  
**Funcionaria:** Sra. Sandra Lugmania

**PROCESO DE COLOCACION DE CRÉDITO**

- Se recepta la solicitud del Socio, con documentación expuesta en los requisitos y que constan en el manual de crédito, conjuntamente con la documentación del garante. Se solicita el depósito del encaje que mantiene la Cooperativa como el 5x 1 como base para el crédito.
  
  - Luego de haber transcurridos 25 días de ser depositados, el valor del encaje, el socio se acerca a donde su Asesor de Crédito con: copias de documentos personales deudor y cónyuge, certificado de gravamen actualizado de una escritura, planilla de pagos de luz o agua, certificado de la comunidad o del trabajo, dirección exacta (croquis) y copia de la libreta actualizada. Los garantes deberán cumplir con los mismos requisitos exceptuando la base a depositarse.
  - El Asesor de Crédito realiza la visita de verificación de los datos, se lo efectúa en el tercer día de haber receptado la solicitud de crédito.
  
  - Se elabora el informe correspondiente.
  
  - Con la aprobación, se procede a firmar los documentos del crédito, tales como tabla de amortización, pagaré y la garantía, y se efectúa el correspondiente desembolso o transferencia a la cuenta de ahorros del socio. La Cooperativa, utiliza como medio de recuperación de la cartera de crédito con la entrega de notificaciones a sus socios la misma que usualmente es generada en el sistema de manera automática, y a la fecha de la visita no se generan dichas notificaciones.
- A partir del año 2005 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., contrata el servicio de Credit Report, para el análisis respectivo de los socios y garantes de la Cooperativa, el mismo que hasta el momento es utilizado en el análisis para el otorgamiento del crédito.
- No existe una política de calificación de cartera.
  - Los asesores manifiestan que el sistema ECOMS, presenta errores al momento de liquidar el crédito en el desembolso lo cual ocasiona que se entregue el dinero en cheque y no acreditando en la cuenta, dicho particular no es solucionado oportunamente, por el área de sistemas.

<b>Elaborado por:</b>	Verónica Armijo Mejía
<b>Supervisado por:</b>	Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

## **CONCLUSIÓN**

En mi calidad de Auditora Integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, he practicado una evaluación de control interno para el área de cartera de crédito del año terminado en diciembre 2013, La administración es responsable de mantener una estructura adecuada de control interno para el logro de objetivos de la entidad. Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre el mismo con base en mi revisión.

Mi intervención se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados: también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

En mi opinión, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., y el área de cartera de crédito objeto de examen, mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura adecuada de control interno en relación con la conducción ordenada de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. Además, el control interno ofrece una seguridad razonable, en todos los aspectos importantes, de prevenir o detectar errores o irregularidades en el curso normal de sus operaciones.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL**  
**ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

**MH/ACI**  
**1/1**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	PROGRAMA O PROCEDIMIENTO
<b><u>AUDITORÍA</u></b> <b><u>DE CONTROL</u></b> <b><u>INTERNO</u></b> <b><u>ÁREA DE CARTERA</u></b> <b><u>DE CRÉDITO</u></b> <b><u>AÑO 2013</u></b>	El proveedor del software no brinda oportuno soporte técnico y no soluciona los errores que arroja el sistema ECOMS.	<b><u>CCI/AC</u></b> <b><u>(Preg 2</u></b> <b><u>y 7)</u></b>	Realizar al azar un chequeo de los expedientes de crédito, para observar que estén debidamente custodiados los documentos importantes tales como tablas de amortización y pagarés debidamente firmados por deudor y garante.

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
 Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

## HALLAZGO DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- **EL PROVEEDOR DEL SOFTWARE NO BRINDA OPORTUNO SOPORTE TÉCNICO Y NO SOLUCIONA LOS ERRORES QUE ARROJA EL SISTEMA ECOMS.**

### **Criterio**

Según lo determina el Art. 239 del Código Financiero “Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este Código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, **los sistemas de control interno** y la administración de riesgos adecuados al tamaño”.

### **Condición**

Al realizar la observación in situ, en las instalaciones de la Cooperativa, se identifica que frecuentemente el software contable y que a su vez se utiliza en el proceso de Créditos, presenta fallas, mismas que no son solucionadas a tiempo por el proveedor del sistema.

### **Causa**

Esta deficiencia se da porque el Área de Sistemas no posee un cronograma ni un plan de trabajos, mismo que señale las labores a desarrollarse, existe una despreocupación absoluta por el mantenimiento del software, hardware y no se brinda solución y seguimiento de fallas detectadas en los procesos automáticos que realiza el sistema sobre todo en el proceso de crédito.

### **Efecto**

Estos inconvenientes suscitados con el software, no son solucionados a tiempo, y ocasiona retrasos en las labores de los oficiales, y sobre todo incrementa el riesgo de pérdida de información, asunto que sería muy perjudicial para la institución.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia y Jefe de Negocios.- ordenar al responsable del Área de Sistemas, que organice un plan de trabajo, adjuntando un cronograma de visitas a cada agencia, que contendrá la propuesta de solución de errores y atención de requerimientos urgentes, Evaluar el desempeño de actividades del Área de Sistemas y tomar las medidas correctivas necesarias.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO MINGA LTDA.**

**AREA: CARTERA DE CREDITO**

**ARCHIVO CORRIENTE  
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO**

**AÑO 2013**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA.**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CARTERA DE CREDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**  
**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO**

**OBJETIVOS:**

1. Determinar el nivel de cumplimiento legal por parte de la Cooperativa específicamente el Área de Cartera de Crédito.
  2. Realizar conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos
- Verificar que las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se hayan realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables, y si están utilizados de manera efectiva.
- 3.
  4. Elaborar una matriz de hallazgos

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO	FECHA
1	Realizar el cuestionario de control interno y para determinar el nivel de confianza y riesgo sobre el cumplimiento de la normativa y regulaciones	<b>CCI/AC</b>	<b>VPAM</b>	<b>16/01/2015</b>
2	Elaborar y revisar un chek list de las leyes y regulaciones sobre la estructura interna y externa de la cooperativa.	<b>ALR/AC</b>	<b>VPAM</b>	<b>16/01/2015</b>
3	Realizar un análisis de condiciones y cumplimientos del Área de Carter de Crédito.	<b>ANC</b>	<b>VPAM</b>	<b>16/01/2015</b>
4	Verificar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoria externa año 2012.	<b>CRAE/AC</b>	<b>VPAM</b>	<b>16/01/2015</b>
5	Detallar los hallazgos de Auditoria de Cumplimiento	<b>H/AC</b>	<b>VPAM</b>	<b>16/01/2015</b>

**Elaborado por:** Verónica Armijo Mejía

**Supervisado por:** Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA.**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO**

**Funcionario:** Lic. Edwin Maza  
**Fecha:** 16/01/2015  
**Cargo:** Gerente  
**Procedimiento:** Entrevista

N°	Pregunta	PT	SI	NO	N-A	CT	OBSERVACION
		10				4	
		10				4	
1	¿El personal de crédito cumple a cabalidad con el manual de crédito vigente?	1	X			1	
2	¿Se realiza un seguimiento al cumplimiento de los requisitos posteriores al desembolso de un crédito?	1		x		0	Por falta de tiempo y personal
3	¿Las políticas y procedimientos para la colocación y recuperación de Cartera se ajustan a las políticas referidas en el manual de crédito?	1		x		0	No se cumple a cabalidad por parte de los oficiales de crédito.
4	¿Consta en el manual de crédito, la normativa para aplicar las acciones judiciales y extrajudiciales para la recuperación de cartera?	1	X			1	
5	¿Las acciones judiciales y extrajudiciales para la recuperación de cartera, las ejecuta los abogados de la institución?	1	X			1	
6	¿En el manual de Funciones se establecen las funciones del personal de crédito y cobranzas?	1	X			1	
7	¿Se revisa periódicamente el archivo o expediente de crédito que cumpla con los requisitos formalizados en la otorgación del crédito?	1		x		0	No se realiza un seguimiento al cumplimiento de los requisitos para acceder al crédito
8	Se han realizado capacitaciones al personal sobre actualización de las leyes y normas relativas a la colocación y recuperación de cartera?	1		x		0	
9	¿Existe alguna política para el mantenimiento y orden de los expedientes de crédito?	1		x		0	
10	¿Se realiza un seguimiento sobre el cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por Auditoria Externa respecto al área de cartera de crédito?	1		x		0	

<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	CT=	4
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	PT=	10
<b>NIVEL DE CONFIANZA:</b> NC= CT/PT x 100	NC=	40%
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE:</b> RI= 100% - NC%	RI=	60%

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
 Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**ALTO**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.  
EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013  
LISTADO DE NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA**

N°	Aspecto Legal	Respuesta		Observación
		SI	NO	
<b>NORMATIVA INTERNA</b>				
<b>Inicio de actividades Cooperativa Minga Ltda.</b>				
1	Acuerdo Ministerial de creación legalizado en el MIES	X		
2	Legalización de la Directiva de la institución	X		
3	Acta de constitución	X		
<b>Cumplimientos de Administración</b>				
4	El Estatuto de la Cooperativa, expresa en forma clara el objeto social	X		
5	Se detallan atribuciones y facultades del Representante Legal	X		
<b>Cumplimiento Área de Contabilidad</b>				
6	Se lleva la contabilidad, registros contables, inventarios y estados financieros en general según los PCGA y las Norma Internacionales de Contabilidad	X		
7	Existen reglamentos o políticas de crédito y cobranzas	X		
8	Poseen en la cooperativa, un manual de Políticas Contables?		X	
9	Plan Estratégico 2013	X		
10	Cuenta el software contable con manuales de usuarios y del sistema		X	
<b>NORMATIVA EXTERNA</b>				
11	Ley de Economía Popular y Solidaria	X		
12	Código Monetario	X		
13	Ley de Régimen Tributario Interno	X		

14	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	X		
15	Servicio de Rentas Internas	X		
16	Reporte de Información financiera a la SEPS	X		

**Elaborado por:** Verónica Armijo Mejía  
**Supervisado por:** Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA.  
EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CARTERA DE CREDITO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013  
SEGUIMIENTO DE AUDITORIA EXTERNA AÑO 2012**

Seguimiento a las recomendaciones realizadas por Auditoría Externa para el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORIA EXTERNA**

Nº	OBSERVACION	RECOMENDACIÓN	SI CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
1	Concesión de créditos con falta de evidencia, de evaluación de la información del socio.	Documentar la evaluación de la información de la solicitud de crédito.	X		
2	Concesión de créditos no contempla seguimiento.	Mantener contacto continuo con el deudor.		X	
3	Concesión de créditos no considera capacidad de pago.	Realizar una correcta evaluación de capacidad de pago.		X	
4	Tasa de interés activa, no acorde a las reguladas	Actualizar tasas de interés acorde a las regulaciones			X
5	Error en la clasificación de tipos de crédito	Análisis y establecer correcta clasificación y maduración.			X
6	Control de partes vinculadas, operaciones activas y contingentes.	Realizar una base de datos de los principales funcionarios y vinculados de la cooperativa, con los procedimientos que se hayan ejecutado.			X



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LIMITADA**

**ANC  
1/2**

**ANALISIS DE CONDICIONES Y CUMPLIMIENTOS**

<b>CRITERIO</b>	<b>CONDICION</b>	<b>SI CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
<p><b>1. Destino de los Recursos, según Manual de Crédito.-</b> Los recursos otorgados como crédito a los socios de la Cooperativa, pueden ser utilizados en actividades microempresariales, de consumo, vivienda, entre otras; siempre y cuando estas actividades no sean reñidas con la ley y peor aún con la moral pública.</p>	Se han revisado varios expedientes de crédito de socios, en las agencias Yaruqui en Quito y de la Agencia La Estación en Riobamba, se puede observar que los créditos se han concedido para microcrédito y consumo en su mayoría	<b>X</b>	
<p><b>2. Tipos de Garantías</b> Una garantía, es un documento valor, que permite a la institución financiera respaldar el crédito otorgado a un socio. <b>“En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un Valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada”</b>9. En caso de garantías personales debe tener el mismo perfil de pago que el deudor directo.</p>	De los expedientes revisados se puede observar que todos cumplen con el requisito de la garantía, en su mayoría la garantía personal	<b>X</b>	
<p><b>3. Renovaciones / ampliaciones</b> Se podrá conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos a partir de un 3er. Crédito y cuando los socios hayan cancelado de manera puntual el <b>50%</b> del crédito vigente concedido en un plazo mínimo de <b>6 meses</b> consecutivos. Las renovaciones o ampliaciones se deben considerar como nuevos créditos por tal motivo se solicita nueva solicitud de crédito y el procedimiento para el análisis y aprobaciones de las ampliaciones o renovaciones</p>	Existen un gran números de socios que realizan constantemente renovaciones de sus créditos, varios presentan una trayectoria como socios de la cooperativa, desde el año 2008. En dos expedientes se detectó que los créditos fueron renovados a los 4 y 5 meses respectivamente		<b>X</b>

<p>será estrictamente el mismo descrito en el presente manual.</p>			
<p><b>El Reglamento de Crédito, señala que el Informe de análisis de crédito; en esta parte, deberá archivar los siguientes documentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta</li> <li>• Foto del socio</li> <li>• Matriz de decisión Crediticia</li> <li>• Hoja de evaluación</li> <li>• Orden de pago, desembolso o liquidación del crédito</li> <li>• Autorización de aporte de fondo voluntario</li> <li>• Autorización de débito automático de cuenta de ahorros</li> <li>• Autorización del buró</li> <li>• Tabla de amortización</li> <li>• Contrato de dación en pago (si aplica)</li> <li>• Ficha de inspección (para créditos que su fuente de ingresos sea el negocio)</li> </ul>	<p>La Documentación no está completa en algunos expedientes, varios formularios están pendientes de firmar tales como solicitudes, pagarés y tablas de amortización.</p>		<p><b>X</b></p>

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL**  
**ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO**

**MH/AC**  
**1/1**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	PROGRAMA O PROCEDIMIENTO
	Los oficiales de crédito no cumplen con las disposiciones del manual de crédito, específicamente la del archivo en los expedientes de documentos legalizados posteriores al desembolso de un crédito.	<u>CCI/AC</u> <u>(Preg 2 y 7)</u>	Realizar al azar un chequeo de los expedientes de crédito, para observar que estén debidamente custodiados los documentos importantes tales como tablas de amortización y pagarés debidamente firmados por deudor y garante.
<u><b>AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO AÑO 2013</b></u>	No se cumple en un 66 % las recomendaciones emitidas por Auditoría Externa correspondientes al año 2012.	<u>CRAE/AC</u>	Realizar una matriz de seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa.
	No se cumple con las disposiciones del Manual de crédito, en lo relacionado con las renovaciones de crédito.	<u>ANC</u>	Se realiza un Análisis de Cumplimiento en base al manual de crédito de la cooperativa.

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

He practicado la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, específicamente al Área de Cartera de Crédito, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

La administración es responsable del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Cooperativa.

Mi obligación es la de expresar comentarios sobre el grado de cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la Cooperativa, con base en los procedimientos que he considerado necesarios para la acumulación de evidencia suficiente apropiada, con el propósito de obtener una certeza razonable de mis conclusiones. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir incumplimientos, errores o irregularidades y no ser detectadas.

Realicé la auditoría de cumplimiento de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría sobre cumplimiento de leyes. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables.

Los resultados de la auditoría de cumplimiento, se expresan en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el cuerpo del informe de Auditoría Integral.

Riobamba, 20 de enero de 2014

**Verónica Armijo Mejía, CPA**

**Auditor Integral**

**HALLAZGOS AUDITORIA CUMPLIMIENTO:**

De acuerdo al análisis de cumplimiento realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, al área de cartera de crédito por el período 2013, se puede manifestar lo siguiente:

- **NO SE CUMPLEN LAS DISPOSICIONES DEL MANUAL DE CRÉDITO, ESPECÍFICAMENTE LA DEL ARCHIVO EN LOS EXPEDIENTES DE DOCUMENTOS LEGALIZADOS POSTERIORES AL DESEMBOLSO DE UN CRÉDITO.**

**Criterio:**

El Reglamento de crédito establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar, a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la clasificación, la desconcentración y la recuperación de créditos vencidos, así como el archivo en custodia de valores, este archivo guarda documentos de respaldo legal de un crédito que son aquellos documentos que brindan la seguridad de poder cobrar una operación. Cada operación de crédito archivada, deberá llevar:

- Pagaré original
- Medio de aprobación
- Tabla de amortización
- Hipoteca documentos habilitantes (si aplica)
- Prenda documentos habilitantes (si aplica)

**Condición:**

No se realiza un seguimiento al cumplimiento de los requisitos posteriores al desembolso del crédito, ya que se revisaron expedientes y se detectaron que en algunas carpetas de socios, no estaban archivados ni la tabla de amortización ni el pagaré, en

otros expedientes se encontró que la tabla de amortización y/o pagaré no estaban firmados.

**Causa:**

Todas estas negligencias importantes detectadas al revisar al azar los expedientes de crédito, obedecen a la falta de compromiso con la institución por parte de los oficiales de crédito, así como a la falta de supervisión del Jefe de Crédito.

En ocasiones la colocación del crédito la realizan al apuro y se deja pasar la firma en los documentos importantes tales como el pagaré y la tabla de amortización.

**Efecto:**

El incumplimiento de las disposiciones del manual de crédito, por parte de los oficiales de crédito, específicamente la del archivo en los expedientes de documentos legalizados posteriores al desembolso de un crédito, y la falta de firma y buena custodia de los documentos, señala un débil control interno existente en el área de cartera de crédito, y puede ocasionar la no recuperación de créditos, producir pérdidas e incrementar los gastos judiciales para la institución, en el caso de no tener firmado el pagaré, además una pésima gestión del departamento de crédito que puede desequilibrar la confiabilidad de los socios, y con un crédito incobrable se afecta la liquidez de la institución.

**Conclusión:**

No se ejecuta una política adecuada de archivo y custodia de documentos con valor monetario.

Los oficiales de crédito presentan una falta de concentración en el desempeño de sus funciones, ya que no se percatan de revisar que la documentación esté debidamente firmada y archivada, para aprobar el desembolso o acreditación en cuenta del crédito.

**Recomendación:**

Al Gerente y al Jefe de Negocios, que se establezcan controles en lo que se refiere a la custodia y archivo de expedientes de crédito, y que se tomen medidas necesarias que al momento del desembolso o acreditación de un préstamo, se revisen los documentos totalmente legalizados. Que se socialicen entre los oficiales de crédito, políticas de custodia de documentos financieros.

➤ **NO SE CUMPLE EN UN 66 % LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR AUDITORÍA EXTERNA CORRESPONDIENTES AL AÑO 2012.**

**Criterio:**

En el mes de marzo de 2014, se llevó a cabo la Auditoría Externa correspondiente al período 2012, la firma independiente que realizó la auditoría, emite observaciones y recomendaciones, para que se apliquen en la institución.

**Condición:**

Se realizó un seguimiento a través de la elaboración de la matriz de seguimiento de recomendaciones de Auditoría Externa, (**CRAE/AC**) y se encuentra que entre otras recomendaciones, no se cumplen del área de cartera de crédito, las que a continuación se detallan:

- Con relación a la tasa de interés activa, misma que no está acorde a las reguladas, recomiendan actualizar las tasas de interés conforme a las regulaciones.
- Existe error en la clasificación de tipos de crédito, recomienda realizar un análisis y establecer la correcta clasificación y maduración.
- En cuanto al control de partes vinculadas, operaciones activas y contingentes, la firma independiente recomienda, realizar una base de datos de los principales

funcionarios y vinculados de la cooperativa, con los procedimientos que se hayan ejecutado.

- En los créditos vinculados, hay exceso de cupo en límite permitido, por lo que recomienda, modificar las políticas crediticias con relación a los límites de crédito individual para vinculados, en base a lo establecido en el Organismo de control respectivo.
- Las tarifas por servicios financieros, y la falta de publicación, recomienda publicar a vista de los socios de la Cooperativa los servicios financieros que se otorga con su respectivo costo.
- Con respecto a la calificación de activos de riesgos recomendaron que se forme una comisión especial encargada del control de los activos de riesgo con su respectiva provisión, la cual tendrá como obligación reunirse por lo menos de forma trimestral.

#### **Causa:**

La Gerencia no ha dado el respectivo seguimiento, para ejecutar las recomendaciones brindadas por la firma independiente que realizó la Auditoría Externa, por falta de coordinación y tiempo.

No existe una unidad de Auditoría Interna, que realice un control concurrente y brinde soluciones a las deficiencias reportadas.

#### **Efecto:**

La cooperativa al no diligenciar y ejecutar las recomendaciones de Auditoría Externa, corre el riesgo de seguir siendo observada en los próximos exámenes, además de bajar la confianza de los socios, y hasta de ser sancionada por el organismo de control competente, además reflejará un sistema de control interno débil con la inobservancia de las normas y regulaciones.

**Conclusión:**

No se actualizaron las tasas de interés acorde a las regulaciones.

No se realizan análisis y no se establece una correcta clasificación y maduración.

No se diseña una base de datos de los principales funcionarios y vinculados de la cooperativa, con los procedimientos que se hayan ejecutado.

Tampoco se han modificado las políticas crediticias con relación a los límites de crédito individual para vinculados, en base a lo establecido en el Organismo de control respectivo.

No se publican a vista de los socios de la Cooperativa los servicios financieros que se otorga con su respectivo costo.

Y hasta la presente no se ha formado una comisión especial encargada del control de los activos de riesgo con su respectiva provisión, la cual deberá obligatoriamente reunirse por lo menos de forma trimestral.

Debido a la falta de coordinación y ejecución por parte de la administración.

**Recomendaciones:**

Al Gerente y Jefe de Negocios, que se coordine adecuadamente, se planifique y se ejecute a la brevedad posible las recomendaciones realizadas por la firma independiente de auditoría.

- **NO SE CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES DEL MANUAL DE CRÉDITO, EN LO RELACIONADO CON LAS RENOVACIONES DE CRÉDITO.**

**Criterio:**

Se podrá conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos a partir de un 3er. Crédito y cuando los socios hayan cancelado de manera puntual el 50% del crédito vigente concedido en un plazo mínimo de 6 meses consecutivos.

Las renovaciones o ampliaciones se deben considerar como nuevos créditos por tal motivo se solicita nueva solicitud de crédito y el procedimiento para el análisis y aprobaciones de las ampliaciones o renovaciones será estrictamente el mismo descrito en el manual de crédito.

**Condición:**

En cuanto a las renovaciones de créditos, el reglamento señala claramente que se podrán conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos a partir de un 3er. crédito lo cual no sucede, en dos casos evaluados, ya que el socio en un caso no mostraba puntualidad en los pagos, en otro caso no era el tercer crédito sino el segundo crédito, y en otro expediente se observó que el segundo crédito no había cumplido el 50 % de sus pagos, sin embargo fue renovado.

Existen un gran número de socios que realizan constantemente renovaciones de sus créditos, varios presentan una trayectoria como socios de la cooperativa desde el año 2008. En dos expedientes se detectó que los créditos fueron renovados a los 4 y 5 meses respectivamente.

**Causa:**

Los oficiales de crédito depositan un exceso de confianza en los socios, sin percatarse de cualquier imprevisto, y descuidan sus responsabilidades al tramitar estos créditos inobservando la normativa vigente.

**Efecto:**

Las renovaciones de créditos, inobservando lo que dispone el manual de crédito, ocasiona que se incremente la cartera de crédito, que las colocaciones no sean reales y que el socio tome malos hábitos crediticios, todo esto afecta directamente a la liquidez de la cooperativa.

**Conclusión:**

No se analiza adecuadamente las renovaciones de crédito, infringiendo el manual de crédito y potencializando el riesgo de la cooperativa.

**Recomendación:**

Al Gerente y al Jefe de Negocios, que se establezcan controles más estrictos en cuanto a la colocación misma de los créditos, a sus renovaciones.

## CAPITULO II

### 2 MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 Destino de los Recursos.

Los recursos otorgados como crédito a los socios de la Cooperativa, pueden ser utilizados en actividades microempresariales, de consumo, vivienda, entre otras; siempre y cuando estas actividades no sean reñidas<sup>1</sup> con la ley y peor aún con la moral pública. Por otra parte, el destino de crédito expresado en la solicitud, deberá ser cumplido. El uso de los fondos en actividades o destinos diferentes será considerado como experiencia negativa para nuevas operaciones de crédito, pudiendo ser causal inclusive de negación del mismo.



	<b>MANUAL Y REGLAMENTO DE CREDITO</b>	Página:	Página 12 de 71	Responsable del documento:
		Fecha:	11-Sep-2013	ACTAS:
		Versión:	001-2013	Edwin Maza C.

## 2.4 Tipos de Garantías

Una garantía, es un documento valor, que permite a la institución financiera respaldar el crédito otorgado a un socio. **"En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada"**<sup>9</sup>. En caso de garantías personales debe tener el mismo perfil de pago que el deudor directo.

### 2.4.1 Garantía Personal

Es la más conocida y utilizada consiste en presentar una o dos personas que garanticen el buen pago de la deuda es decir se convierte en un deudor solidario ya que si el deudor principal no cumple con los pagos los cobros inmediatamente se los realizará al garante. Por este motivo, es necesario tomar algunas consideraciones para la calificación del o los garantes:

- Que posea vivienda propia y/o Bienes inmuebles, cuyo avalúo supere en un 140% o más al monto que su garantizado/a solicite.
- Poseer estabilidad laboral y/o remuneración cuyo 70% del excedente sea mayor o igual que la cuota de pago.
- Que posea negocio propio cuyo inventario de mercadería supere en un 100% o más al monto solicitado.
- Vehículos o Maquinaria cuyo avalúo supere en un 100% o más al monto solicitado.

## 2.5 Renovaciones / ampliaciones, reestructuración y refinanciamiento

### 2.5.1 Renovaciones / ampliaciones

Se podrá conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos a partir de un 3er. Crédito y cuando los socios hayan cancelado de manera puntual el 50% del crédito vigente concedido en un plazo mínimo de 6 meses consecutivos.

Las renovaciones o ampliaciones se deben considerar como nuevos créditos por tal motivo se solicita nueva solicitud de crédito y el procedimiento para el análisis y aprobaciones de las ampliaciones o renovaciones será estrictamente el mismo descrito en el presente manual.



	<b>MANUAL Y REGLAMENTO DE CREDITO</b>	Página:	Página 22 de 71	Responsable del documento:
		Fecha:	11-Sep-2013	ACTAS:
		Versión:	001-2013	Edwin Maza C.

## 2.17 Expediente del cliente

***"Las instituciones financieras mantendrán expedientes individuales para cada uno de sus clientes de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados trimestralmente."***<sup>14</sup>

### 2.17.1 Archivo común

Este archivo es el que maneja el Área Administrativa y consiste en guardar todos los documentos presentados por el socio para justificar la entrega de un crédito en este se crearan carpetas individuales de cada socio y se archivarán en forma numérica (por número de socio) de tal manera que cuando se necesite información de determinada persona sea de fácil ubicación y en completo orden. La información en cada carpeta se la clasifica de la siguiente manera:

#### **2.17.1.1 Informe de análisis de crédito; en esta parte, deberá archiversse los siguientes documentos:**

- Carpeta
- Foto del socio
- Matriz de decisión Crediticia
- Hoja de evaluación
- Orden de pago, desembolso o liquidación del crédito
- Autorización de aporte de fondo voluntario
- Autorización de débito automático de cuenta de ahorros
- Autorización del buró
- Tabla de amortización
- Contrato de dación en pago (si aplica)
- Ficha de inspección (para créditos que su fuente de ingresos sea el negocio)

#### **Información del Socio; en esta parte de la carpeta, deberán archiversse:**

- Solicitud de crédito deudor
- Copias de cédula deudores
- Papeletas de votación deudores

#### **Información del buró de crédito**

- Certificado de trabajo y roles de pago (consumo)
- Certificado de proveedores (microempresa)
- Copia del RUC (microempresa)
- Copia de declaraciones de impuestos (microempresa)
- Copia de facturas (microempresa)
- Copia de recibos por giros del exterior
- Copia del recibo pagado de agua, luz o teléfono
- Copia de pago de impuesto predial (si aplica)
- Copia de legalización de propiedad (si aplica)
- Copia de matrícula de vehículo (si aplica)
- Certificados de pagos: en caso de constar en el buró de crédito.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO MINGA LTDA.**

**AREA: CARTERA DE CRÉDITO**

**ARCHIVO CORRIENTE  
AUDITORIA DE GESTIÓN**

**AÑO 2013**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA  
AUDITORIA INTEGRAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

**PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

**PGA1/1**

**Objetivos:** Evaluar el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., para establecer si los objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico 2010 – 2015, son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente y efectivo para la toma de decisiones oportunas que permitan elevar el control de su economía en beneficio de los socios.

<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>REF P/T</b>	<b>ELABORADO</b>	<b>FECHA</b>
1	Revisión del Plan Estratégico Institucional 2010 2014.	<b>APE</b>	<b>VPAM</b>	<b>12/ene/2015</b>
2	Determinar el nivel de confianza y riesgo por medio del cuestionario	<b>CI/AG</b>	<b>VPAM</b>	<b>12/ene/2015</b>
3	Identificar las variables y los indicadores estratégicos.	<b>IIV/AG</b>	<b>VPAM</b>	<b>12/ene/2015</b>
4	Elaborar el Tablero de Control para medir la gestión en base a indicadores cualitativos y cuantitativos.	<b>TC/AG</b>	<b>VPAM</b>	<b>12/ene/2015</b>
5	Cálculo de la gestión en base a indicadores cuantitativos	<b>CAG</b>	<b>VPAM</b>	<b>12/ene/2015</b>
6	Resultados de indicadores cualitativos y cuantitativos	<b>AR/AG</b>	<b>VPAM</b>	<b>12/ene/2015</b>
7	Análisis de Resultados	<b>AR/AG</b>	<b>VPAM</b>	<b>12/ene/2015</b>
8	Elaborar una Matriz de Hallazgos	<b>MH/AG</b>		
9	Detallar los hallazgos de Auditoría de Gestión	<b>HAG</b>	<b>VPAM</b>	<b>12/ene/2015</b>

Elaborado por: Ing. Verónica Armijo Mejía

Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**

**CI/AG  
1/1**

**AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CARTERA DE CREDITO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE AUDITORIA DE GESTION**

**Funcionario:** Lic. Edwin Maza  
**Fecha:** 24 de diciembre del 2014  
**Cargo:** Gerente  
**Procedimiento:** Entrevista

N°	Pregunta	PT	SI	NO	N/A	CT	Observaciones
1	¿Cuenta la Cooperativa con un Plan Estratégico?	1	X			1	
2	Se han definido:	1	X			1	
	Objetivos						
	Misión, Visión						
	Metas						
3	¿Cuenta la Cooperativa con indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos?	1	X				La Jefatura de Negocios aplica indicadores de gestión, para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa.
4	Para medir la calidad del servicio prestado al socio se realiza:	1	X			1	
	Encuestas						
5	Para evaluar la gestión organizacional se preparan:	1				0	
	Planes operativos y estratégicos						
	Informe de actividades de cumplimiento de metas, de cada uno de los departamentos						

<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	<b>CT=</b>	<b>4</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	<b>PT=</b>	<b>5</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>80%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>20%</b>

**BAJO**

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

**NIVEL DE RIESGO (100-NC)**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LIMITADA**  
**AREA DE CARTERA DE CREDITO**  
**PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

APE 1/2

**REVISIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2010 – 2014**

<b>VISION</b>	<b>MISION</b>	<b>OBJETIVOS 2013</b>	<b>INDICADORES ESTRATEGICOS</b>
<p>Somos la mejor institución micro – financiera Kichwa solidaria, eficiente y solvente; estamos presentes en las principales ciudades del país; a través de un equipo humano talentoso y profesional ofrecemos diversos productos y servicios financieros de calidad y fácil acceso; así contribuimos al desarrollo socio – económico del país y prioritariamente del sector indígena campesino.</p>	<p>Mínga Limitada, es una cooperativa de ahorro y crédito que ofrece una diversidad de servicios financieros para satisfacer las expectativas de sus socios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fidelizar a socios existentes e incrementar el número de socios, mediante el uso de procesos publicitarios adecuados para la zona, que permitan democratizar el acceso a servicios financieros.</li> <li>2. <b>Generar rentabilidad que permita a la COAC llevar a cabo inversiones para brindar un mejor servicios a sus socios e incrementar su cobertura en la zona de influencia</b></li> <li>3. Contar con procesos estandarizados dentro de la normativa legal, con políticas claras, los mismo que servirán para emitir información transparente y confiable a los socios, directivos y empleados por varios canales de información.</li> <li>4. Desarrollar tecnologías propias para brindar servicios que respondan las necesidades de los socios, a través de una estructura sólida y personal capacitada idónea.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar al menos en un 30% anual del total de los socios.</li> <li>2. Mantener una cartera promedio no mayor a USD 2000.</li> <li>3. Cartera en riesgo mayor a 30 días, sea menor al 5%</li> <li>4. Estandarizar los procesos de crédito, captaciones, atención al cliente, control interno, contabilidad, administración del talento humano.</li> </ol>
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>VALORES</b>	<b>PRINCIPIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de coordinación de procesos internos.</li> <li>- Poca participación de los socios.</li> </ul>	<p>Incremento de competencia Tendencia a bajas en la tasa de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Honestidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingreso y Salida voluntaria</li> <li>- Control democrático</li> <li>- Autonomía e independencia</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de revisión técnica de manuales.</li> <li>- Falta de Evaluación de desempeño</li> <li>- Liderazgo con origen e identidad.</li> <li>- Buen ambiente laboral</li> <li>- Productos y servicios acorde a las necesidades de los socios.</li> </ul>	<p>Factores meteorológicos que afectan la actividad agrícola y/o ganadera de los socios.</p> <p>Oportunidad de apoyo a agricultores, y microempresarios.</p> <p>Favorables oportunidades de captar socios nuevos.</p> <p>Marco Legal que respalda la gestión institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad</li> <li>- Solidaridad</li> <li>- Transparencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación, formación e información</li> <li>- Cooperación entre cooperativas</li> <li>- Compromiso con la comunidad</li> </ul>
---	---	--	---

**Elaborado por:** Verónica Armijo Mejía  
**Supervisado:** Msc. Nelson Gustavo Cáceres García.

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**  
**AREA: CARTERA DE CREDITO**  
**PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

**IIV 1/1**

**IDENTIFICACION DE INDICADORES Y VARIABLES**

<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>VARIABLES</b>
1. Mantener una cartera promedio no mayor a USD \$2000.	1. Valor de Cartera Promedio	1. Cartera Promedio no mayor a USD \$2000.
2. Lograr una cartera en riesgo mayor a 30 días, sea menor al 5%.	2. Porcentaje de cartera en riesgo mayor a 30 días.	2. Cartera en riesgo a 30 días, menor al 5%.
3. Estandarizar los procesos de crédito, y establecer que la estructura de crédito estará distribuida: Microcrédito (70%), Consumo (15%), Comercial (10%), Vivienda (5%).	3. Porcentaje de cartera por grupo	3. Microcrédito (70%), Consumo (15%), Comercial (10%), Vivienda (5%).

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía	Fecha:
Revisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres	Fecha:

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**  
**AREA: CARTERA DE CREDITO**  
**PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

TC/AG

**TABLERO DE CONTROL**

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA
1. Valor de Cartera Promedio	2000	Anual	<u>(Valor de Cartera Promedio a Diciembre 2013 / Valor de Cartera Promedio esperada a Diciembre 2013 X 100</u>	Dólares
2. Porcentaje de cartera en riesgo mayor a 30 días.	<5%	Anual	<u>Porcentaje de Cartera en Riesgo mayor a 30 días a Diciembre 2013 / Promedio de cartera en riesgo mayor a 30 días esperado en el 2013 X 100</u>	%
3. Porcentaje de cartera por grupo	70% 15% 10% 5%	Anual	<u>Porcentaje de cartera por grupo X 100</u> Porcentaje de cartera por grupo programado a 2013	%

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía	Fecha:	
Revisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres	Fecha:	

## Cálculo

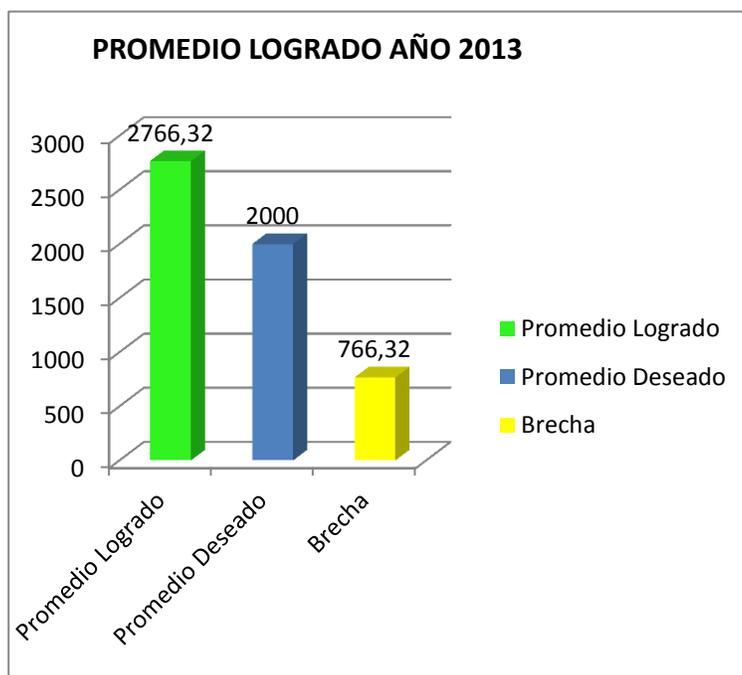
C/AG  
1/7

(Valor de Cartera Promedio a Diciembre 2013 x 100

Valor de Cartera Promedio esperada a Diciembre 2013

$$\frac{\text{Créditos Consumo}}{\text{Valor de Cartera Promedio esperada a Diciembre 2013}} \times 100 = \frac{2.766,32}{2.000,00} \times 100 = 138,32$$

### CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO AÑO 2013

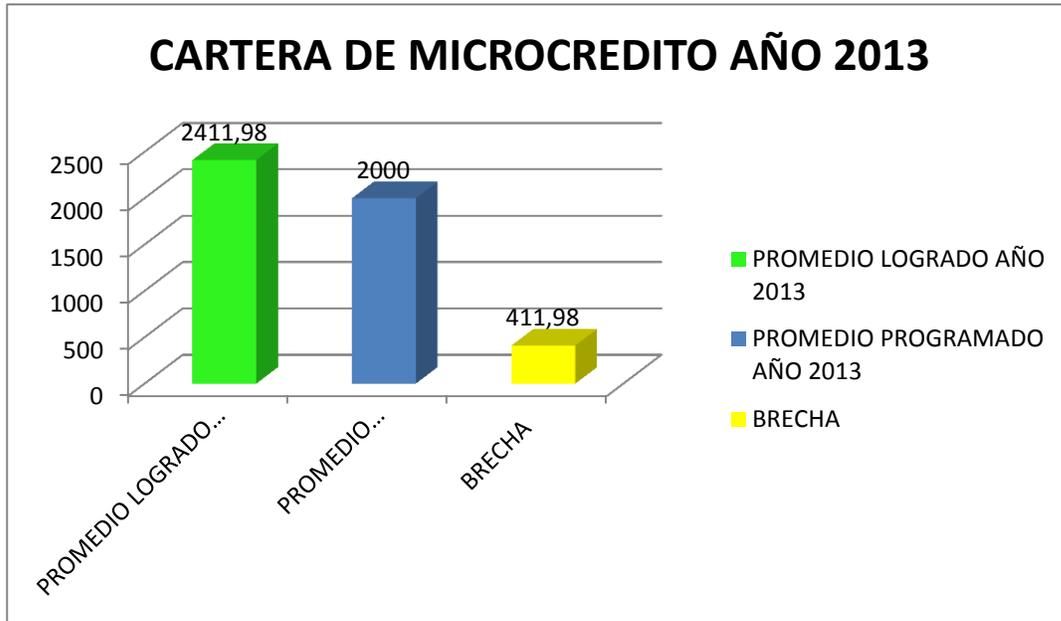


En el año 2013 la cartera de crédito de consumo tuvo un promedio de USD \$ 2.766,32 frente a lo programado USD \$ 2.000,00 presentando una brecha del 38% superior a lo planificado.

**Microcrédito**

$$\frac{2.411,98}{2.000,00} \times 100 = 120,60$$

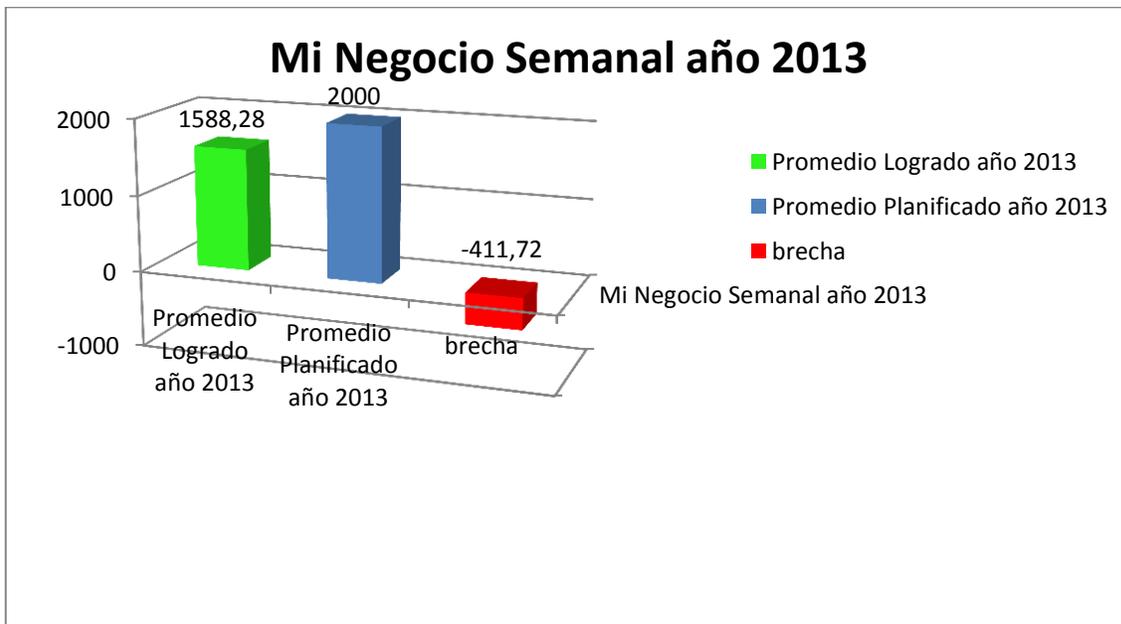
**C/AG**  
**2/7**



De igual forma en la cartera de Microcrédito, se puede observar una brecha del 21% que sobrepaso al promedio programado en el año 2013.

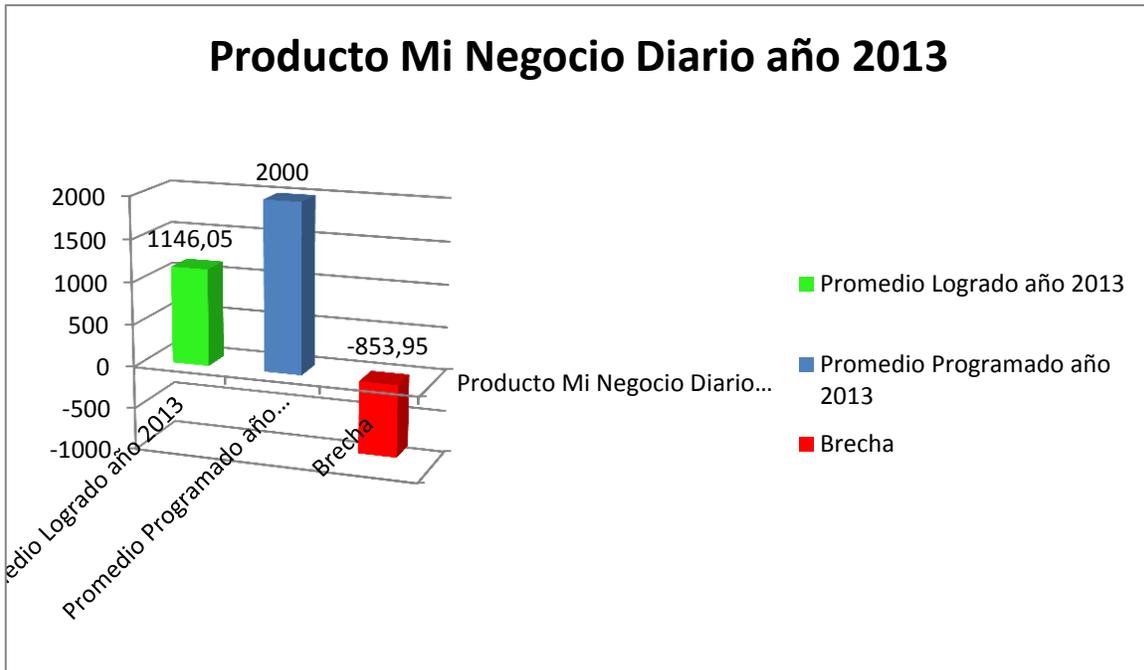
**Mi Negocio Semanal**

$$\frac{1.588,28}{2.000,00} \times 100 = 79,41$$



El Producto Mi Negocio Semanal, presenta un promedio logrado de USD \$ 1588,28 es decir no cumplió con lo presupuestado en menos 21% presentando una brecha desfavorable.

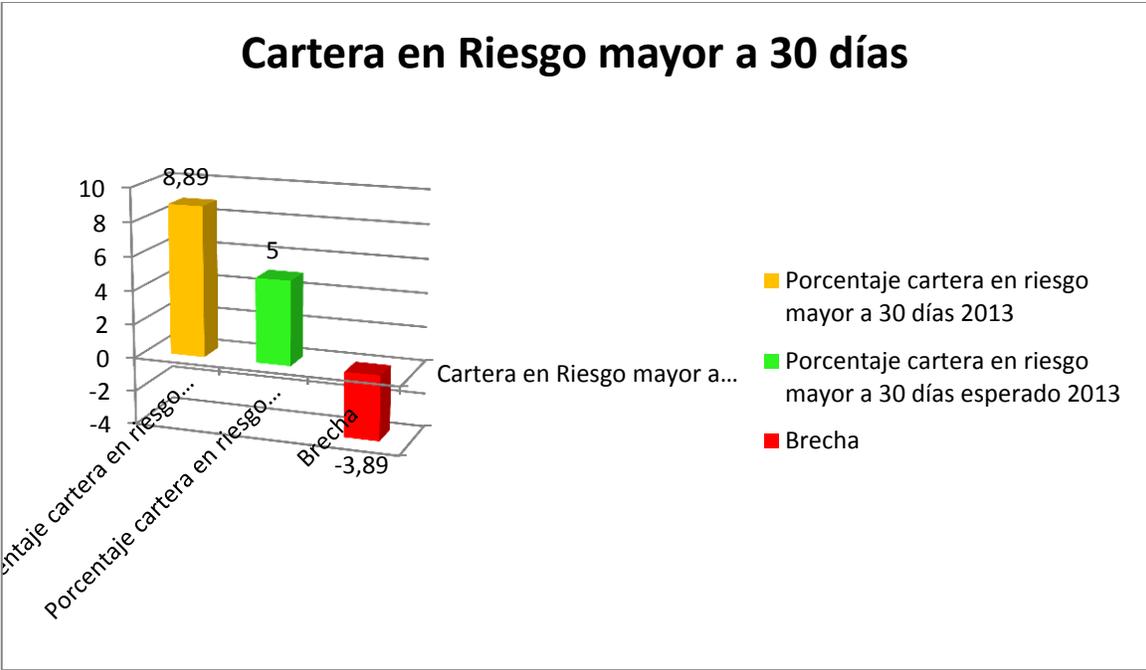
**Mi Negocio diario**                       $\frac{1.146,05}{2.000,00} \times 100 = 57,30$



El producto Mi Negocio Diario en el año 2013, logró un promedio de USD \$ 1146,05 es decir no se cumplió la meta en un 42,70%

**Porcentaje de Cartera en Riesgo mayor a 30 días a Diciembre 2013**  
**Promedio de cartera en riesgo mayor a 30 días esperado en el 2013 X 100**

$\frac{8,89}{5} \times 100 = 177,80$

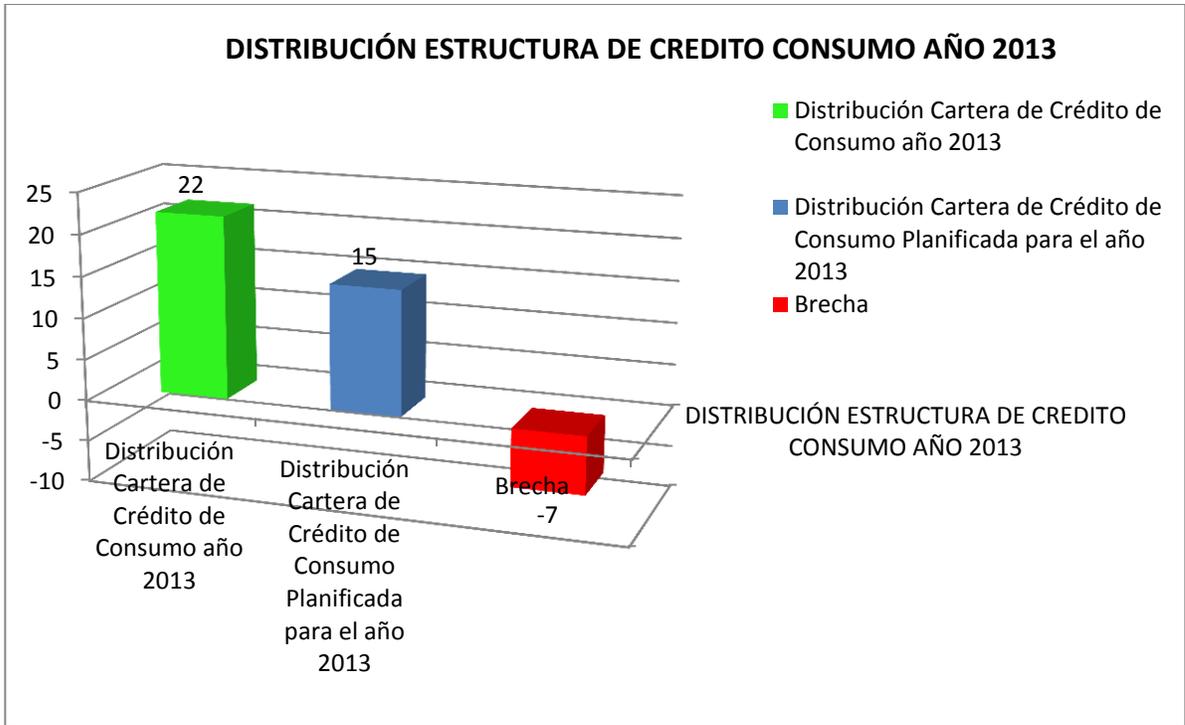


Al finalizar el año 2013, el índice de morosidad es del 8,89% comparado con lo planificado menor o igual al 5% se presenta una brecha desfavorable del 3,89% cifra que muestra claramente la ineficiente gestión por parte del departamento de crédito.

$$\frac{\text{Porcentaje de cartera por grupo}}{\text{Porcentaje de cartera por grupo programado a 2013}} \times 100$$

**Cartera de Consumo:**

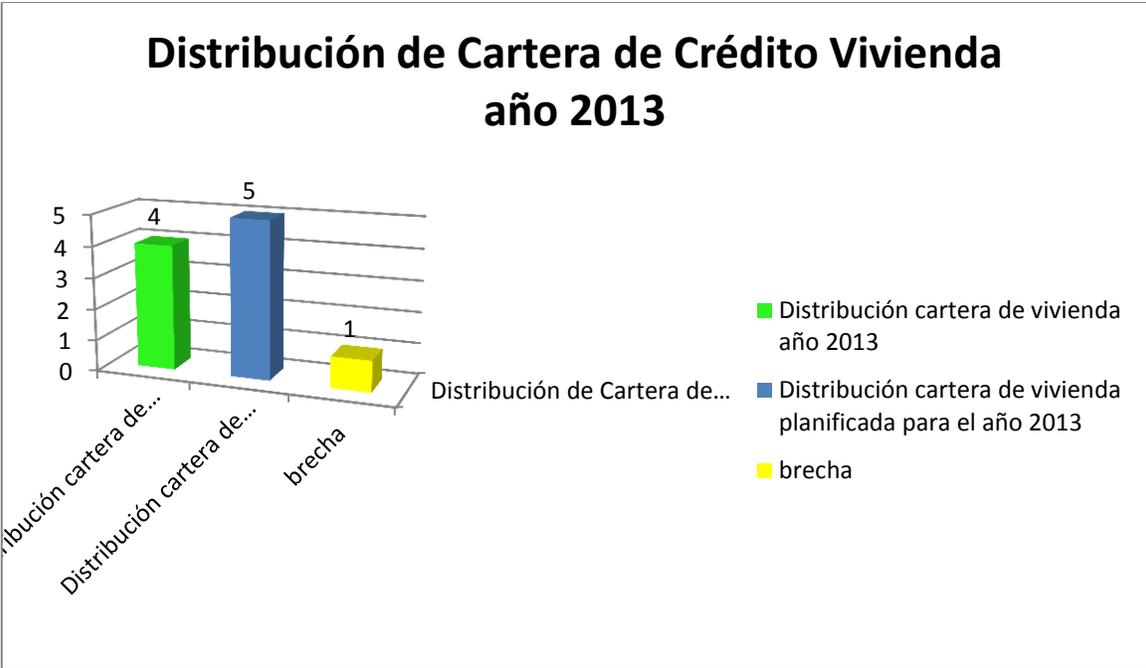
$$\frac{22}{15} \times 100 = 146,67$$



En el Plan Estratégico se planificó que en la Distribución de la Cartera de Crédito de Consumo sea del 15% y fue del 22% como resultado se presenta una brecha del 7%.

**Cartera de Vivienda:**

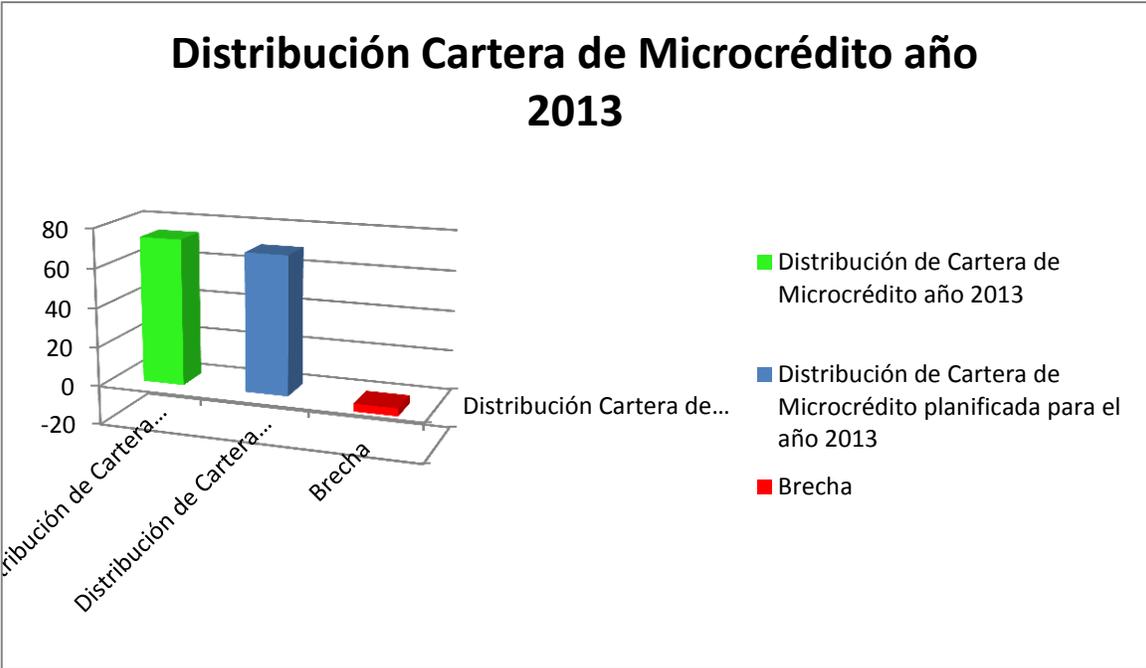
$$\frac{4}{5} \times 100 = 80$$



En el Plan Estratégico se planificó que en la Distribución de la Cartera de Crédito de Vivienda sea del 5% y fue del 4% como resultado se presenta una brecha del 1%.

**Cartera de Microcrédito:**

$$\frac{74}{70} \times 100 = 105,71$$



En el Plan Estratégico se planificó que en la Distribución de la Cartera de Microcrédito sea del 70% y fue del 74% como resultado se presenta una brecha del 4%.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL**  
**ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS AUDITORIA DE GESTION**

**MH/AG**  
**1/1**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	PROGRAMA O PROCEDIMIENTO
	No se cumple el promedio planificado de créditos.	<u>C/AG</u>	Solicitar al Jefe de Crédito el auxiliar de cartera del año 2013
<u><b>AUDITORÍA DE GESTION ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO AÑO 2013</b></u>	El índice de morosidad al cierre del ejercicio 2013 es del 8,89%.	<u>C/AG</u>	Realizar un monitoreo de la cartera mensual y un anual por el período 2013.
	No se cumplió con la estructura de crédito planteada en el plan estratégico año 2013.	<u>C/AG</u>	Solicitar los Estados Financieros en Contabilidad. Analizar el Balance General el rubro cartera de créditos

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**HALLAZGOS AUDITORIA DE GESTION:**

De acuerdo al análisis realizado al Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, se puede manifestar lo siguiente:

➤ **NO SE CUMPLE EL PROMEDIO PLANIFICADO DE CRÉDITOS**

**Criterio:**

En el examen de gestión, realizado al Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada se identifica el objetivo estratégico de Mantener una cartera promedio no mayor a USD \$2000.

**Condición:**

En cuanto al objetivo, mantener una cartera promedio no mayor a USD \$2000, se identifica que en el año 2013 la cartera de crédito de consumo tuvo un promedio de USD \$ 2.766,32 frente a lo programado USD \$ 2.000,00 presentando una brecha del 38% superior a lo planificado. De igual forma en la cartera de Microcrédito, se puede observar una brecha del 21% que sobrepasa al promedio programado en el año 2013.

El Producto Mi Negocio Semanal, presenta un promedio logrado de USD \$ 1588,28 es decir no cumplió con lo presupuestado en menos 21% presentando una brecha desfavorable.

El producto Mi Negocio Diario en el año 2013, logró un promedio de USD \$ 1146,05 no se cumplió la meta trazada en un 42,70%

**Causa:**

La cartera de crédito de consumo que tuvo un promedio de USD \$ 2.766,32 que representa una brecha del 38% superior a lo planificado, y la cartera de Microcrédito, con un promedio de 2.411,98 que representa una brecha del 21%, que sobrepasa al promedio programado para el año 2013, se origina debido a que se atendió a 3538 créditos destinados a consumo y microcrédito, en su mayoría dichos créditos colocados pertenecen a socios con excelente trayectoria crediticia, que incluso han renovado constantemente sus créditos o también los han ampliado y los productos que se ofrecen a los socios están muy bien promocionados por la trayectoria

institucional. Sin embargo se puede observar que la gestión por parte de los oficiales de crédito no se está enfocándose al microcrédito, ya que se puede identificar mayor participación en la cartera de consumo.

Los Productos Mi Negocio Semanal y Mi Negocio Diario, presentan un promedio logrado de USD \$ 1.588,28 y 1.146,05 respectivamente, presentando brechas desfavorables del 21% y 42,70%, debido a que se concentró la atención a la demanda de crédito de consumo y microcrédito, además son productos que nacieron en el año 2013 y faltó su promoción y agilización por parte de los asesores de crédito, pese a que están orientados a solventar o atender a una segmentación de mercado de bajos recursos, además por ser un crédito móvil acarrea complicaciones en su gestión que podrían ser imprevistas.

**Efecto:**

En el análisis realizado, a los rubros de crédito de consumo y microcrédito, con sus dos nuevos productos, se observan brechas favorables y desfavorables, en el caso de las brechas positivas, se considera un efecto que ha dinamizado y estimulado el sector agropecuario, artesanal, industrial etc., enfocados en mejorar las condiciones de vida de las personas que luchan contra la pobreza rural y urbana.

**Conclusión:**

Falta de promoción en los nuevos productos de microcrédito, mismos que presentaron brechas desfavorables en su gestión debido a una deficiente gestión por parte de los oficiales de crédito.

**Recomendaciones:**

- ✓ Se recomienda a la Gerencia y Jefatura de Negocios, que se elaboren cronogramas de trabajo y se planteen metas específicas por agencia, para que se coloquen debidamente los créditos y que se promocionen adecuadamente los nuevos productos de Mi Negocio Semanal y Mi Negocio Diario.

➤ **EL INDICE DE MOROSIDAD AL CIERRE DEL EJERCICIO 2013 ES DEL 8,89%**

**Criterio:**

En el examen de gestión, realizado al Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 se planifica “Lograr una cartera en riesgo mayor a 30 días, sea menor al 5%.

Según el manual de crédito de la institución, la calificación de riesgo es un proceso mensual, dentro de la cooperativa, en este caso la Comisión de Riesgos tendrá la responsabilidad de realizar la calificación de los activos de riesgo y de esta manera determinar los requerimientos de provisiones para evitar futuras pérdidas. La Comisión de Riesgos entregará de forma periódica al Consejo de Administración el documento que contenga la calificación de los activos de riesgo con firmas de responsabilidad de cada uno de los miembros que estuvieron presentes en la reunión.

**Condición:**

Al finalizar el año 2013, el índice de morosidad es del 8,89% comparado con lo planificado menor o igual al 5%, se presenta una brecha desfavorable del 3,89% cifra que muestra claramente la ineficiente gestión por parte del departamento de crédito y el alto riesgo crediticio que enfrenta la institución.

**CAUSA:**

Al cerrar el año 2013, el índice de morosidad es del 8,89% se debe a la falta de gestión por parte de los asesores de crédito. Otra de las causas que se han identificado en la morosidad en la cooperativa se debe a una mala concesión del crédito, por el deficiente análisis crediticio por parte de los asesores responsables, además, el sobre endeudamiento de los socios, también la situación político – económica que atraviesa actualmente el país, que se ha reflejado en la quiebra y desequilibrio de los negocios.

**Efecto:**

Uno de los efectos que ha ocasionado en la institución la morosidad, son complicaciones legales con los socios, incrementar la provisión para los créditos, se han generado costos operativos de cobranza, evasión y/o pérdida del socio - cliente, y que repercute en la liquidez de la institución.

La liquidez de la institución se veía afectada de cierta forma, ya que no se podría atender con agilidad a nuevas solicitudes de crédito.

**Conclusión:**

El riesgo de crédito es un elemento importante para el desarrollo y sostenibilidad de la cooperativa, ya que si los créditos no son bien otorgados, no es fácil su recuperación, esto encamina a una poca capacidad de la institución para cumplir con sus socios y afectar en el desempeño de la cooperativa.

El nivel de riesgo que maneja la entidad en la actualidad es bajo, sin embargo se ha tenido que enfrentar problemas en la mora con los clientes y esta es una debilidad de la institución.

**Recomendaciones:**

- ✓ Se recomienda a la Gerencia y Jefatura de Negocios, que se apliquen los mecanismos necesarios, tales como capacitar al personal en el análisis crediticio, contratar personal con experiencia en el área de cartera de crédito, y evaluar el desempeño por parte de cada Jefatura de crédito.
- ✓ Otro mecanismo es realizar un análisis de la capacidad de pago de los clientes, verificar referencias personales, record crediticio y ser muy cuidadoso en examinar el carácter de pago del cliente, de acuerdo a los formularios existentes en la institución.
- ✓ Dar un seguimiento a la gestión de los asesores de crédito, tanto en sus colocaciones como en sus recuperaciones, con la finalidad de ir tomando medidas oportunas.
- ✓ Ser mas rigurosos con el monitoreo de la cartera de crédito, dando trámite inmediato a los créditos con problemas.

➤ **NO SE CUMPLIO CON LA ESTRUCTURA DE CRÉDITO PLANTEADA EN EL PLAN ESTRATEGICO AÑO 2013**

**Criterio:**

En el examen de gestión, realizado al Plan Estratégico Anual del año 2010 - 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada se planifica estandarizar los procesos de crédito, y establecer que la estructura de crédito estará distribuida: Microcrédito (70%), Consumo (15%), Comercial (10%), Vivienda (5%).

**Condición:**

Se planteó que la Distribución de la Cartera de Crédito de Consumo sea del 15% y fue del 22% como resultado se presenta una brecha del 7%. Se planificó que en la Distribución de la Cartera de Crédito de Vivienda sea del 5% y fue del 4% como resultado se presenta una brecha del 1%. Se proyectó que en la Distribución de la Cartera de Microcrédito sea del 70% y fue del 74% como resultado se presenta una brecha del 4%.

**Causa:**

La distribución de la estructura de la cartera de crédito deseada: Microcrédito (70%), Consumo (15%), Comercial (10%), Vivienda (5%), obedece a que las colocaciones se han concentrado en créditos de consumo y microcrédito debido a la relación socio – cooperativa y al tiempo en el mercado de estos dos productos. En el caso de los créditos de vivienda, se ha procurado cumplir con lo proyectado resultante sólo una brecha desfavorable del 1%.

**Efecto:**

El mantener una adecuada distribución en la cuenta de cartera de crédito, es necesario para lograr el crecimiento sostenido de la economía en el largo plazo.

## **CONCLUSIÓN**

La distribución de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Limitada, se acerca a la planeada para el 2013.

La cartera de crédito forma parte del activo de la institución, está compuesta por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los socios bajo la modalidad, aprobada de acuerdo con el reglamento de crédito y expuesta a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado.

## **RECOMENDACIONES:**

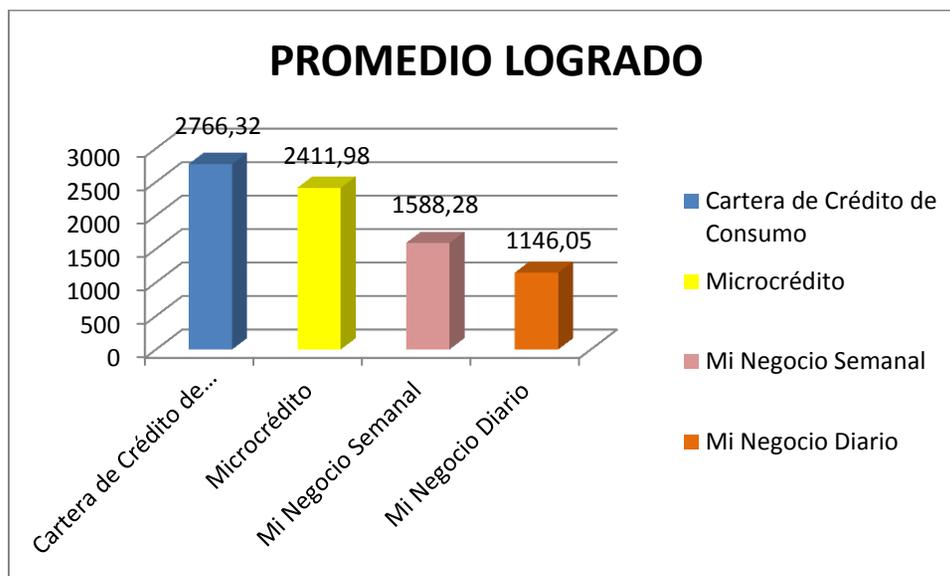
Se recomienda a la Gerencia y Jefatura de Negocios, mantener planes de seguimiento y control para lograr una distribución correcta de la cartera de crédito y así cumplir con el objetivo de atender a los socios adecuadamente para mejorar su calidad de vida.

# **ANEXOS**

## **AUDITORIA DE GESTION**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LIMITADA  
ANALISIS PROMEDIO DE CREDITO LOGRADO EN EL AÑO  
2013**

ITEM	TIPO DE CARTERA	PROMEDIO LOGRADO
1	Cartera de Crédito de Consumo	2766,32
2	Microcrédito	2411,98
3	Mi Negocio Semanal	1588,28
4	Mi Negocio Diario	1146,05



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LIMITADA**  
**REPORTE DE CREDITOS CONCEDIDOS CONSOLIDADO**  
**ANALISIS DEL PROMEDIO DE CREDITO POR TIPO DE CARTERA**  
**AÑO 2013**

1.- OFICINA MATRIZ					ANALISIS PROMEDIO POR SEGMENTO DE CREDITO				
ITEM	TIPO DE CREDITO	CREDITOS	VALOR TOTAL	DE CREDITO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
1	CONSUMO	180	510.710,60	2.837,28	2.837,28				
2	VIVIENDA	49	230.564,63	4.705,40		4.705,40			
3	MICROCREDITO	496	1.347.255,10	2.716,24			2.716,24		
4	MI NEGOCIO SEMANAL	255	340.246,99	1.334,30				1.334,30	
<b>TOTAL</b>		<b>980</b>	<b>2.428.777,32</b>	<b>2.478,34</b>					
2.- OFICINA SAN FRANCISCO									
ITEM	TIPO DE CREDITO	CREDITOS	VALOR TOTAL	DE CREDITO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
1	CONSUMO	20	46.442,00	2.322,10	2.322,10				
2	VIVIENDA	4	110.614,32	27.653,58		27.653,58			
3	MICROCREDITO	274	701.769,02	2.561,20			2.561,20		
4	MI NEGOCIO SEMANAL	166	215.905,00	1.300,63				1.300,63	
<b>TOTAL</b>		<b>464</b>	<b>1.074.730,34</b>	<b>2.316,23</b>					
3.- OFICINA CAJABAMBA									
ITEM	TIPO DE CREDITO	CREDITOS	VALOR TOTAL	DE CREDITO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
1	CONSUMO	258	657.086,30	2.546,85	2.546,85				
2	VIVIENDA	11	279.419,96	25.401,81		25.401,81			
3	MICROCREDITO	579	792.298,70	1.368,39			1.368,39		
4	MI NEGOCIO DIARIO	16	9.334,50	583,41				583,41	
5	MI NEGOCIO SEMANAL	52	48.913,00	940,63				940,63	
<b>TOTAL</b>		<b>916</b>	<b>1.787.052,46</b>	<b>1.950,93</b>					
4.- OFICINA GUAYAQUIL CENTRO									
ITEM	TIPO DE CREDITO	CREDITOS	VALOR TOTAL	DE CREDITO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
1	CONSUMO	78	525.774,00	6.740,69	6.740,69				
2	VIVIENDA	34	122.970,00	3.616,76		3.616,76			
3	MICROCREDITO	384	1.067.739,20	2.780,57			2.780,57		
4	MI NEGOCIO SEMANAL	301	651.437,26	2.164,24				2.164,24	
<b>TOTAL</b>		<b>797</b>	<b>2.367.920,46</b>	<b>2.971,04</b>					

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LIMITADA**  
**REPORTE DE CREDITOS CONCEDIDOS CONSOLIDADO**  
**ANALISIS DEL PROMEDIO DE CREDITO POR TIPO DE CARTERA**  
**AÑO 2013**

5.- OFICINA QUITO CENTRO									
ITEM	TIPO DE CREDITO	CREDITOS	VALOR TOTAL	DE CREDITO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
1	CONSUMO	26	22.992,00	884,31	884,31				
2	VIVIENDA	9	27.833,80	3.092,64		3.092,64			
3	MICROCREDITO	231	631.785,14	2.735,00			2.735,00		
4	MI NEGOCIO SEMANAL	50	108.751,94	2.175,04				2.175,04	
<b>TOTAL</b>		<b>316</b>	<b>791.362,88</b>	<b>2.504,31</b>					
6.- OFICINA GUAYAQUIL NORTE									
ITEM	TIPO DE CREDITO	CREDITOS	VALOR TOTAL	DE CREDITO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
1	CONSUMO	14	36.909,00	2.636,36	2.636,36				
2	MICROCREDITO	545	1.440.713,00	2.643,51			2.643,51		
3	MI NEGOCIO DIARIO	70	119.609,00	1.708,70					1.708,70
4	MI NEGOCIO SEMANAL	320	748.336,00	2.338,55				2.338,55	
<b>TOTAL</b>		<b>949</b>	<b>2.345.567,00</b>	<b>2.471,62</b>					
7.- OFICINA YARUQUI									
ITEM	TIPO DE CREDITO	CREDITOS	VALOR TOTAL	DE CREDITO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
1	CONSUMO	66	163.944,50	2.484,01	2.484,01				
2	MICROCREDITO	149	319.237,66	2.142,53			2.142,53		
3	MI NEGOCIO SEMANAL	52	58.538,50	1.125,74				1.125,74	
<b>TOTAL</b>		<b>267</b>	<b>541.720,66</b>	<b>2.028,92</b>					
8.- OFICINA PALLATANGA									
ITEM	TIPO DE CREDITO	CREDITOS	VALOR TOTAL	DE CREDITO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
1	CONSUMO	174	292.133,50	1.678,93	1.678,93				
2	MICROCREDITO	64	150.295,00	2.348,36			2.348,36		
3	MI NEGOCIO SEMANAL	20	26.542,00	1.327,10				1.327,10	
<b>TOTAL</b>		<b>258</b>	<b>468.970,50</b>	<b>1.817,72</b>					
<b>TOTAL CONSOLIDADO</b>					<b>22.130,52</b>	<b>64.470,20</b>	<b>19.295,81</b>	<b>12.706,24</b>	<b>2.292,11</b>
<b>PROMEDIO</b>					<b>2.766,32</b>	<b>8.058,78</b>	<b>2.411,98</b>	<b>1.588,28</b>	<b>1.146,05</b>
Elaborado por: Verónica Armijo					Consumo	Vivienda	Microcrédito	semanal	Diario

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LIMITADA**  
**REPORTE DE CREDITOS CONCEDIDOS CONSOLIDADO**  
**ANALISIS DEL PROMEDIO DE CREDITO POR TIPO DE CARTERA**  
**AÑO 2013**

---

4.947,00 11.806.101,62

3538

CALCULOS

**(Valor de Cartera Promedio a Diciembre 2013 /**  
**Valor de Cartera Promedio esperada a Diciembre 2013 X**

**Créditos Consumo**     $\frac{2.766,32}{2.000,00} \times 100 = 138,32$

**Microcrédito**         $\frac{2.411,98}{2.000,00} \times 100 = 120,60$

**Mi Negocio Semanal**     $\frac{1.588,28}{2.000,00} \times 100 = 79,41$

**Mi Negocio diario**      $\frac{1.146,05}{2.000,00} \times 100 = 57,30$

**COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO MINGA LTDA.**

**AREA: CARTERA DE CRÉDITO**

**ARCHIVO MATRICES  
AUDITORIA INTEGRAL**

**AÑO 2013**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTEGRAL**

**MHAI**  
**1/2**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	TECNICAS	PROGRAMA DE AUDITORIA	PROCEDIMIENTO
<b><u>AUDITORÍA FINANCIERA</u></b>	No se logra alcanzar los índices de rentabilidad planificados, es decir un ROA del 2% y un ROE del 5%	<b><u>ISR/AF</u></b>	Cálculo, Análisis	<b>Programa General de Auditoria Financiera</b>	Calcular los índices de solidez y rentabilidad, para determinar si se llegó a las metas trazadas en el Plan Estratégico.
	En el año 2013, se puede evidenciar un crecimiento en la cartera vencida.	<b><u>ACC/AF</u></b>			Realizar un monitoreo de la cartera mensual y un anual por el período 2013.
	La provisión de cuentas incobrables no es apropiada, pese a que se evidencia un incremento en la cartera de crédito vencida entre el 2012 y 2013.	<b><u>PTPCV</u></b>			Realizar un análisis al cálculo de la provisión de cartera de crédito vencida.
<b><u>AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</u></b>	El proveedor del software no brinda oportuno soporte técnico y no soluciona los errores que arroja el sistema ECOMS.	<b><u>LMCC</u></b>	Análisis, Revisión, comprobación	<b>Programa General de Auditoria de Control Interno</b>	Realizar una breve revisión de varios tipos de reportes impresos en el sistema. El libro mayor de cartera de crédito, archivo digital mal reportado.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTEGRAL**

**MHAI**  
**1/2**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	TECNICAS	PROGRAMA DE AUDITORIA	PROCEDIMIENTO
<b><u>AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</u></b>	Los oficiales de crédito no cumplen con las disposiciones del manual de crédito, específicamente la del archivo en los expedientes de documentos legalizados posteriores al desembolso de un crédito.	<b><u>CCI/AC</u></b>	Observar verificar	<b>Programa General de Auditoría de Cumplimiento</b>	Realizar al azar un chequeo de los expedientes de crédito, para observar que estén debidamente custodiados los documentos importantes tales como tablas de amortización y pagarés debidamente firmados por deudor y garante.
	No se cumple en un 66 % las recomendaciones emitidas por Auditoría Externa correspondientes al año 2012.	<b><u>CRAE/AC</u></b>			Realizar una matriz de seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa.
	No se cumple con las disposiciones del Manual de crédito, en lo relacionado con las renovaciones de crédito.	<b><u>ANC</u></b>			Se realiza un Análisis de Cumplimiento en base al manual de crédito de la cooperativa.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTEGRAL**

**MHAI**  
**1/2**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	TECNICAS	PROGRAMA DE AUDITORIA	PROCEDIMIENTO
<b><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></b>	No se cumple el promedio planificado de créditos.	<b><u>C/AG</u></b>	Análisis, Revisión, cálculo	<b>Programa General de Auditoría de Gestión</b>	Solicitar al Jefe de Crédito el auxiliar de cartera del año 2013
	El índice de morosidad al cierre del ejercicio 2013 es del 8,89%.	<b><u>C/AG</u></b>			Realizar un monitoreo de la cartera mensual y un anual por el período 2013.
	No se cumplió con la estructura de crédito planteada en el plan estratégico año 2013.	<b><u>C/AG</u></b>			Solicitar los Estados Financieros en Contabilidad. Analizar el Balance General el rubro cartera de créditos

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García
---

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTEGRAL**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	TECNICAS	PROGRAMA DE AUDITORIA	PROCEDIMIENTO
<b><u>AUDITORÍA FINANCIERA</u></b>	No se logra alcanzar los índices de rentabilidad planificados, es decir un ROA del 2% y un ROE del 5%	<b><u>ISR/AF</u></b>	Cálculo, Análisis	<b>Programa General de Auditoria Financiera</b>	Calcular los índices de solidez y rentabilidad, para determinar si se llegó a las metas trazadas en el Plan Estratégico.
	En el año 2013, se puede evidenciar un crecimiento en la cartera vencida.	<b><u>ACC/AF</u></b>			Realizar un monitoreo de la cartera mensual y un anual por el período 2013.
	La provisión de cuentas incobrables no es apropiada, pese a que se evidencia un incremento en la cartera de crédito vencida entre el 2012 y 2013.	<b><u>PTPCV</u></b>			Realizar un análisis al cálculo de la provisión de cartera de crédito vencida.
<b><u>AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</u></b>	El proveedor del software no brinda oportuno soporte técnico y no soluciona los errores que arroja el sistema ECOMS.	<b><u>LMCC</u></b>	Análisis, Revisión, comprobación	<b>Programa General de Auditoria de Control Interno</b>	Realizar una breve revisión de varios tipos de reportes impresos en el sistema. El libro mayor de cartera de crédito, archivo digital mal reportado.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTEGRAL**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	TECNICAS	PROGRAMA DE AUDITORIA	PROCEDIMIENTO
<b><u>AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</u></b>	Los oficiales de crédito no cumplen con las disposiciones del manual de crédito, específicamente la del archivo en los expedientes de documentos legalizados posteriores al desembolso de un crédito.	<b><u>CCI/AC</u></b>	Observar verificar	<b>Programa General de Auditoría de Cumplimiento</b>	Realizar al azar un chequeo de los expedientes de crédito, para observar que estén debidamente custodiados los documentos importantes tales como tablas de amortización y pagarés debidamente firmados por deudor y garante.
	No se cumple en un 66 % las recomendaciones emitidas por Auditoría Externa correspondientes al año 2012.	<b><u>CRAE/AC</u></b>			Realizar una matriz de seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa.
	No se cumple con las disposiciones del Manual de crédito, en lo relacionado con las renovaciones de crédito.	<b><u>ANC</u></b>			Se realiza un Análisis de Cumplimiento en base al manual de crédito de la cooperativa.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTEGRAL**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T	TECNICAS	PROGRAMA DE AUDITORIA	PROCEDIMIENTO
<b><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></b>	No se cumple el promedio planificado de créditos.	<b><u>C/AG</u></b>	Análisis, Revisión, cálculo	<b>Programa General de Auditoría de Gestión</b>	Solicitar al Jefe de Crédito el auxiliar de cartera del año 2013
	El índice de morosidad al cierre del ejercicio 2013 es del 8,89%.	<b><u>C/AG</u></b>			Realizar un monitoreo de la cartera mensual y un anual por el período 2013.
	No se cumplió con la estructura de crédito planteada en el plan estratégico año 2013.	<b><u>C/AG</u></b>			Solicitar los Estados Financieros en Contabilidad. Analizar el Balance General el rubro cartera de créditos

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía  
Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTEGRAL**

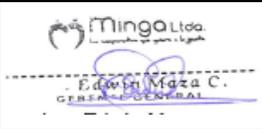
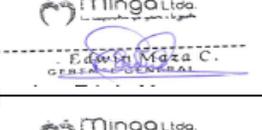
COMPONENTE	HALLAZGO	P/T
<b><u>AUDITORÍA FINANCIERA</u></b>	No se logra alcanzar los índices de rentabilidad planificados, es decir un ROA del 2% y un ROE del 5%	<b><u>ISR/AF</u></b>
	En el año 2013, se puede evidenciar un crecimiento en la cartera vencida.	<b><u>ACC/AF</u></b>
	La provisión de cuentas incobrables no es apropiada, pese a que se evidencia un incremento en la cartera de crédito vencida entre el 2012 y 2013.	<b><u>PTPCV</u></b>
<b><u>AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</u></b>	El proveedor del software no brinda oportuno soporte técnico y no soluciona los errores que arroja el sistema ECOMS.	<b><u>LMCC</u></b>
	Los oficiales de crédito no cumplen con las disposiciones del manual de crédito, específicamente la del archivo en los expedientes de documentos legalizados posteriores al desembolso de un crédito.	<b><u>CCI/AC</u></b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA**  
**EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTEGRAL**

COMPONENTE	HALLAZGO	P/T
<b><u>AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</u></b>	No se cumple en un 66 % las recomendaciones emitidas por Auditoría Externa correspondientes al año 2012.	<b><u>CRAE/AC</u></b>
	No se cumple con las disposiciones del Manual de crédito, en lo relacionado con las renovaciones de crédito.	<b><u>ANC</u></b>
<b><u>AUDITORÍA DE GESTION</u></b>	No se cumple el promedio planificado de créditos.	<b><u>C/AG</u></b>
	El índice de morosidad al cierre del ejercicio 2013 es del 8,89%.	<b><u>C/AG</u></b>
	No se cumplió con la estructura de crédito planteada en el plan estratégico año 2013.	<b><u>C/AG</u></b>

Elaborado por: Verónica Armijo Mejía Supervisado por: Msc. Nelson Gustavo Cáceres García
---

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LIMITADA  
AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE CARTERA DE CREDITO  
MATRIZ DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES**

ITEM	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	PERSONAL RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE	TIEMPO ESTIMADO	MEDIOS DE VERIFICACION	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD
1	Distribuir el trabajo entre los empleados del Área de Cartera de Crédito con el fin de evitar incumplimientos	Contratar personal con un perfil acorde al cargo de Cartera de Crédito, para que aporte con el buen desempeño del área	Gerente General / Jefe de Talento Humano	1 mes	Contrato de Trabajo	
2	Disminuir el porcentaje y cantidad de cuentas en mora que ocasionen pérdidas económicas	Agilizar el monitoreo de Cartera de Crédito, realizada por los oficiales de crédito, actuando oportunamente con el llamado a los socios.	Jefe de Crédito	1 semana	Hoja excel monitoreo de cartera de crédito	
3	Incentivar al personal del área de cartera de crédito, con remuneraciones, de acuerdo al cumplimiento de metas	Presupuestar el pago de comisiones a los empleados del área de cartera de crédito, de acuerdo a la evaluación del cumplimiento de metas.	Consejo de Administración / Gerente General	1 mes	Actas de Consejo de Administración / Presupuesto	
4	Dar a conocer a los empleados los objetivos estratégicos y metas trazadas en el Plan Estratégico	Seminarios para exponer el Plan Estratégico institucional	Gerente General	1 semana		
5	Disminuir riesgos de desastres naturales o riesgos económicos por mora de los socios.	Elaborar planes de contingencia para la Cooperativa y ponerlos a consideración del Consejo de Administración	Gerente General	1 mes	Plan de Riesgos	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO MINGA LTDA.**

**AREA: CARTERA DE CREDITO**

**ARCHIVO PERMANENTE**

**AÑO 2013**

**INDICE DE ARCHIVO PERMANENTE**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**MINGA LTDA.**

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REF/P.T</b>	<b>ELAB. POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Constitución de la República del Ecuador Artículos 311 – 319 y 321	<b><u>AP1</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
2	Antecedentes Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.	<b><u>AP2</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
3	Acuerdo Ministerial de creación	<b><u>AP3</u></b>		
4	Acta constitutiva	<b><u>AP4</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
5	Estatuto de la Cooperativa de Ahorro Minga Ltda.	<b><u>AP5</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
6	Registro de Directivas	<b><u>AP5</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
7	Manual de Funciones	<b><u>AP7</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
8	Copia del RUC	<b><u>AP8</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
9	Misión, Visión	<b><u>AP9</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
10	Organigrama estructural y funcional	<b><u>AP10</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
11	Plan Estratégico 2010 – 2014	<b><u>AP11</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
12	Balance General de la Coop. De Ahorro y Crédito Minga Ltda. Al 31-12-2013	<b><u>AP12</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
13	Estado de Resultados al 31-12-2013	<b><u>AP13</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
14	Libro Mayor General de la Cuenta Cartera de Crédito	<b><u>AP14</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>
15	Manual y Reglamento de Crédito	<b><u>AP15</u></b>	<b>VPAM</b>	<b>10/Nov/2014</b>

Elaborado por: Verónica Armijo

Fecha: 10 /11/2014

Supervisado por: MS Nelson Gustavo Cáceres García Fecha:

## **ANTECEDENTES COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**

### **RESEÑA HISTORICA**

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 el pueblo indígena no tenía acceso en la Banca Tradicional. Fundada con valores y principios de la Cultura Kichwa. Inicia como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (actual COMPOCIECH en Majipamba).

Donde se comienza a tener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia, única y exclusivamente Indígenas evangélicos. Por el crecimiento que mostró, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente, es así que el 30 de mayo de 1997 se consigue la personería jurídica que figura en el Acuerdo Ministerial 0694.

Actualmente cuenta con más de 23.400 socios, lo que a evidencia la confianza hacia la institución como una Institución sólida y de reconocido prestigio en el sector rural de la cultura Kichwa de nuestra provincia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., adquiere personería jurídica con acuerdo ministerial N° 0694 de fecha 30 de mayo de 1997, mediante el cual se aprueba su estatuto, se registran sus socios fundadores, esta institución tiene como objeto social principal, realizar operaciones y actividades de intermediación financiera y servicios financieros populares y solidarios, así como actos de responsabilidad social con sus socios y clientes o terceros, con sujeción a la normativa aplicable.

Entre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro Minga Ltda.,  
tenemos los siguientes:

## CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

**Art. 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

### Capítulo sexto

#### Trabajo y producción

##### Sección primera

#### Formas de organización de la producción y su gestión

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**Art. 321.-** El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental.

# MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO

<b>CAPITULO I .....</b>	<b>5</b>
1 GENERALIDADES .....	5
1.1 <i>Introducción</i> .....	5
1.2 <i>Control</i> .....	5
1.3 <i>Actualización</i> .....	5
1.4 <i>Difusión</i> .....	6
1.4.1 <i>Uso y acceso al manual de crédito</i> .....	6
1.4.2 <i>Normas sobre el Conocimiento del Manual</i> .....	6
1.5 <i>Objetivos</i> .....	7
1.5.1 <i>Objetivo General</i> .....	7
1.5.2 <i>Objetivos Específicos:</i> .....	7
1.6 <i>Código Moral Institucional</i> .....	7
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>9</b>
2 MARCO REFERENCIAL .....	9
2.1 <i>Destino de los Recursos</i> .....	9
2.2 <i>Indicadores de Gestión</i> .....	9
2.3 <i>Clasificación de la cartera</i> .....	9
2.3.1 <i>Crédito de consumo</i> .....	9
2.3.2 <i>Crédito de microempresa</i> .....	10
2.3.3 <i>Crédito de vivienda</i> .....	11
2.3.4 <i>Crédito comercial</i> .....	11
2.4 <i>Tipos de Garantías</i> .....	12
2.4.1 <i>Garantía Personal</i> .....	12
2.4.2 <i>Cash Colateral (Depósitos de Garantías)</i> .....	12
2.4.3 <i>Garantía Hipotecaria</i> .....	13
2.4.4 <i>Garantía Prendaria</i> .....	13
2.5 <i>Renovaciones / ampliaciones, reestructuración y refinanciamiento</i> .....	14
2.5.1 <i>Renovaciones / ampliaciones</i> .....	14
2.5.2 <i>Reestructuración</i> .....	14
2.5.3 <i>Refinanciamiento</i> .....	15
2.6 <i>Montos</i> .....	15
2.7 <i>Plazos</i> .....	16
2.8 <i>Tasas de interés</i> .....	17
2.9 <i>Cuotas y Formas de Pago</i> .....	17
2.10 <i>Seguros</i> .....	17
2.11 <i>Políticas de Aportes</i> .....	17
2.12 <i>De la Mora y sanciones</i> .....	18
2.13 <i>Del Tratamiento de la cartera en riesgo</i> .....	18
2.13.1 <i>Constitución de provisiones</i> .....	19
2.14 <i>Proceso de Calificación de Cartera y Constitución de Provisiones</i> .....	19
2.15 <i>Contenido del Anexo de Cartera:</i> .....	19
2.16 <i>De los Créditos Vinculados</i> .....	20
2.16.1 <i>Definición de personas vinculadas</i> .....	20
2.16.2 <i>Conflicto de intereses</i> .....	21
2.17 <i>Expediente del cliente</i> .....	22
2.17.1 <i>Archivo común</i> .....	22
2.17.2 <i>Archivo en custodia de valores</i> .....	23
2.17.3 <i>“MANEJO DE LOS EXPEDIENTES</i> .....	23
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>24</b>
3 DEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO .....	24
3.1 <i>Comité de Políticas de Crédito</i> .....	24
3.1.1 <i>Constitución y Objetivo</i> .....	24
3.1.2 <i>Funciones y Responsabilidades</i> .....	24
3.2 <i>Normas sobre la Aprobación de las Políticas de Crédito</i> .....	24

<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>25</b>
4 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE CRÉDITO .....	25
4.1 Disposiciones Legales en el Ámbito de Crédito .....	25
4.2 Sujeto de crédito .....	25
4.2.1 Sujeto de crédito calificado .....	25
4.2.2 Sujeto de crédito NO calificado .....	26
4.3 Ahorro Previo. ....	27
4.4 Ingresos Destinados al Pago del Crédito. ....	27
4.4.1 Ingreso fijo mensual .....	27
4.4.2 Ingresos independientes .....	28
4.5 Requisitos y Prohibiciones .....	28
4.5.1 Requisitos .....	28
4.5.2 Prohibiciones .....	31
4.6 Documentos de crédito .....	31
4.7 Condiciones de Acceso .....	34
4.8 Productos de Crédito .....	34
4.9 Proceso de Crédito .....	34
4.9.1 Planeación .....	35
4.9.2 Promoción. ....	35
4.9.3 Recepción de solicitud y confirmación .....	37
4.9.4 Análisis.....	37
4.9.5 Aprobación .....	39
4.9.6 Desembolso / Liquidación de crédito .....	43
4.9.7 Seguimiento y cobranza .....	44
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>45</b>
5 CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS .....	45
5.1 Créditos de Consumo y Vivienda. ....	45
5.2 Consideraciones Generales del proceso de crédito. ....	46
5.2.1 Subproceso: Liquidación.....	47
5.2.2 Subproceso: Seguimiento y Recuperación .....	48
5.3 Criterios de calificación de las solicitudes de Microcrédito .....	48
<b>CAPITULO VI</b> .....	<b>50</b>
6 SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA .....	50
6.1 Cartera Vigente .....	50
6.1.1 Tablas de amortización.....	50
6.1.2 Explicación del cálculo de intereses moratorios.....	50
6.1.3 Información para la recepción de pagos. ....	51
6.1.4 Registro de Movimientos .....	51
6.1.5 Incumplimiento de Pagos. ....	51
6.2 Liberación de garantías.....	51
6.3 Cartera Vencida.....	51
6.3.1 Definición.....	51
6.3.2 Origen de la Cartera Vencida.....	52
6.4 Recuperación de la cartera Vencida.....	52
6.4.1 Cobranza Administrativa .....	52
6.4.2 Cobranza Extrajudicial .....	52
6.4.3 Cobranza judicial .....	53
6.5 Bienes, valores y derechos adjudicados o recibidos como dación en pago.....	53
6.5.1 Adjudicación y Dación de Pagos. ....	53
6.5.2 Registro de Bienes. ....	53
6.5.3 Administración, Promoción y Venta de Bienes Adjudicados.....	53
6.5.4 Precio de Venta. ....	54
6.6 Castigo de Cartera.....	54
6.7 Seguimiento y Recuperación de los Créditos.....	54
6.8 Gestión de créditos de Dudoso Recaudo .....	55

6.8.1 Características de los créditos de Dudoso Recaudo .....	55
6.8.2 Administración y Cobranzas .....	55
6.8.3 Mecanismos de Negociación de Créditos de Dudoso Recaudo.....	55
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>56</b>
7 DISPOSICIONES ESPECIALES .....	56
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>58</b>
1 INDICADORES DE GESTIÓN .....	58
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>59</b>
2 TARIFAS VIGENTES PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA .....	59
2.1 Cuadro Nro. 1 .....	59
2.1.1 Tasas de Interés y aportes .....	59
2.2 Cuadro N° 2 .....	59
2.2.1 Comisiones y Recargos por Mora en el pago de los Créditos.....	59
2.3 Cuadro Nro. 3 .....	59
2.3.1 Costos por Avalúos de Bienes a recibirse en Garantía .....	59
2.4 Cuadro Nro. 4 .....	60
2.4.1 Costos por la Elaboración de Hipotecas y Prendas.....	60
2.5 Cuadro Nro. 5 .....	60
2.5.1 Relaciones Encaje – Préstamos para los Productos de Crédito de la Cooperativa .....	60
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>61</b>
3 FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE CRÉDITOS VINCULADOS.....	61
<b>ANEXO 4.....</b>	<b>62</b>
4 CIRCULAR N° SBS- INJ-DNE-GI-2008-820.....	62
<b>ANEXO 5.....</b>	<b>64</b>
5 PRODUCTOS DE CRÉDITO .....	64
5.1 CREDITOS .....	64
<b>ANEXO 6.....</b>	<b>65</b>
6 PROCESO DE CRÉDITO .....	65
<b>ANEXO 7.....</b>	<b>66</b>
7 ENCUESTA DE SUPERVISION Y EVALUACION DE CREDITO .....	66
<b>ANEXO 8.....</b>	<b>68</b>
8 DOCUMENTACIÓN MINIMA QUE DEBEN CONTENER LOS EXPEDIENTES DE CRÉDITO.....	68
<b>ANEXO 9.....</b>	<b>69</b>
9 PERSONAL AUTORIZADO PARA RECIBIR EL MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA	69
<b>ANEXO 10.....</b>	<b>70</b>
10 ALCANCES DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE UNA MICROEMPRESA .....	70
10.1 Del solicitante y núcleo familiar .....	70
10.2 A nivel del negocio .....	70
10.3 A nivel del entorno .....	70
10.4 Recomendaciones prácticas .....	70

# CAPITULO I

## 1 Generalidades

### 1.1 Introducción

El presente Manual y Reglamento de Crédito establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar, a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la clasificación, la desconcentración y la recuperación de créditos vencidos.

El Manual y Reglamento de Crédito (en adelante "Manual") ha sido preparado para que los funcionarios de crédito de la Cooperativa cuenten con normas uniformes en la administración y análisis de crédito, así como en la aprobación, instrumentación, desembolso, y cobranzas.

### 1.2 Control

Todo proceso que implique un riesgo para la institución debe contar con lineamientos claros y con los respectivos responsables para que las actividades se las realicen de forma ordenada y transparente.

El proceso crediticio contenido en el Manual de Crédito es de carácter obligatorio. El personal de la Cooperativa al que se le asigne un ejemplar del mismo, será responsable de su custodia y debida observancia, siendo este la principal fuente de consulta para el adecuado funcionamiento de las operaciones de crédito, así como agregar en su oportunidad, las actualizaciones que modifiquen, ajusten o precisen algún tema en específico.

### 1.3 Actualización

La normatividad aplicable a las operaciones crediticias, se podrá actualizar, modificar, ajustar o precisar a través de dos tipos de circulares:

- *Normativa.*- Es la que da a conocer las disposiciones, interpretaciones, criterios y políticas en materia de crédito, emitidas por autoridades externas competentes, cambios registrados en la normatividad interna o emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Superintendencia de Bancos o Gobierno Nacional
- *Informativa.*- Es aquella que tiene como propósito aclarar o precisar la interpretación a una disposición o dar a conocer alguna política cuyos alcances involucren al proceso crediticio.

El área de crédito por autorización de los Directivos de la Cooperativa es la responsable de coordinar las actividades de:

Emisión y difusión de la información que implique algún cambio en el proceso de crédito.

La actualización del Manual de Crédito se hará cada vez que sea necesario incorporar nuevas disposiciones internas o externas que tenga fundamento en documentación legal o causas fundamentadas. Con expresa autorización del Consejo de Administración.

El manual de políticas de crédito será revisado cada seis meses y si es necesario realizar ajustes se lo revisara antes del período establecido, los responsables para realizar las modificaciones y adiciones que sean necesarias son el Comité de Políticas de Crédito.

## 1.4 Difusión

El Manual de Crédito será dado a conocer a las personas autorizadas por medio de documentos impresos y/o por medios electrónicos en formato PDF, el mismo que tiene un carácter de confidencial y es de uso exclusivo para los procesos internos de crédito de la Cooperativa y para los procesos externos en caso de que se requiera información por parte de organismos de control.

### 1.4.1 Uso y acceso al manual de crédito.

El acceso y uso del presente manual es exclusivo para funcionarios de la Cooperativa, relacionados directamente con las actividades crediticias y para los organismos de control que necesiten verificar la aplicación del documento en los procesos de la cooperativa

- Se autoriza únicamente el acceso del presente Manual a funcionarios de LA COOPERATIVA. Se entregará a cada funcionario autorizado por la Cooperativa un ejemplar previamente numerado. Dichos funcionarios serán responsables de la custodia y buen uso del ejemplar recibido y tendrán la obligación de devolver el Manual en caso de cese de funciones, ya sea por término de la relación laboral o cambio de puesto.
- Se prohíbe la reproducción total o parcial del Manual.
- Todo funcionario involucrado en el proceso de crédito deberá, obligatoriamente, conocer en detalle las políticas y procedimientos vigentes, así como sus futuras enmiendas. La Gerencia General establecerá los mecanismos para facilitar así como para comprobar dicho conocimiento.
- No será una justificación frente a incumplimientos, el desconocimiento de políticas, límites, restricciones y procedimientos que han sido divulgados normalmente.
- Aquellas personas que sean portadoras de un Manual deberán conservarlo con todo el cuidado necesario para evitar sustracciones no deseadas, así como ser responsables de no extraviarlo.

### 1.4.2 Normas sobre el Conocimiento del Manual

Es obligación y responsabilidad de todo funcionario que participe en la gestión del riesgo crediticio, conocer los lineamientos, procedimientos y disposiciones legales vigentes sobre la administración, implementación, inscripción, custodia, cesión, vigencia, caducidad, recuperación, renovación y derechos de acción judicial para créditos.

El incumplimiento de las políticas del Manual y sus enmiendas constituirá **falta grave frente a la reglamentación de la Cooperativa** y se aplicarán las sanciones pertinentes.

El Jefe de Negocios (Crédito) evaluará cada año que los funcionarios tengan pleno conocimiento del Manual. A fin de aplicar dicha política, se tomará un examen de entendimiento, cuya nota mínima será de 80/100. En caso que resultare una nota inferior se suspenderán los niveles de aprobación asignados y el funcionario tendrá un mes de plazo para aplicar nuevamente al examen

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 Objetivo General

Establecer políticas claras que regirán el proceso de crédito de la cooperativa que garantice un crecimiento sano de la cartera y un manejo prudente de los recursos financieros.

### 1.5.2 Objetivos Específicos:

- Supervisar, regular y controlar la actividad crediticia de la Cooperativa a través de las normas y procedimientos contenidos en el presente documento.
- Dar a conocer el marco normativo a, instituciones financieras (inversionistas), organismos de control, dependencias y autoridades que legalmente requieran de esta información y con los que la cooperativa se relacione.
- Proporcionar al personal responsable de la promoción, operación y administración del crédito, una herramienta que le permita desarrollar su función con mayor seguridad y eficiencia.
- Evitar el clientelismo por parte de directivos o funcionarios, por falta de un marco regulatorio interno que lo impida.
- Servir de instrumento de trabajo, para transmitir los conceptos y conocimientos necesarios en el proceso de crédito; y,

## 1.6 Código Moral Institucional

Además proceder conforme lo señala el MANUAL DE CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL.

Todos los funcionarios que tengan relación directa o indirecta con la evaluación de socios y clientes, aprobación, instrumentación, desembolso, cobranza y administración de créditos se responsabilizan de cumplir estrictamente el siguiente código moral. El incumplimiento a dicho código constituirá falta grave frente a la reglamentación de la Cooperativa y se aplicarán las sanciones pertinentes descritas en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Trabajo.

El Código Moral de la Cooperativa contempla:

- Honestidad, integridad en las actividades diarias.
- Preservar los intereses de la Cooperativa y de sus socios.
- Las relaciones con los socios y clientes deben ser de largo plazo y manejadas en el marco de la más alta calidad de servicio y confianza.
- No divulgar a personas no autorizadas, información que se ha clasificado como confidencial o de uso exclusivo de la Entidad.
- No aceptar regalos por parte de clientes o socios que busquen, directa o indirectamente, tratos preferenciales en el otorgamiento de créditos.
- No usar la base de datos de clientes o socios para beneficios personales o de terceros.
- No cobrar a los clientes honorarios o comisiones por trámites o por tratos preferenciales.

- No encubrir a cualquier funcionario que hubiese incumplido las disposiciones del presente Manual.
- Ante la duda que pudiese tener un funcionario al identificar una situación que represente un **conflicto de intereses** deberá abstenerse de tomar decisiones que involucren un riesgo para LA COOPERATIVA y entregar dicha responsabilidad al jefe inmediato. Se define como conflicto de intereses a las siguientes situaciones:
  - Evaluar y aprobar créditos a personas vinculadas: cónyuge o conviviente; parientes hasta el primero grado de afinidad o segundo de consanguinidad;
  - Manejar relaciones de crédito con Entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo o asociación o participación en negocios específicos.

## CAPITULO II

### 2 MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 Destino de los Recursos.

Los recursos otorgados como crédito a los socios de la Cooperativa, pueden ser utilizados en actividades microempresariales, de consumo, vivienda, entre otras; siempre y cuando estas actividades no sean reñidas<sup>1</sup> con la ley y peor aún con la moral pública. Por otra parte, el destino de crédito expresado en la solicitud, deberá ser cumplido. El uso de los fondos en actividades o destinos diferentes será considerado como experiencia negativa para nuevas operaciones de crédito, pudiendo ser causal inclusive de negación del mismo.

#### 2.2 Indicadores de Gestión.

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 (Anexo 1).

Tanto Gerencia como los Consejos de Administración y Vigilancia, deberán realizar un Benchmarking permanente que compare los resultados operativos de la Cooperativa con las demás instituciones del sector de las microfinanzas.

#### 2.3 Clasificación de la cartera

Dentro de una institución de microfinanzas tenemos varios tipos de crédito para de esta forma poder servir de mejor manera las necesidades de los socios:

Fuente de re – pago importante <sup>2</sup> (origen de fondos)	Clasificación de cartera
Ingresos de negocios propios (informales)	Microempresa
Ingresos de empleo fijo	Consumo
Ingresos de negocios (personas jurídicas)	Comercial
Construcción, adquisición de vivienda	Vivienda <sup>3</sup>

##### 2.3.1 Crédito de consumo

**“Crédito de Consumo.- Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios,**

<sup>1</sup> Actividades que afecten al normal desarrollo de la sociedad y vayan en contra de la ley pública y privada.

<sup>2</sup> **Fuente de re – pago más importante.-** se refiere al ingreso que constituye más del 50% del ingreso familiar.

<sup>3</sup> **Vivienda.-** Es la única clasificación de cartera que depende del uso o destino de los fondos, con la particularidad que para ser considerada de vivienda debe estar avalada por una hipoteca, y sea de uso del beneficiario del crédito.

**que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales”<sup>4</sup>**

La cooperativa mantienen como ingresos fijos las pensiones jubilares, sueldo fijo de instituciones públicas, privadas, ong´s y pensiones de cualquier tipo fijadas por un juez o la autoridad competente. Por otra parte, este ingreso fijo debe provenir de una fuente estable que se lo demuestra con un trabajo de al menos un año actualmente. O 6 meses en el trabajo actual siempre y cuando el trabajo anterior haya tenido al menos 1 años.

### 2.3.2 Crédito de microempresa

**“Microcrédito.- Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.”<sup>5</sup>** La cooperativa mantienen como ingresos independientes o variables los ingresos por negocio propio, honorarios profesionales, comisiones por ventas, arriendos, giros del exterior, etc. En estas operaciones se debe considerar también la estabilidad del negocio de al menos 6 meses, sin descartar el apoyo de la cooperativa a nuevos proyectos de emprendimiento

“En el caso de que los sujetos de crédito, que cumpliendo las condiciones económicas descritas anteriormente, reciban un crédito superior a USD 20.000 destinado para actividades productivas, éste se entenderá como crédito productivo.

Cuando se trate de personas naturales no asalariadas, usualmente informales cuya principal fuente de repago constituyan las ventas o ingresos generados por las actividades que emprenda, indiferentemente si el destino del crédito sea para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito, y por ende la tasa de interés que se deberá aplicar será la de cualquiera de los tres segmentos de microcrédito que existe. Se entiende por trabajador por cuenta propia a los trabajadores que desarrollan su actividad utilizando para ello, solo su trabajo personal, es decir no dependen de un patrono ni hacen uso de personal asalariado, aunque pueden estar auxiliados por trabajadores familiares no remunerados.

Cuando se trate de operaciones de microcrédito instrumentadas con metodologías de concesión de carácter comunitario, la tasa efectiva que se deberá aplicar a dichas operaciones de crédito, no deberán sobrepasar la tasa máxima del segmento al que corresponde el saldo promedio individual pendiente de pago de los microcréditos vigentes instrumentados con metodologías de concesión de carácter comunitario a la institución financiera, y el monto promedio individual que recibe cada miembro del grupo comunal sujeto de crédito. Este tipo de operaciones deberán ser reportadas de acuerdo a lo que establezca el Instructivo<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Regulación N.- 153-2007, Banco Central del Ecuador, Artículo 8, acápite b.

<sup>5</sup> Regulación N.- 153-2007, Banco Central del Ecuador, Artículo 8, acápite c.

<sup>6</sup> LIBRO . POLITICA MONETARIA-CREDITICIA \*48.4, Actualización #123 Junio 10/2009, Pag. 20

### **2.3.2.1 Microcrédito minorista.-**

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria”.

### **2.3.2.2 Microcrédito de acumulación simple.-**

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

### **2.3.2.3 Microcrédito de acumulación ampliada.-**

Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada

## **2.3.3 Crédito de vivienda**

**“Vivienda.- son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación.”<sup>7</sup>** Es el único tipo de crédito que se califica según el destino de los fondos y no por la fuente de repago.

El crédito de vivienda debe mantener políticas especiales ya que los montos son elevados, deben tener un análisis exhaustivo y la garantía debe ser real (hipoteca).

## **2.3.4 Crédito comercial**

**“Crédito Comercial.- Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas. Las operaciones de tarjetas de crédito corporativas, se considerarán créditos comerciales, así como también los créditos entre instituciones financieras.”<sup>8</sup>** La cooperativa no maneja este tipo de crédito por los montos elevados y por no contar con sistemas de tarjetas de crédito.

<sup>7</sup> Regulación N.- 153-2007, Banco Central del Ecuador, Artículo 8, acápite d.

<sup>8</sup> Regulación N.- 153-2007, Banco Central del Ecuador, Artículo 8, acápite a.

## 2.4 Tipos de Garantías

Una garantía, es un documento valor, que permite a la institución financiera respaldar el crédito otorgado a un socio. **"En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada"**<sup>9</sup>. En caso de garantías personales debe tener el mismo perfil de pago que el deudor directo.

Estas son las garantías aceptadas por la Institución:

### 2.4.1 Garantía Personal

Es la más conocida y utilizada consiste en presentar una o dos personas que garanticen el buen pago de la deuda es decir se convierte en un deudor solidario ya que si el deudor principal no cumple con los pagos los cobros inmediatamente se los realizará al garante. Por este motivo, es necesario tomar algunas consideraciones para la calificación del o los garantes:

- Que posea vivienda propia y/o Bienes inmuebles, cuyo avalúo supere en un 140% o más al monto que su garantizado/a solicite.
- Poseer estabilidad laboral y/o remuneración cuyo 70% del excedente sea mayor o igual que la cuota de pago.
- Que posea negocio propio cuyo inventario de mercadería supere en un 100% o más al monto solicitado.
- Vehículos o Maquinaria cuyo avalúo supere en un 100% o más al monto solicitado.

**Necesariamente la garantía podrá mejorarse o bajar su rigor en función de la calificación del riesgo crediticio, según análisis y responsabilidad del Asesor de Negocios.**

### 2.4.2 Cash Colateral (Depósitos de Garantías)

Esta garantía consiste en una inversión que tenga el socio en la cooperativa preferentemente, o en otra institución financiera, siempre que el documento esté endosado a nombre de la cooperativa y por un valor no menos al 110% del crédito otorgado. El cash colateral también se puede aplicar sobre los ahorros del socio los cuales se deben pignorar hasta el 110% del crédito concedido y se considerara lo siguiente para este tipo de garantía:

- Todo socio deberá tener depósitos de garantía antes de realizar una operación crediticia.

---

<sup>9</sup> Ley General de instituciones del Sistema Financiero, Título VII, Art. 72

- Los depósitos de garantía serán de acuerdo a cada producto con los que cuenta la cooperativa.
- En los créditos automáticos los depósitos de garantía se debitaban a los pagos en caso de que el socio no se acerque a cancelar dicho pago
- Para que los depósitos de garantía sean de menor porcentaje los socios deberán haber tenido dos o más créditos con pagos satisfactorios o con buen movimiento de su cuenta personal de ahorros.

### 2.4.3 Garantía Hipotecaria

La garantía Hipotecaria, constituye una garantía de tipo real, en la que la operación crediticia es respaldada con un bien inmueble entre las que podemos indicar, casas, terrenos, solares, departamentos, etc. Si bien este tipo de garantía constituye para la Cooperativa, un respaldo seguro, no hay que perder de vista la viabilidad y el tiempo de constitución. La garantía cuenta con algunas barreras y además hay que considerar lo siguiente:

- La constitución de la Garantía Hipotecaria, implica un tiempo en nuestro medio de uno a dos meses.
- El costo para la constitución de esta garantía es elevado, dependiendo del valor del inmueble.
- Los costos y trámites de hipoteca corren por cuenta del socio.
- La Hipoteca, debe constituirse de un bien propio del socio o si se pueden aceptar hipotecas de bienes de terceras personas.
- Se han dado casos de socios que no quieren solicitar garantías personales a nadie y optan por hipotecar algún bien inmueble como terrenos o casas, con esta opción lo que se debe tomar en cuenta es que la propiedad cubra el 140% del valor del crédito que esta aprobado
- La hipoteca efectuada a nombre de la Cooperativa debe ser primera hipoteca.
- La hipoteca, debe ser abierta por el total del valor del inmueble y no por el total del crédito.
- El dinero se desembolsa solo cuando la hipoteca se encuentre terminada a nombre de la Cooperativa y se entregará la original para mantener en custodia de valores.
- El **avalúo de la propiedad la debe realizar un perito evaluador calificado** por la cooperativa el mismo que presentará un informe claro y conciso de la información recabada en la visita al socio.

Cabe señalar que la hipoteca es lo más seguro como garantía ya que en el caso de un no pago de deuda solo se hace efectiva la garantía. Sin embargo hay que considerar que la garantía del crédito, no puede ni debe ser la razón de aprobación del crédito, esto es una parte de los aspectos de acreditación.

**Ver Anexo 1, Cuadro N° 4: Costos de Legalización e Inscripción de Hipotecas y Prendas.**

### 2.4.4 Garantía Prendaria

La garantía prendaria, constituye una garantía de tipo real, en la que la operación crediticia es respaldada por bienes muebles entre las que podemos indicar: vehículos, maquinarias, electrodomésticos, muebles, obras de arte, etc. Si bien este tipo de garantía constituye para la Cooperativa, un respaldo seguro, no hay que perder de vista la viabilidad y el tiempo de constitución. La garantía cuenta con algunas barreras y además hay que considerar lo siguiente:

El levantamiento de la prenda es un proceso jurídico que corre por cuenta del socio incluyendo los costos del trámite y debe cumplir con los siguientes pasos:

**Ver Anexo 2, Cuadro N° 1: Garantías para los Productos de Crédito.**

- La constitución de la Garantía Prendaria, implica un tiempo en nuestro medio de 15 a 30 días.
- El costo para la constitución de esta garantía puede ser elevado, dependiendo del avalúo del mueble.
- Los costos y trámites de la prenda corren por cuenta del socio.
- La prenda, debe constituirse de un bien propio del socio, el cual se verificará con títulos de propiedad o avalúos legales.
- Se han dado casos de socios que no quieren solicitar garantías personales a nadie y optan por preñar algún bien mueble, con esta opción lo que se debe tomar en cuenta es que el bien mueble cubra el 140% del valor del crédito que esta aprobado
- La prenda efectuada a nombre de la Cooperativa debe ser la primera.
- El dinero se desembolsa solo cuando la prenda se encuentre terminada a nombre de la Cooperativa y se entregará la original para mantener en custodia de valores.
- El avalúo de los bienes a preñar la realizará el abogado encargado del proceso y si no tienen soporte de títulos de propiedad o facturas de compra el abogado entregará una declaración de bienes realizada por el y firmada por el socio aceptando lo escrito y debidamente notariadas.

En el caso de una garantía prendaria, dependiendo del valor del bien, del año de compra y del monto del crédito; el bien mueble sujeto de garantía deberá estar debidamente asegurado y la póliza deberá estar endosada a favor de la Cooperativa.

## **2.5 Renovaciones / ampliaciones, reestructuración y refinanciamiento**

### **2.5.1 Renovaciones / ampliaciones**

Se podrá conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos a partir de un 3er. Crédito y cuando los socios hayan cancelado de manera puntual el **50%** del crédito vigente concedido en un plazo mínimo de **6 meses** consecutivos.

Las renovaciones o ampliaciones se deben considerar como nuevos créditos por tal motivo se solicita nueva solicitud de crédito y el procedimiento para el análisis y aprobaciones de las ampliaciones o renovaciones será estrictamente el mismo descrito en el presente manual.

### **2.5.2 Reestructuración**

Se entenderá como reestructuración de un crédito, al acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito impago.

La reestructuración deberá estar instrumentada mediante un nuevo contrato o un adendum al contrato original, independientemente de que se encuentre o no amparado por una línea de crédito.

Las alternativas pueden ser:

### 2.5.2.1 Ampliación del Plazo

Se deberá observar las siguientes instrucciones:

- ✓ La aprobación de una ampliación será responsabilidad del siguiente nivel del que aprobó originalmente el crédito.
- ✓ Las ampliaciones de plazo se efectuarán de acuerdo con el flujo de caja del deudor.
- ✓ Se suscribirá entre las partes involucradas un convenio de ampliación de plazo.
- ✓ Para la ampliación del plazo se deberá incorporar también a los garantes, quienes deberán comparecer en estos convenios, para reconfirmar que las garantías se mantienen o se incrementan. Si el deudor no puede comprometer tal comparecencia y aceptación, no podrá efectuarse la ampliación del plazo.

### 2.5.3 Refinanciamiento

Un buen manejo financiero recomienda no efectuar operaciones de crédito para cancelar intereses y gastos pendientes de pago de operaciones anteriores sean con extensiones de crédito u operaciones nuevas.

Por excepción se podrán conceder dichas operaciones, bajo las siguientes condiciones:

- ✓ Cuando se trate de operaciones en sectores económicos o geográficos afectados por desastres naturales.
- ✓ Siempre que la fuente de repago se haya afectado permanentemente y el prestatario presente la voluntad de pago.
- ✓ Que el préstamo anterior no esté calificado como dudoso recaudo o pérdida.

Este procedimiento en ningún caso significará o permitirá la omisión de políticas, normas o lineamientos establecidos para un crédito nuevo. Así como, no significará un cambio de la calificación del deudor. El Asesor de Negocios procurará siempre mejorar la posición de las garantías.

## 2.6 Montos

La cooperativa mantiene la política de que los montos serán analizados de forma racional de tal manera que sean montos suficientes de acuerdo a los requerimientos, capacidad de pago del socio, así como los riesgos a los que el prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades, viabilidad del sector económico en el que desarrolla la actividad económica, garantías y estabilidad económica.

**“No se podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%); ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico de la institución”<sup>10</sup>.**

<sup>10</sup> Ley Organica de Economía popular y solidaria, Título III, Capítulo I, Artículo 86.

Además de las restricciones legales y normativas vigentes, la Cooperativa podrá otorgar, para cada tipo de crédito, los siguientes montos máximos:

Tipo de Crédito	Monto Máximo
<b>1. Créditos de Consumo</b>	Hasta US\$ 10.000
<b>2. Créditos para la Vivienda</b>	Hasta US\$ 10.000
<b>3. Microcréditos</b>	
<b>3.1. Microcrédito Acumulacion ampliada</b>	Hasta US\$ 20.000
<b>3.2. Microcrédito Acumulacion Simple</b>	Hasta US\$ 10.000
<b>3.3. Microcrédito Minorista</b>	Hasta US\$ 3.000

Los productos, líneas o facilidades de crédito que establezca la Cooperativa dentro de cada grupo o tipo de crédito podrán considerar montos menores a los referentes establecidos en el cuadro anterior.

## 2.7 Plazos

Para establecer los plazos de los créditos se debe considerar el tipo de operación, el destino del crédito, el flujo de efectivo del cliente. Se debe mencionar que mientras más rápido gire el capital que concedemos como crédito tenemos más oportunidades de prestar el dinero.

En la estructura de plazos de la cartera de crédito de la Cooperativa se buscará que la misma se determine acorde al riesgo de liquidez de la misma, necesidades del mercado y el plazo promedio ponderado de las captaciones.

La siguiente tabla nos indica el uso adecuado de los plazos para generar una mayor rotación de capital:

DESTINO DEL CREDITO	PLAZO	OBJETO
Capital de trabajo	12 meses	Giro de capital en periodos cortos de tiempo
Educativos	10 meses	Duración del año escolar
Consumo	12 meses	En montos cortos para mayor rotación del dinero
Bienes muebles	36 meses	Montos altos de crédito que no generan ingresos
Bienes inmuebles	40 meses	Montos elevados que necesitan de largos plazos para pequeñas cuotas

En función de la estructura de plazos de las captaciones y colocaciones, la Gerencia General podrá establecer plazos máximos por productos y/o montos de crédito.

El Asesor de Negocio deberá tener el criterio apropiado y lo suficientemente razonable para proponer el plazo adecuado para el cliente, el cual se definirá en función de la capacidad de pago del deudor, rotación del capital de trabajo y el monto del crédito propuesto.

Cabe mencionar que los plazos también se dan de acuerdo a las necesidades de los socios y la situación en la que se entregue un crédito.

Los productos o líneas de crédito que establezca la Cooperativa dentro de cada grupo o tipo de crédito podrá considerar plazos máximos específicos, pero siempre en el marco de los referentes del cuadro anterior.

## 2.8 Tasas de interés

A partir de la promulgación de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, quedan insubsistentes las comisiones y otros valores que se gravaba sobre los créditos otorgados. Por tanto, la tasa vigente se calculará de acuerdo a la disposición del Banco Central del Ecuador el mismo que fija las tasas máximas las que no podrán ser superadas en ningún caso. Dichas tasas serán publicadas mensualmente por medio de la prensa y se denominarán "Tasa de Interés Activa Efectiva".

La cooperativa tiene las siguientes políticas para la aplicación de tasas de interés activas en sus créditos **Ver Anexo 2, Cuadro N° 1: Tasas de interés y aportes.**

## 2.9 Cuotas y Formas de Pago

Las cuotas y formas de pago se establecen en la negociación del crédito en función a la capacidad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica. La forma de reembolso de los préstamos podrá ser a través de los siguientes esquemas:

- Quotas constantes e iguales, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses, pudiendo contemplarse cuotas extras adicionales convenidas en la negociación del crédito.
- Quotas decrecientes, que incluyen la amortización de capital en un monto constante en todos los dividendos y el pago de intereses, pudiendo contemplarse cuotas extras adicionales convenidas en la negociación del crédito.

La frecuencia de pagos de los préstamos se determinará de acuerdo al siguiente cuadro:

Tipo de Crédito	Frecuencia de pago
<b>1. Créditos de Consumo</b>	Quincenal, Mensual
<b>2. Créditos para la Vivienda</b>	Mensual
<b>3. Microcréditos</b>	Diario, Semanal, Quincenal, Mensual o de acuerdo al ciclo productivo y al vencimiento

Los productos o líneas de crédito que establezca la Cooperativa dentro de cada grupo o tipo de crédito podrán considerar frecuencias de pago específico, pero siempre en el marco de los referentes del cuadro anterior.

## 2.10 Seguros.

La Cooperativa, contratará los servicios de una aseguradora confiable, el seguro de desgravamen que proteja los saldos impago de socios que fallecieron durante la vida del crédito.

## 2.11 Políticas de Aportes

En consideración de que los Certificados de Aportación son susceptibles a devolución cuando el socio/a ejerza su derecho al retiro voluntario, cuyo efecto debilita al patrimonio Institucional; y,

Con el propósito de fortalecer la solvencia patrimonial de la Cooperativa, en cada solicitud aprobada se solicitará del valor solicitado un porcentaje que irá destinado a fondar el Patrimonio como Otros Aportes Patrimoniales.

## 2.12 De la Mora y sanciones

La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota.

La Cooperativa podrá establecer una comisión por servicios de cobranza en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor. Adicionalmente y de haberse emitido y entregado Notificaciones de Cobranzas, se establecerá un costo adicional por la misma,

**Ver Anexo 2, Cuadro N° 2: Comisiones y recargos por mora en el pago de los créditos.**

La recuperación de cartera vencida de la cooperativa estará bajo responsabilidad del área de crédito la que se dedique ha realizar todo lo permitido por la ley para la recuperación del crédito y sus responsabilidades serán las siguientes:

- Todo socio que haya obtenido un crédito en la institución está obligado a cumplir de manera estricta con todas las condiciones convenidas al momento de la firma del pagaré de crédito
- En el caso de que un socio no pueda realizar la cancelación de una cuota del crédito debe comunicarse con la institución con la finalidad de justificar y evaluar su situación particular anticipándonos así a caer en problema legales
- Todos los créditos que el pago se atrase mas de los 5 días de gracia se le recargara el valor de atraso en el rubro cobranzas tercerizadas y en los créditos anteriores a esta fecha en el rubro gestión de cobranzas.
- Todo crédito vencido se enviara a notificar a deudor y garante administrativamente o tercerizadamente.
- Ningún socio que este atrasado o en morosidad directa o indirectamente podrá gestionar otro crédito hasta regularizar sus obligaciones.
- Las notificaciones deberán reposar en cada expediente para su revisión o justificación.
- La tasa de interés moratoria será el 10% más de la tasa activa vigente de cada producto<sup>11</sup>.

## 2.13 Del Tratamiento de la cartera en riesgo.

La calificación de riesgo es un proceso mensual, dentro de la cooperativa en este caso es la Comisión de Riesgos tendrá la responsabilidad de realizar la calificación de los activos de riesgo y de esta manera determinar los requerimientos de provisiones para evitar futuras pérdidas.

La Comisión de Riesgos entregará de forma periódica al Consejo de Administración el documento que contenga la calificación de los activos de riesgo con firmas de responsabilidad de cada uno de los miembros que estuvieron presentes en la reunión.

<sup>11</sup> Regulación N.- 153-2007, Banco Central del Ecuador, Capítulo VI, Artículo 1.

### 2.13.1 Constitución de provisiones.

La calificación de la cartera de crédito comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada uno de sus acreencias y en su conjunto, la cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones

Como norma prudencial se calificaran a los activos de riesgos y se deben constituir las provisiones según señala la Superintendencia de Bancos y Seguros en la Resolución N.- JB-2004-644 de la Junta Bancaria mientras la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se pronuncie al respecto. De la siguiente manera:

#### PERIODO DE MOROSIDAD Y COBERTURA MINIMA DE PROVISIONES

CATEGORIA DE RIESGO	CREDITOS COMERCIALES (1)		CREDITOS DE CONSUMO (2)		CREDITO DE VIVIENDA		MICROCREDITO		PROVISIONES MINIMAS
	EN MESES		EN DIAS		EN MESES		EN DIAS		
	MAYOR A	HASTA	MAYOR A	HASTA	MAYOR A	HASTA	MAYOR A	HASTA	
Normal "A"		1		15		3		5	1%
Potencial "B"	1	3	15	45	3	9	5	30	5%
Deficiente "C"	3	6	45	90	9	12	30	60	20%
Dudoso Recaudo "D"	6	9	90	120	12	24	60	90	50%
Pérdida "E"	9		120		25		90		100%

(1): Calificación por morosidad para créditos comerciales menores a USD 25,000.

(2): Cuando la SBS detecta debilidades importantes en la administración del riesgo de crédito de consumo, la calificación es similar a la aplicada para microcréditos.  
FUENTE: Codificación de Resoluciones de la SBS y de la JB, Título VII

### 2.14 Proceso de Calificación de Cartera y Constitución de Provisiones

Se observará para la calificación de cartera, el siguiente proceso:

- El Departamento de Sistemas, monitoreará, garantizará o preparará la calificación automática, en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago.
- El Jefe de Negocio con el Departametno de Sistema, emitirá el reporte de Anexo de Cartera, conteniendo la información requerida señalada en el numeral 2.15 del presente Manual.
- El Jefe de Negocios, remitirá el reporte revisado, consolidado y cuadrado al Departamento de Contabilidad, el cual, propondrá a la Gerencia General la constitución de provisiones tomando en cuenta los niveles de constitución de provisiones establecidos en el presente Manual.

### 2.15 Contenido del Anexo de Cartera:

El "Anexo de Cartera", incluirá como mínimo las siguientes especificaciones sobre cada operación que haya sido sujeta a calificación:

- Oficina;
- Identificación del sujeto;
- Nombres y apellidos del sujeto
- Sexo;
- Calificación propia;
- Tasa de interés;
- Monto otorgado;

- h) Fecha de Concesión;
- i) Fecha de Vencimiento;
- j) Saldo Total;
- k) Saldo por vencer;
- l) Saldo que no devenga intereses;
- m) Saldo vencido;
- n) Días de mora;
- o) Interés ordinario;
- p) Interés sobre mora;
- q) Provisión requerida;
- r) Provisión constituida;
- s) Tipo de crédito (producto);
- t) Línea de Crédito.

## 2.16 De los Créditos Vinculados

Se considera como créditos vinculados, a todas las operaciones otorgadas a directivos, empleados y familiares. Frente a esto, hay que determinar un porcentaje máximo de vinculados. Para esto existen parámetros establecidos por la Ley del Sistema Financiero, lo cual indica:

*"Se considerarán vinculadas a la propiedad o administración de la institución del sistema financiero, las siguientes:*

- Las personas naturales o jurídicas que posean, directa o indirectamente el uno por ciento (1%) o más del capital pagado de la institución financiera o de la sociedad controladora del banco o institución financiera que haga cabeza del grupo financiero;
- Las empresas en las cuales los representantes legales, administradores directos o funcionarios posean directa o indirectamente más del tres por ciento (3%) del capital de dichas empresas;
- **Los cónyuges o los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los representantes legales, de los administradores directos o funcionarios de una institución financiera;**
- Las empresas en las que los cónyuges, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los representantes legales, de los administradores directos o funcionarios de una institución financiera, posean acciones por un tres por ciento (3%) o más del capital de dichas empresas; y,
- Las que se declaren presuntivas, con arreglo a las normas de carácter general que dicte la Superintendencia de Bancos, por plazos, tasas de interés, falta de caución u otra causa, en las operaciones activas o sujetos que tengan tratamientos preferenciales en operaciones pasivas.<sup>12</sup>

### 2.16.1 Definición de personas vinculadas

Considerando estas disposiciones, se establece como política clara de créditos vinculados, "para las cooperativas de ahorro y crédito, se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento

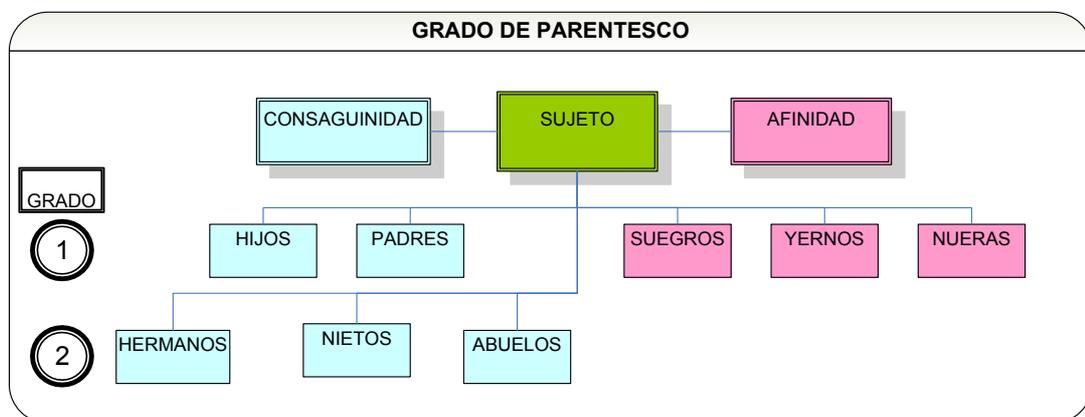
<sup>12</sup> Ley 2002-57 Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título VII, Artículo 74.

(10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.”<sup>13</sup>

Las personas vinculadas dentro de la cooperativa son:

- Directivos, Gerente General, Subgerente, Jefe de Negocios, Jefes y Operadores de Oficinas y Puntos, Jefe de Operaciones, Asesores de Crédito, miembros del Comité de Crédito, Auditor Interno, Contador y demás empleados o directivos asociados con los procesos de análisis, contabilización y aprobación de crédito.
- Familiares de las personas descritas anteriormente hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.

Con el siguiente diagrama notaremos de manera gráfica los créditos que se califican como vinculados:



Para operativizar esta política, es necesario establecer un formato llamado “Declaración de Créditos Vinculados” (Anexo 3), el cual debe ser llenado por las personas, empleados y directivos de la institución a los cuales se les considere como tales. Este formato, debe indicar el nombre del empleado, número de cédula y a continuación los datos de los familiares que caen dentro de la vinculación.

### 2.16.2 Conflicto de intereses

Está completamente prohibido que los miembros de los Consejos, los presidentes, el gerente general, subgerente y los funcionarios de crédito evalúen, recomienden o aprueben una solicitud de crédito de la que vayan a ser beneficiarios y mucho menos figurar como garantes en operaciones crediticias.

De igual forma, los miembros de los Consejos, los presidentes, la gerencia general, subgerente y los funcionarios de crédito no podrán recibir, analizar, recomendar o aprobar una solicitud de crédito en la cual tengan relación de parentesco o de negocios con el cliente solicitante.

<sup>13</sup> Ley 2002-57 Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título VII, Artículo 72

## 2.17 Expediente del cliente

***"Las instituciones financieras mantendrán expedientes individuales para cada uno de sus clientes de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados trimestralmente."*<sup>14</sup>**

### 2.17.1 Archivo común

Este archivo es el que maneja el Área Administrativa y consiste en guardar todos los documentos presentados por el socio para justificar la entrega de un crédito en este se crearan carpetas individuales de cada socio y se archivarán en forma numérica (por número de socio) de tal manera que cuando se necesite información de determinada persona sea de fácil ubicación y en completo orden. La información en cada carpeta se la clasifica de la siguiente manera:

#### **2.17.1.1 Informe de análisis de crédito; en esta parte, deberá archiversse los siguientes documentos:**

- Carpeta
- Foto del socio
- Matriz de decisión Crediticia
- Hoja de evaluación
- Orden de pago, desembolso o liquidación del crédito
- Autorización de aporte de fondo voluntario
- Autorización de débito automático de cuenta de ahorros
- Autorización del buró
- Tabla de amortización
- Contrato de dación en pago (si aplica)
- Ficha de inspección (para créditos que su fuente de ingresos sea el negocio)

#### **Información del Socio; en esta parte de la carpeta, deberán archiversse:**

- Solicitud de crédito deudor
- Copias de cédula deudores
- Papeletas de votación deudores

#### **Información del buró de crédito**

- Certificado de trabajo y roles de pago (consumo)
- Certificado de proveedores (microempresa)
- Copia del RUC (microempresa)
- Copia de declaraciones de impuestos (microempresa)
- Copia de facturas (microempresa)
- Copia de recibos por giros del exterior
- Copia del recibo pagado de agua, luz o teléfono
- Copia de pago de impuesto predial (si aplica)
- Copia de legalización de propiedad (si aplica)
- Copia de matrícula de vehículo (si aplica)
- Certificados de pagos: en caso de constar en el buró de crédito.

#### **2.17.1.2 Información garantías; en esta etapa, deberán archiversse:**

- Solicitud de crédito garante
- Copias de cédula garantas

<sup>14</sup> Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Libro I, Título IX, Anexo 1, Numeral 1

- Papeletas de votación garantes

#### **Información del buró de crédito**

- Certificado de trabajo y roles de pago (consumo)
- Certificado de proveedores (microempresa)
- Copia del RUC (microempresa)
- Copia de declaraciones de impuestos (microempresa)
- Copia de facturas (microempresa)
- Copia de recibos por giros del exterior
- Copia del recibo pagado de agua, luz o teléfono
- Copia de pago de impuesto predial (si aplica)
- Copia de legalización de propiedad (si aplica)
- Copia de matrícula de vehículo (si aplica)
- Certificados de pagos: en caso de constar en el buró de crédito.

#### **2.17.2 Archivo en custodia de valores**

Este archivo guarda documentos de respaldo legal de un crédito que son aquellos documentos que nos dan la seguridad de poder cobrar una operación, se los debe archivar en forma secuencial numérica y cuidando que estén en orden y completos. Cada operación de crédito archivada, deberá llevar:

- Pagaré original
- Medio de aprobación
- Tabla de amortización
- Hipoteca documentos habilitantes (si aplica)
- Prenda documentos habilitantes (si aplica)

#### **2.17.3 “MANEJO DE LOS EXPEDIENTES**

- **Todos los expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales;**
- **Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados de las instituciones financieras. Alguna excepción podrá presentarse cuando los gerentes de sucursal o el representante legal lo autoricen con memorando;**
- **Los Asesores de crédito, gerentes, abogados, gerentes de operación de las sucursales y de la matriz tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma o inicial;**
- **Los Asesores de crédito serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus clientes asignados; y,**
- **El departamento legal será el responsable del manejo de las carpetas legales y de garantías.”<sup>15</sup>**

<sup>15</sup> Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Libro I, Título IX, Anexo 1, Numeral 4

## CAPITULO III

### 3 Definición de las Políticas de Crédito

#### 3.1 Comité de Políticas de Crédito

##### 3.1.1 Constitución y Objetivo

Está conformado por el Gerente General quien lo presidirá, el Jefe de Negocios y Asesores de crédito y delegado de las Agencias por zona. Las políticas, lineamientos, límites y restricciones que emite dicho Comité serán aprobados por el Consejo de Administración.

Su objetivo es el de proveer pautas estratégicas aplicadas a la administración del riesgo de crédito, con el fin de estandarizar y regular la gestión de crédito en la Cooperativa.

##### 3.1.2 Funciones y Responsabilidades

Son funciones del Comité de Políticas de Crédito:

- Proponer políticas para el control del riesgo de crédito.
- Proponer enmiendas, revisiones y actualizaciones del Manual frente a cambios en el entorno en el que se desenvuelve la Cooperativa, incluyendo el ámbito legal.
- Obtener la aprobación del Consejo de Administración de las revisiones y/o enmiendas y/o actualizaciones a este Manual, siempre que las mismas no se originen en disposiciones del organismo de control y por tanto son de incorporación e implementación directa.
- Difundir y comunicar nuevas políticas, por medio de oficios o correos electrónicos de actualización numerados de manera secuencial.
- Interpretar a través de dichos oficios o correos electrónicos las Políticas del Manual.
- Resolver cualquier inquietud en la aplicación de los conceptos del contenido de este Manual.

#### 3.2 Normas sobre la Aprobación de las Políticas de Crédito

- Independientemente de quién provenga la propuesta de una política de crédito, la misma será analizada por el Comité de Políticas que de considerarla adecuada presentará la sugerencia al Consejo de Administración.
- El Consejo de Administración analizará y aprobará o negará las enmiendas o adiciones propuestas por el Comité de Políticas.

## CAPITULO IV

### 4 Políticas Específicas de Crédito

#### 4.1 Disposiciones Legales en el Ámbito de Crédito

Los funcionarios de la Cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidas en las Leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras que para el caso de la Cooperativa serán los siguientes:

#### 4.2 Sujeto de crédito

Son sujetos de crédito los socios y socias mayores de edad que cumplan con el mínimo establecido en Certificados de Aportación y Cumplan con los parámetros de Calificación detallados en el presente Instrumento; la cooperativa calificara a los sujetos que pueden o no acceder a una línea de crédito de la siguiente manera:

##### 4.2.1 Sujeto de crédito calificado

Serán sujetos de crédito calificados aquellas personas naturales que realicen actividades productivas rentables o remuneradas de manera lícita que no sean reñidas con la ley ni tampoco que vayan en contra de la moral pública cumpliendo así con los siguientes requisitos.

- Ser socio activo al menos 20 días antes al momento de presentar la solicitud de crédito, o condición exigida por el producto.
- Acreditar el Ahorro Previo (encaje) establecido por la Cooperativa para el producto crediticio del que se trate.
- No mantener créditos castigados en la cooperativa y/o otras entidades financieras como deudor principal, solidario o garante
- Presentar garantías a satisfacción de la cooperativa, según la especificación por línea de crédito.
- Cumplir con todos los requisitos cuantitativos y cualitativos que disponga el marco de análisis de crédito de la Cooperativa.
- Tener un excelente historial de crédito en la información proporcionada por el Buró de Crédito correspondiendo a calificaciones A y B o un máximo de C con su respectivo justificativo que será analizado, reservandonos el derecho de otorgar o no el crédito.
- Acreditar la actividad económica preferentemente dentro de la zona geográfica en la que opera la cooperativa.
- Tener un excelente historial de crédito dentro de la cooperativa con las siguientes condiciones.

**Para efectos de calificación interna se calcularán Dias de Atraso Promedio (DAP), que consiste en sumar el total de dias de atraso y dividirlo para el numero de Pagos efectuados, del crédito inmediato anterior;**

	<b>(INTERNA)</b>
DAP: 5 días de mora	A
DAP: 6 - 15 días de mora	B
DAP: 16 - 30 días de mora	C
DAP: 31 - 45 días de mora	D
DAP: 46 días en adelante	E

- Mantener una actividad económica permanente.
- Demostrar carácter suficiente para realizar el pago de una obligación financiera.
- Cumplir con los demás requisitos exigidos por la institución.

#### **4.2.2 Sujeto de crédito NO calificado**

- a. Serán sujetos de crédito no calificados aquellas personas naturales que realicen actividades ilícitas que sean reñidas con la ley y que vayan en contra de la moral pública además de:
  - Mantener o haber tenido operaciones crediticias dentro de la cooperativa con pagos retrasados u operaciones castigadas como titular o garante.
  - Mantener un historial crediticio con calificaciones D, o E en el sistema financiero nacional, sistema de conomía popular y solidaria reflejado en la información del Buró de Crédito como titulares y como deudores solidarios.
  - Mantener historiales delictivos de cualquier naturaleza o impedimentos legales de cualquier tipo.
  - Se sospeche vinculación del sujeto de crédito con narcotráfico, lavado de dinero o cualquier actividad ilícita.
  - De personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o insolventes.
  - A extranjeros cuya situación o la de sus cónyuges no se encuentre legalizada en el país.
  - De personas que hayan pagado créditos con bienes en dación de pago.
  - Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no demuestren capacidad de pago.
- b. Las siguientes operaciones requerirán de un análisis económico – legal, y la aprobación, en caso de proceder, provendrá del Comité de Crédito: Las personas naturales o jurídicas que:
  - Mantengan operaciones de crédito directas o solidarias (cónyuges) vigentes con la Cooperativa, independientemente del monto.
  - Mantengan relación comercial con la Cooperativa y que de ella dependan la mayor parte de sus ingresos.

- Los abogados, jueces, técnicos que presten servicios profesionales a la Cooperativa.
- Tengan planes de migrar a otro país o que hubieren regresado al Ecuador sin planes de permanecer en él.
- Estén en mora con la Cooperativa por cualquier tipo de operación (directa, indirecta o contingente).
- A quienes se consideren ayudar, a pesar de que sean merecedores, por obligaciones directas o indirectas de una calificación "C", "D" o "E" en la información del Buro de Crédito. Para el trámite de su solicitud deberán presentar el justificativo de levantamiento de la calificación.

### 4.3 Ahorro Previo.

El Ahorro Previo (encaje) constituye el saldo compensatorio que el socio o cliente debe disponer para la obtención del crédito. Esta conformada por los saldos que el socio o cliente tenga en ahorros a la Vista y a partir de un segundo crédito en Aportaciones.

En cuanto al ahorro previo (encaje), la Cooperativa maneja porcentajes que van desde el 0% (cero por ciento) del monto solicitado y de hasta el 20% (veinte por ciento), según los productos aprobados.

Este fondo de garantía, debe estar en la cuenta de ahorros a la vista ordinaria, y en la cuenta de certificados de aportación; para un primer crédito un mínimo de 20 días, según la condición del producto.

Las excepciones para retirar el encaje que se mantiene en depósitos de ahorro, será autorizada por la Gerencia General. La relación porcentual de encaje – para cada producto de crédito se detalla en el anexo

**Ver Anexo 2, Cuadro N° 5: Relaciones de Encaje-Préstamos para los Productos de Crédito.**

### 4.4 Ingresos Destinados al Pago del Crédito.

Los ingresos que se consideran para el pago del crédito son los totales familiares comprobables, lícitos y seguros, por medio de los cuales se calificara al crédito como de consumo y microempresa dependiendo de la fuente de repago<sup>16</sup>.

A los ingresos se los puede clasificar según su fuente, de la siguiente manera:

#### 4.4.1 Ingreso fijo mensual

Este ingreso es aquel que proviene de un sueldo fijo, jubilación y/o montepío, pensiones alimenticias o algún otro tipo de pensión siempre que esta sea lícita y cuente con el respaldo respectivo, que será el rol de pagos del último mes y un certificado, según el caso.

<sup>16</sup> Fuente de Repago se refiere a la actividad de la que provienen los mayores ingresos para destinar el pago del crédito.

#### 4.4.2 Ingresos independientes

Estos ingresos son aquellos que provienen de actividades de tipo independientes o no fijas; dentro de las cuales podrían estar; negocio propio, comisiones, arriendos, giros del exterior, servicios profesionales, entre otros.

En función de esta clasificación, es como la cartera deberá dividirse en cartera de consumo (Ingresos Fijos) y cartera de microempresa (Ingresos Independientes), considerando la fuente más importante de ingresos para su clasificación.

Todos los ingresos que presente el socio deben tener el debido respaldo los mismos que serán sometidos a las investigaciones necesarias por parte de la cooperativa.

#### 4.5 Requisitos y Prohibiciones

##### 4.5.1 Requisitos

Para poder obtener un crédito en la cooperativa se deben cumplir con ciertos requisitos generales que detallaremos a continuación:

- ✓ **Residencia en el Ecuador:** si el socio que desee aplicar crédito en la cooperativa es extranjero debe residir en el Ecuador por los menos 5 años con toda su documentación debidamente legalizada y con un trabajo estable y comprobable.
- ✓ **Crédito con poder:** cuando una persona mantenga un poder detallado para efectuar operaciones de crédito a nombre de la persona que se encuentre en el exterior.
- ✓ **Edad:** Se aceptarán operaciones (solicitudes) de crédito, únicamente a ciudadanos ecuatorianos o extranjeros legales en el Ecuador, que tengan más de 18 años de edad y máximo 65 años.
- ✓ **Estabilidad de vivienda:** Los socios de la cooperativa, deberán demostrar estabilidad en su domicilio de al menos un año, anterior a la solicitud de crédito. La vivienda puede ser propia, rentada o de familiares, en cualquiera de estos casos deben ser comprobables.
- ✓ **Teléfonos:** En cada solicitud de crédito, deudor y garante, debe haber al menos tres números telefónicos convencionales comprobados por el Asesor de Negocio, estos teléfonos deben ser, los del domicilio, lugar de trabajo y al menos una referencia personal y en caso de que el socio disponga podrá colocar el número de su teléfono móvil. Esta información es clave al momento de realizar las verificaciones de la información proporcionada en la solicitud, al realizar mercadeo (tele marketing) y por otro lado al momento de recuperar el crédito.
- ✓ **Capacidad patrimonial:** el deudor o el garante deben tener una capacidad patrimonial de al menos el 140% del monto del crédito que solicitan para utilizar de respaldo en caso de que la operación crediticia tenga problema de recuperación.
- ✓ **Calificación en central de riesgos:** La cooperativa, deberá apegarse a la normativa financiera en cuanto a su clasificación de cartera, hay que mencionar que la cartera de crédito se clasifica por su riesgo en:

CATEGORIAS DE RIESGO	TIPO DE RIESGO
A	Normal
B	Potencial
C	Deficiente
D	Dudoso Recaudo
E	Pérdida

#### **4.5.1.1 Créditos de Riesgo Normal (A)**

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la Cooperativa, como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. **No deberán estar vencidos más de 30 días.** Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro.

#### **4.5.1.2 Créditos con Riesgo Potencial (B)**

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo.

#### **4.5.1.3 Créditos Deficientes (C)**

Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

#### **4.5.1.4 Créditos de Dudoso Recaudo (D)**

Los créditos agrupados en esta calificación poseen la característica propia de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:

- ✓ Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.
- ✓ Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados.

#### 4.5.1.5 Pérdidas (E)

Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Esta clasificación de riesgo está en función del tiempo de mora o vencimiento de un crédito, para la clasificación de riesgo hay que considerar algunos factores:

- ✓ Tipo de crédito
  - Microempresa
  - Consumo
  - Vivienda
  - Comercial
- ✓ Tiempo de mora.

Todo socio, garantes y sus respectivos cónyuges serán sujetos de revisión en el buró de crédito y demás medios de información que permita conocer un poco más sobre la puntualidad de sus pagos en crédito de otras instituciones financieras y su carácter crediticio. Por tanto, dependiendo de la clasificación de riesgo, un crédito puede ser aprobado o negado dentro de la Cooperativa, bajo las siguientes consideraciones:

#### CUADRO DE CALIFICACIÓN PARA CRÉDITOS DIRECTOS

Calificación de Riesgo	Calificación Actual	Calificación Histórica
Calificación A	Cliente aceptado	Cliente aceptado
Calificación B	Cliente aceptado	Cliente aceptado
Calificación C	Se acepta si hay una mora de hasta \$200	Hasta 2 años antes
Calificación D	Crédito Negado	Crédito Negado
Calificación E	Crédito Negado	Crédito Negado

Además se adjunta las últimas reformas de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero que favorece a las personas con malos historiales crediticios para reactivar su capacidad de endeudamiento (Anexo 4)

**Registros negativos:** Los registros negativos son la parte más importante de una solicitud de crédito ya que por medio de esta información podemos negar o aprobar un crédito, los registros negativos se componen de cinco ítems muy importantes que son:

- ***Experiencia de pagos:*** si el socio ha tenido créditos anteriores en la cooperativa debe demostrar un pago puntual de sus cuotas, se aceptarán de acuerdo al análisis del Asesor con los datos ingresados a la hoja de evaluación, si el crédito estaría negado por retrasos se revisaría en el caso de que el socio se haya acercado a justificar con los debidos respaldos, que deberán estar archivados en la carpeta de crédito respectiva.

- **Cuentas cerradas:** si el socio tuviera mas de dos cuentas cerradas en los últimos 2 años en cualquier institución financiera del sector privada o pública no será sujeto de crédito.
- **Cheques protestados:** si el socio registra más de tres cheques protestados en el último año no será sujeto de crédito.
- **Referencias Negativas:** si en la verificación de datos de la solicitud de crédito alguna de las personas referidas nos dan información negativa se ahondarán más en la confirmación y si se corrobora los datos negativos el crédito esta negado.
- **Fraude:** Si se detecta en cualquier instancia del análisis de la solicitud que existe fraude en la información proporcionada por el socio, el crédito queda negado.

#### 4.5.2 Prohibiciones

No se entregaran créditos para actividades que vayan en contra de la moral y las buenas costumbres como los lugares de tolerancia, narcotráfico y aquellos negocios que hagan daño a la integridad física y moral de las personas.

La información será recabada por todos los medios para tener la certeza de una negación con respaldos sólidos.

#### 4.6 Documentos de crédito

REQUISITOS	CONSUMO	MICROEMPRESA	VIVIENDA
Solicitud de crédito	X	X	X
Copia de cédula de identidad	X	X	X
Certificado de trabajo	X	X	X
Rol de pagos	X	X	X
Copia de la matrícula del vehículo (si lo tiene)	X	X	X
Copia de carta del impuesto predial de casa o terreno (si lo tiene)	X	X	X
Copia de legalización de propiedad	X	X	X
Carta de agua, luz o teléfono	X	X	X
Jubilado o Montepío	X	X	X
Pensiones	X	X	X
Copia del RUC		X	X
Copia de las dos últimas declaraciones de IVA		X	X
Certificado original de proveedores		X	X
Alquiler de propiedades	X	X	X
Honorarios profesionales		X	X
Ingreso por comisiones		X	X
Giros del exterior	X	X	X

A continuación detallamos cada uno de los documentos que el socio debe presentar para solicitar el crédito

**Solicitud de Crédito:** este documento será proporcionado por la Cooperativa con un formato coherente y propio para que el socio llene toda la información que esta contenga, la solicitud debe presentarse llena con letra legible con esfero gráfico o a máquina, no debe contener manchones ni borrones, ni información falsa, al final los solicitantes y garantes respectivamente deben firmar con la rubrica registrada en la cédula de identidad y con esfero gráfico siendo importante porque de esta forma el socio está aceptando la operación solicitada y autorizando a la Cooperativa, la verificación de los datos proporcionados. O en su ausencia se receptorá la solicitud en forma de entrevista directa con el socio/a, que permitirá el ingreso de información al sistema directamente.

**Copia de Cédula de Identidad:** la copia de la cédula debe ser clara, sin alteraciones de ningún tipo y debe estar vigente. Este documento nos da a conocer la edad real del socio, su nombre verdadero, su estado civil; en caso de que el solicitante o el garante sean casados, deberán presentar la misma documentación pertinente de sus respectivos cónyuges. Solo en caso de que el socio o garante esté separado por más de 3 años, se podrá excepcionar la copia de cédula de los cónyuges, presentando por supuesto una declaración juramentada o separación de bienes que avale esta situación.

**Certificado de Trabajo:** es el documento, con el cual podemos corroborar la estabilidad del socio, cónyuge o de su garante y cónyuge en su lugar de trabajo, además que con el mismo podemos obtener la información detallada a continuación:

- Del tiempo que el socio trabaja en la empresa,
- Que cargo ocupa
- El sueldo líquido que percibe.

Por otra parte, para que este documento tenga validez debe estar realizado en hoja membretada de la empresa, firmado por la persona que esta encargada de personal o nómina, detallando el cargo que ocupa, la firma no debe tener alteración alguna, los certificados deben ser presentados originales y no copias ni mucho menos documentos escaneados. El certificado de trabajo tendrá una validez de 30 días para el análisis así que debe constar la fecha de emisión del mismo y para las confirmaciones debe tener los números de teléfono de la empresa y la dirección de la misma, si existiera alguna anomalía de forma o fondo, es decir, que presente algún tipo de alteración de firmas, valores o fechas; en el certificado, el crédito se calificará como fraudulento y se negará automáticamente la operación.

**Rol de pagos:** es muy importante que acompañando al certificado de trabajo esté el rol de pagos ya que este documento nos da el valor exacto de dinero que recibe el socio en la empresa exhibiendo en el mismo los valores descontados por varios conceptos, como anticipos, créditos internos, multas, pensiones alimenticias, etc. Para el análisis del crédito se consideraran los ingresos líquidos que percibe el socio y deberá presentar el comprobante del último mes.

**Copia de la matrícula del vehículo (si lo tiene):** si el socio en la solicitud de crédito declara que es propietario de un vehiculo debe sustentar la información con la copia de la matricula que debe estar vigente, a nombre del socio o cónyuge y sin ninguna observación que impida la venta. En caso de no estar a nombre del socio o su respectivo cónyuge, se deberá presentar la copia del contrato de compra y venta legalizado. Esto certificará el valor para su respectiva declaración de bienes y respaldo patrimonial correspondiente.

**Copia de la carta de pago de impuesto predial de casa o terreno (si lo tiene):** en caso de que el socio tenga casa propia o posea alguna extensión de terreno debe presentar el certificado de gravámenes o la copia de la carta de pago de impuesto predial máximo del año anterior al vigente. Con esto el socio completa su capacidad patrimonial para respaldar la operación de crédito. En caso de urbanizaciones, cooperativas o sector

rural donde no se entreguen las cartas de impuesto predial, podrá presentarse una carta del presidente de la Junta Parroquial o autoridad competente reconocida por la institución.

**Copia de legalización de propiedad:** a los socios que posean un bien inmueble y no tengan papeles de propiedad se les solicitará un documento otorgado por la directiva o representante del sector en donde vive, para constatar la posesión del bien.

**Carta de luz, agua o teléfono:** el socio debe presentar el último recibo pagado de cualquiera de los tres servicios con el fin de confirmar las direcciones por lo tanto debe estar con la dirección de la propiedad en la que el socio reside y si no cuenta con alguno de estos servicios la documentación no es obligatoria.

**Solo jubilado o montepío:** en caso de que el socio presente un ingreso por pensión jubilar debe presentar el documento que acredite el pago de dicha pensión y estos debe ser de los dos últimos meses.

**Pensiones:** si el socio recibiera algún tipo de pensión legal que se encuentre declarada por un juez o por la institución competente debe presentar los comprobantes de los dos últimos meses ya que el pago de las pensiones se las realiza por medio de alguna institución financiera.

**Copia del RUC:** según la ley tributaria, todo negocio propio debe obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC) para tomar forma legal; el trámite es gratuito pero la persona debe tener conocimientos básicos para poder hacer las declaraciones mensuales y no tener problemas de clausura del negocio. Si bien puede ser un limitante para aplicar a un crédito, hay que señalar que la no existencia de RUC en un negocio, puede ser causal de clausura, y por tanto el riesgo existente en esto es muy alto para la cooperativa. Por tal motivo, es factible que si el socio no tiene RUC, es sujeto de recomendación del Asesor si se exige o no este documento para aprobar la operación, o en su defecto, se pedirá al socio que regularice este documento a lo largo de su operación y que será obligatorio para la nueva operación.

**Copia de las dos últimas declaraciones de IVA:** si tenemos un crédito que nos presenta copia del RUC necesitamos de manera obligatoria las dos últimas declaraciones del IVA

**Certificado original de proveedores (dos):** en un crédito de microempresa el documento que nos sustenta la existencia de un negocio es el certificado de proveedor ya que con el mismo podemos obtener la información de:

- tiempo de ser cliente,
- montos de compras,
- plazo de crédito y
- experiencia en pagos,

Además para que este documento tenga validez debe estar firmado por la persona dueña del negocio o encargada de ventas, la firma no debe tener alteración alguna, los certificados deben ser presentados originales y no copias ni mucho menos documentos escaneados. El certificado de proveedor tendrá una validez de 30 días para el análisis así que debe constar la fecha de emisión del mismo y para las confirmaciones debe constar los números de teléfono de la empresa y la dirección de la misma si existiera alguna anomalía de forma o fondo en el certificado el crédito se calificará como fraudulento y se negará automáticamente. En el caso de ser negocios muy informales que no tengan proveedores fijos ni seguros se pueden aceptar certificados de honorabilidad de personas que conozcan

al socio y puedan dar referencias de la actividad que tiene y el tiempo que le conocen sin olvidar que debe contener los mismos datos importantes que un certificado de proveedor.

**Alquiler de propiedades:** si el socio obtiene ingresos por alquiler de propiedades debe adjuntar la copia de los contratos de arrendamientos que mantenga con sus arrendatarios debidamente firmados y vigentes. Con el respectivo documento que sustente la propiedad del inmueble.

**Honorarios profesionales:** si el socio trabaja en la modalidad de honorarios profesionales debe presentar un certificado de trabajo como aquel detallado en el crédito de consumo y adicional a esto debe presentar la copia de las dos últimas facturas cobradas por el empleado en los dos últimos meses.

**Ingreso por comisiones:** si un socio trabaja en la modalidad de comisionista por ventas debe presentar un certificado de trabajo como aquel detallado en el crédito de consumo la única diferencia es que al momento de detallar los ingresos no debe estar solo lo recibido en la último mes sino debe detallar los valores que recibió en los tres últimos meses.

**Giros de exterior:** si el socio mantuviera un ingreso que provenga de giros de algún familiar que se encuentre en el exterior y desee poner ese ingreso para aumentar su capacidad de pago, debemos solicitar como soporte del mismo los comprobantes de los tres últimos meses consecutivos emitidos por el banco o institución de transferencia.

#### **4.7 Condiciones de Acceso**

- Dentro de la cooperativa se debe cumplir las siguientes condiciones básicas:
- Ser socio de la cooperativa mínimo 15 días
- Tener Ahorro previo (encaje) completo que solicita la cooperativa dependiendo del caso (producto).
- No reflejar calificaciones en categoría D o E en el Buro de Información crediticia.
- Estar endeudado en máximo tres instituciones financieras, o ;
- Que el nivel de sobreendeudamiento no sobrepase la capacidad de pago

#### **4.8 Productos de Crédito**

La Cooperativa en busca de aumentar su nivel de colocación ha creado productos acordes a las necesidades de los socios los mismos que se explican en la tabla de productos de crédito (Anexo 5)

#### **4.9 Proceso de Crédito**

La definición de los procesos son los más importantes para una buena administración de cartera; esto permite identificar que personas estarán a cargo para que las actividades se cumplan sin alteraciones ni fraudes. Dentro de la Cooperativa se maneja el siguiente organigrama (Anexo 6).

#### 4.9.1 Planeación

Por tratarse de un negocio netamente de venta de servicios siempre la institución debe estar pendiente de las necesidades del mercado

##### 4.9.1.1 Creación de nuevos productos

Para la creación de nuevos productos se deben considerar tres aspectos importantes que son: temporadas, tipos de socios y tipos de negocios. Siguiendo estos aspectos podremos elaborar productos prácticos y de mucha ayuda para los socios

##### 4.9.1.2 Rediseño de productos existentes

El ejecutivo de marketing, o a quien designe la Gerencia General realizará estudios de satisfacción del cliente cada trimestre (con aplicación de encuestas), de esta forma nos daremos cuenta el nivel de satisfacción de los socios con los productos que existen en la cooperativa.

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas se realizarán grupos focales con la intención de obtener información y poder mejorar los productos existentes ya sea en plazo, montos, destinos o en el mismo proceso; sin que estos perjudique el normal funcionamiento de la institución.

#### 4.9.2 Promoción.

La promoción de los servicios que brinda la Cooperativa debe ser permanente ya que de esta manera lograremos un aumento en el número de socios ahorristas y el crecimiento de la cartera.

##### 4.9.2.1 Identificación del Mercado.

La cooperativa, deberá realizar permanentemente búsqueda de nuevos nichos de mercado, que cumplan con los requisitos establecidos por este manual de crédito y que no arriesguen los recursos de los socios de manera indiscriminada. La Cooperativa deberá dar mayor preferencia a personas que cuenten con capacidad de pago y que su nivel de riesgo crediticio, calificación de riesgo y estabilidad estén acorde con las políticas generales de crédito descritos en este manual.

Para esto se debe realizar un estudio de mercado previo con el fin de determinar nuestro mejor grupo de clientes.

##### 4.9.2.2 Información General y medios de difusión.

La información de los servicios de la Cooperativa se pueden dar a conocer por:

- Mercadeo directo
- Por medio de folletos informativos
- Con el uso de medios de publicidad como radio, televisión o prensa escrita

**El mercadeo directo**, consistirá en la información y venta de créditos propiciada por el personal de la Cooperativa en especial de los encargados de atención al cliente, sin que esto implique que personal ajeno a esta área no pueda referir acerca de los productos de crédito. Para esto, el área de atención al cliente, podrá realizar visitas puerta a puerta, reuniones promocionales, llamadas telefónicas (telemercadeo) y/o actividades públicas cuyo objetivo sea el de promocionar los créditos y demás servicios de la cooperativa.

**Los folletos informativos**, deberán ser colocados en todos los locales comerciales y lugares públicos permitidos por la ley, para lo cual realizarán acuerdos con los socios de la cooperativa que sean beneficiados por créditos, asociaciones de empleados, cooperativas de transporte entre otras organizaciones públicas o privadas.

**El uso de medios de comunicación**, serán restringidos en función de un análisis de cobertura, costo beneficio y presupuestal, de tal manera que estos medios de publicidad se los utilizará de manera muy dirigida, para evitar desperdicio de recursos financieros.

#### 4.9.2.3 Información de los involucrados con atención al cliente

Las personas de atención al cliente serán los encargados de promocionar los servicios que brinda la cooperativa de las siguientes maneras:

**Reuniones promocionales:** Los Asesores de Negocio, propiciarán reuniones con Asociaciones de empleados, empresarios, artesanos, microempresarios, barrios y demás organizaciones que brinden seguridad, seriedad y transparencia en sus actividades. Bajo ningún concepto la Cooperativa reconocerá bonos, descuentos, regalías o cualquier tipo de reconocimiento económico por el servicio que se ofrece, con la finalidad de evitar una mala imagen frente a los empleados o miembros de la organización beneficiaria.

**Las reuniones,** deberán ser dirigidas por personal exclusivamente del área de información, y la explicación deberá ser clara, precisa y deberá contar con el apoyo de material promocional impreso. El personal de información, deberá contar con una base de datos y programación trimestral de visitas, de la misma manera deberá informar a Gerencia acerca del seguimiento de estos eventos promocionales.

**Mercadeo directo:** Los vendedores, deberá programar de igual manera, visitas a barrios para la promoción puerta a puerta, la misma que deberá ser programada de manera trimestral y deberá darse seguimiento de esto en la Unidad de atención al cliente, quien evaluará la eficiencia de las visitas realizadas.

**Llamadas de mercadeo:** Una vez que el socio haya cancelado al menos el 50% del capital de crédito, el Asesor deberá llamar telefónicamente con la finalidad de ofrecer un nuevo crédito, por un monto al menos igual al crédito anterior, dependiendo de la situación actual del socio. Para esto, el asesor deberá depurar su base de datos al inicio del mes, eliminando socios que hayan tenido demoras en los pagos o que su calificación de riesgo haya bajado, durante el crédito actual.

**Mercadeo Institucional:** A igual que las reuniones promocionales, este mercadeo es masivo, donde se buscarán empresas estables, con al menos 5 años de funcionamiento, a cuyos empleados se les ofrecerá crédito vía descuento del rol

de pagos de los beneficiados, a quienes no se les exigirá el mes de socios pero si el Ahorro previo(encaje), y se solicitará a la empresa la siguiente información:

- los dos últimos balances
- declaraciones de impuestos IVA
- impuesto a la renta de los dos últimos períodos
- Nómina de los empleados
- Certificado del empleado que solicita el crédito

Además de los requisitos de cada empleado en función de las políticas y documentos solicitados para los socios de la cooperativa.

#### **4.9.3 Recepción de solicitud y confirmación**

La instrumentación será responsabilidad del área de crédito ya que son los informantes y los que deben recibir los documentos y solicitudes de crédito en completo estado para proceder al análisis respectivo:

- Para cualquier operación crediticia los instrumentos que formalice la misma empieza con la recepción de la solicitud de crédito y toda la documentación que respalde la veracidad de la información la cual conformara la carpeta de crédito del socio.
- La carpeta de crédito estará sujeta al análisis y calificación por parte del Asesor de Negocio quien emitirá los resultados positivos o negativos mas su respectiva opinión técnica sobre la aprobación o negación del crédito

En base a la opinión técnica del Asesor de Negocio el respectivo órgano regulador de la aprobación de la operación realizará su propio análisis y emitirá su opinión con respecto al resultado final sea este positivo o negativo

#### **4.9.4 Análisis**

El análisis de crédito debe ser una parte importante del proceso ya que de este dependerá la alta calidad de la cartera y la fácil recuperación de la operación.

Las responsabilidades de los involucrados con lo que respecta al análisis de crédito, son las siguientes:

- Conocer al cliente, a que se dedica y su mayor necesidad de crédito por medio de confirmaciones telefónicas y entrevistas personales.
- Analizar y manejar adecuadamente el riesgo que ese cliente implica para la institución.
- Tener clara toda la información cualitativa y cuantitativa de cada operación crediticia.
- Respaldo cada operación con toda la documentación obligatoria, y sustentos de información necesarios.
- Analizar el entorno que tienen cada operación de crédito para manejar diferentes situaciones en un futuro
- Asegurarse de que todas las operaciones y actividades de la institución se encuadren en el manual de crédito y procedimientos de la institución
- Evitar pérdidas por riesgos mal tomados, mal garantizados o mal administrados.
- Analizar, evaluar las solicitudes de crédito y recomendar su aprobación, o negación, sustentando técnicamente la resolución.

#### 4.9.4.1 *Análisis Cuantitativo (Capacidad, Capital)*

El análisis de un crédito de consumo (calificado por su fuente de repago) se lo puede realizar de una manera mas segura que uno de microempresa ya que los ingresos provienen de fuentes confirmables como son sueldos, pensiones, etc.

En este tipo de crédito la mayor seguridad debe existir en los documentos presentados por los socios como certificados y roles de pago los mismos que deben ser originales y sin alteraciones de ningún tipo y deben contar con números telefónicos convencionales para la respectiva confirmación.

El análisis de crédito debe contemplar en su proceso ciertos aspectos que hacen de este una operación segura y son las siguientes:

- El comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito, sin embargo es un elemento necesario pero no suficiente, ya que hay que ver los aspectos cualitativos y cuantitativos
- La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones. Por consiguiente una decisión de crédito tomada exclusivamente en base a antecedentes históricos, presentes, sin contemplar el futuro esta mal concedida
- Simulación y/o proyecciones de capacidad de pago (análisis cuantitativo del balance y/o análisis financiero). Para esto es necesario un cálculo matemático de todos los ingresos y egresos del socio. Dentro de este proceso matemático, se deben considerar:
  - ✓ Ingresos familiares (respaldados)
  - ✓ Número de miembros de familia
  - ✓ Tipo de vivienda (propia, rentada o familiar)
  - ✓ Nivel de deudas directas
  - ✓ Nivel de deudas indirectas

#### 4.9.4.2 *Análisis Cualitativo (Carácter, Condiciones, Colateral)*

Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. No saca nada la Cooperativa con dominar con lujo de detalles los estados financieros de un cliente, si no sabe por ejemplo que están instalando un negocio del mismo tipo que dejaría obsoleta a toda la competencia para ese cliente la variable clave más que sus balances será ese nuevo competidor o si mantiene conflictos familiares que no le permitan el desenvolvimiento laboral o económico normal.

No se debe realizar inspecciones de crédito en operaciones de consumo, porque durante el proceso de verificación, se confirma datos de vivienda, lugar de trabajo y referencias personales, la verificación física en crédito de consumo se debe realizar por las siguientes razones:

- ✓ Dudas en la existencia de alguna propiedad, o declaraciones de bienes muebles altos, con los que se sustenta el respaldo patrimonial de la persona.
- ✓ Cuando el socio tenga ingresos fijos y además ingresos por negocio aunque esos no sean la mayor fuente de repago.

#### 4.9.4.3 *Verificaciones Físicas*

En un crédito de microempresa es obligatoria la visita al negocio del socio y al domicilio, porque es la única manera de evaluar de forma real el tipo de negocio, el nivel de venta, el

nivel de inventario, la competencia que existe y la demanda del servicio o producto ofrecido por el socio.

Con la verificación tenemos la oportunidad de recabar información con los vecinos de los socios, en caso de vivir arrendando con el dueño de casa y en caso de recuperación del crédito ubicamos el domicilio y podemos realizar las visitas sin ningún inconveniente.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo de el tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos. Lo cierto es que cada uno de las 5 "C" mencionadas anteriormente tiene una gran importancia, por lo que no podemos solo centrar nuestra decisión en una de ellas.

Una correcta cobranza empieza desde el momento en que se analiza la posibilidad de venderle a un cliente y el posible resultado de este análisis dará los elementos que le permitirán, no solo determinar el monto de la línea de crédito, sino que además dará los datos necesarios para conocer mejor a cada cliente en su cartera y construir junto con ellos una oportunidad de negocio a la medida de sus necesidades y sin duda con mayores posibilidades de tener éxito.

#### 4.9.4.4 Responsables

El análisis de una operación de crédito está a cargo de la Unidad de Crédito representada por el Jefe de Negocios y los asesores de crédito designados para esta unidad los mismos que deben ser capacitados de manera profunda para que no cometan errores. Cabe mencionar que este puesto es de suma confianza y de mucha responsabilidad ya que desde aquí se pueden crear créditos vinculados o clientelismo de una manera muy rápida y fácil.

El Jefe de Negocios será el encargado de dividir la carga de trabajo entre el número de asesores de crédito, que tenga a cargo tomando en cuenta las habilidades que posea cada uno por ejemplo uno de ellos de saber manejar mejor los créditos de consumo que los de microempresa y viceversa, una vez el asesor con los créditos designados debe realizar el análisis total desde la revisión de las carpetas, confirmaciones de datos, verificaciones físicas, análisis de las 5 C, hasta el resultado final que es la aprobación o la negación.

Una vez realizado el análisis de la totalidad del crédito se pasa la documentación al Jefe de Negocios el mismo que hará una revisión exhaustiva y podrá hacer verificaciones aleatorias para ver si los datos confirmados son verídicos; una vez terminada la revisión pasa por el Jefe de Agencia y luego al nivel de aprobación respectivo.

Los niveles de aprobación se designaron por montos y por riesgo de crédito los que se encuentran clasificados en el enunciado 4.9.5.3.1.

#### 4.9.5 Aprobación

Una vez realizados los respectivos análisis de la solicitud de crédito se procede a tomar la decisión de aprobación o negación del crédito. Si el crédito está negado el asesor comunica al socio de la decisión. Si el crédito fue aprobado por el encargado de análisis este seguirá un proceso de regularización pasando por los respectivos niveles de aprobación.

La aprobación de una operación crediticia va debidamente legalizada con documentos que contengan las firmas de los responsables de todo el proceso y las firmas de los responsables de la aprobación del crédito, este documento será el que avale la firma del pagaré y el respectivo desembolso de dinero.

Todo resultado final emitido por los órganos reguladores es determinante y no podrá ser apelado bajo ninguna circunstancia.

#### 4.9.5.1 Aprobación Cuantitativa

La aprobación cuantitativa de crédito, en la Cooperativa, se la realiza a través del Formato de Evaluación que calcula el puntaje total del análisis, la que se realizará considerando los siguientes factores:

##### **Tipo de ingreso**

- Fijo
- Variable
- Negocio Propio

##### **Tipo de vivienda**

- Familiar
- Propia
- Rentada

##### **Número de miembros de familia**

- Aportantes
- No aportantes

##### **Endeudamiento**

- Directo
- Indirecto

Y una vez que todos estos datos nos den un resultado positivo esta aprobado en la parte cuantitativa.

#### 4.9.5.2 Aprobación Cualitativa

La aprobación cualitativa habla mucho de nuestro futuro socio/a porque son confirmaciones realizadas con personas que conozcan al socio o hayan mantenido algún tipo de relación comercial, laboral o simplemente que conozcan el comportamiento del mismo.

Las confirmaciones vía telefónica o las visitas físicas y conversaciones con negocios adjuntos al de nuestros socios deben ser puntuales para recavar la información exacta y necesaria.

Cabe señalar en este punto que si una de las referencias personales nos confirma que los datos son falsos o que hay algún tipo de información falsa el crédito estará automáticamente negado.

#### 4.9.5.3 Responsables

En el proceso de aprobación de un crédito intervienen todas las personas involucradas en el análisis de la operación dando sus opiniones y comentarios y al final necesita pasar por un comité de crédito dependiendo de las condiciones del crédito para confirmar la decisión de los analistas.

##### **4.9.5.3.1 Niveles de aprobación**

El nivel de aprobación de créditos, dota a comités y funcionarios de la Cooperativa la facultad y delegación para aprobar o negar créditos, la cooperativa .

**4.9.5.3.1.1 Funciones y Atribuciones de los Niveles de Aprobación.**

El Consejo de Administración establece a través del presente Manual la integración de los niveles de aprobación que a continuación se detallan, así como delega las facultades para aprobar créditos a los diferentes niveles.

La siguiente escala es la que se usará para los niveles de aprobación:

CONDICIONES	NIVEL DE APROBACION
Créditos hasta 2000	Jefes de Agencia
Créditos desde 2001 hasta 3000	Jefe de Negocios
Créditos desde 3001 hasta 4000 y créditos especiales	Gerencia
Créditos desde 4001 en adelante y excepciones de políticas de crédito.	Comité de Crédito <sup>17</sup>
Créditos de funcionarios, directivos y Créditos Vinculados.	Consejo de Administración

**a) Consejo de Administración**

Deberá dar el aval y responsabilidad previo el informe técnico del Comité de Crédito, para la aprobación de créditos que se salgan de los parámetros legales expresamente establecidos en el presente Manual, como también de créditos de Funcionarios, directivos y créditos vinculados.

**b) Comité de Crédito**

- El comité de crédito, esta conformado por tres personas Gerente General, Jefe de Negocios, y Asesor de Negocio en la oficina matriz.
- En las agencias que esten fuera de la provincia de Chimborazo u oficinas que esten a mas de una hora de camino, se integrará al comité el Jefe de Agencia simple y cuando no sea quien este a cargo del el proceso de crédito con el socio/a.
- Será requisito indispensable elaborar el Acta del Comité de Crédito de las reuniones para constancia de las decisiones tomadas, enlistando cada uno de los créditos aprobados con la información de nombre del sujeto de crédito, número de socio, monto aprobado y el número de expediente.
- Los niveles de aprobación otorgados al Comité no podrán ser delegados a funcionarios u otros organismos.

Los créditos arrojan resultados basados en el criterio de análisis de los involucrados los mismos que pueden demostrar casos en los que se presenten excepciones sobre las políticas del manual los que deberán ser autorizadas por la Comisión de Crédito.

<sup>17</sup> El comité de crédito está formado por Gerente General, Jefe de Negocios y un Vocal del Consejo de Administración

#### 4.9.5.4 Formalización del Crédito.

El crédito para que tenga validez ante los asesores de crédito debe tener el formato e informe de evaluación que se encuentra firmado por todas las personas involucradas en el análisis y aprobación y según los parámetros de aprobación establecidos en el presente manual.

El siguiente paso que realiza el Asesor de Negocio es comunicar al socio que su crédito ha sido aprobado para que se acerque a firmar el pagaré correspondiente por el monto del crédito y demás documentos para la formalización del desembolso.

#### 4.9.5.5 Firma de documentos

Al momento que se acerca a firmar el socio con sus garantes se le presenta los siguientes documentos:

- ✓ Pagaré por el valor del crédito
- ✓ Tabla de amortización del crédito
- ✓ Autorización para publicar la información del pago de crédito en el buró correspondiente
- ✓ Autorización de débito automático de la cuenta de ahorros (para pago de cuotas del crédito)
- ✓ Contrato de Dación en pago en caso de requerirlo

El socio titular debe firmar los documentos mencionados en el párrafo anterior con esfero gráfico y con la firma igual a la que se encuentra en la cédula de identidad ya que solo de esta manera el documento tendrá validez, además si el socio es casado debe firmar su cónyuge en el pagaré y obviamente los garantes todos cumpliendo con el requerimiento de la firma. Para este paso todos deben presentar la cédula original y una copia legible del documento y nadie puede firmar de manera diferente caso contrario el documento queda anulado. Hay que considerar que los documentos de legalización de un crédito, es decir, Pagarés, autorizaciones, tablas de amortización deberán ser firmados en las oficinas de la Cooperativa; solo en caso de que el socio, cónyuge o sus respectivos garantes no pudieran acercarse a las oficinas por motivos justificados y autorizados por la Gerencia, podrá sacar el Asesor de Negocio los documentos de los predios de la Cooperativa.

#### 4.9.5.6 Protocolización e Inscripción (garantías reales).

En el caso de que el socio desee colocar a un crédito garantías reales lo puede hacer siempre y cuando los bienes cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ El valor del bien inmueble (hipoteca) debe cubrir el 140% del valor del crédito aprobado
- ✓ El valor de los bienes muebles (prenda) deben cubrir el 140% del valor del crédito aprobado
- ✓ Los bienes sean muebles o inmuebles deben estar a nombre del titular o del cónyuge que están solicitando el crédito o de un tercero que autorice al socio a utilizar el bien como garantía.
- ✓ En el caso de los bienes muebles deben estar totalmente pagados y sin ningún impedimento de venta

- ✓ En el caso de los bienes inmuebles no se aceptarán segundas hipotecas salvo por obras municipales, la que se levante debe ser la primera y debe estar a favor de la cooperativa.
- ✓ Si existiera algún desacuerdo entre los cónyuges que deseen preñar o hipotecar dicho bien no se pueden excepcionar firmas en cuyo caso lo único que podrían hacer es presentar una disolución de la sociedad conyugal debidamente notariada

El valor del crédito no se puede desembolsar hasta que el socio haya presentado la hipoteca o la prenda totalmente finalizada, no se deben aceptar trámites a medias ya que una vez recibido el dinero es muy difícil presionar al socio para que termine los trámites respectivos.

#### 4.9.6 Desembolso / Liquidación de crédito

El desembolso de crédito, es aquel proceso en el que el **Jefe de Agencia**, acredita a la cuenta del socio, el valor de la operación, según la liquidación del caso. En este proceso hay que considerar si es una nueva operación, es decir el socio no tiene crédito vigente, o si es renovación en cuyo caso hay que hacer una reliquidación de capital e intereses generados hasta la fecha.

Para el desembolso, el Asesor de Negocio, deberá tener la siguiente documentación, la misma que tiene que archivarse en bóveda pues constituyen documentos valor que respaldan las operaciones de cartera de la Cooperativa.

Los documentos que debe presentar, son:

##### **Créditos Quirografarios**

- ✓ Original del Pagaré de la operación
- ✓ Copias de cédula legibles deudor y garante con sus respectivos cónyuges
- ✓ Formato e informe de evaluación
- ✓ Original de la Tabla de Amortización

##### **Créditos Hipotecarios**

- ✓ Original de la Hipoteca legalizada
- ✓ Original del Pagaré
- ✓ Copias de cédula
- ✓ Formato e informe de evaluación
- ✓ Tabla de Amortización

##### **Créditos Prendarios**

- ✓ Original de la prenda legalizada
- ✓ Original del Pagaré
- ✓ Copias de cédula
- ✓ Formato e informe de evaluación
- ✓ Tabla de Amortización

##### 4.9.6.1 Verificación

Una vez recibidos los documentos en la matriz, oficinas y en los puntos de atención el Jefe de Negocios y los jefes de agencia respectivamente verificarán que los documentos para el desembolso sean originales, que no tengan alteraciones, y que el valor aprobado de crédito sea igual al que consta en el pagaré. Después de esta revisión se realizará el desembolso imprimiendo un documento en donde se observará el valor aprobado, y el valor desembolsado.

	<b>MANUAL Y REGLAMENTO DE CREDITO</b>	Página:	Página 44 de 71	Responsable del documento: ACTAS:
		Fecha:	11-Sep-2013	
		Versión:	001-2013	Edwin Maza C.

#### 4.9.6.2 Supervisión, Informe, revisión y evaluación del crédito

La supervisión de crédito, debe ser realizada por el área de crédito y verificado o supervisado por el Jefe de Negocios.

Durante el pago de un crédito, se deben programar al menos una visita al socio beneficiario de crédito superior a \$3,000.00 USD (Tres mil con 00/100), visita en la cual el Asesor de Negocio, emitirá un informe que contemple los siguientes aspectos:

- ✓ Incremento de mercadería (si aplica)
- ✓ Incremento de equipamiento o maquinaria (si aplica)
- ✓ Mejoramiento de las condiciones de vida
- ✓ Acceso a salud
- ✓ Acceso a educación
- ✓ Incremento de los ingresos

Para esto, se establece una encuesta (Anexo 7) breve que ayude a controlar el impacto que los créditos de la Cooperativa tiene en sus socios. Esta información deberá ser tabulada mensualmente con la finalidad de tener indicadores de impacto que permitan reorientar o fortalecer el trabajo de la institución.

Como se puede ver, el proceso de supervisión debe cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Evitar el desvío de fondos, en función de la solicitud de crédito.
- ✓ Realizar un seguimiento de crédito que de cuenta de una institución que cuida de sus socios y de sus recursos.
- ✓ Evaluar el impacto que generan los fondos que la Cooperativa ofrece a sus socios.

#### 4.9.7 Seguimiento y cobranza

Toda operación de crédito debe tener un seguimiento para verificar la efectividad del dinero que se preste al socio. Este seguimiento responde al estudio que indica que *"los microempresarios no destinan todo el dinero para la microempresa sino un parte destinan para necesidades dentro del hogar"*. Esto es entendible y manejable en cuanto el uso de recursos para destinos productivos sea en mayor porcentaje que el destino de fondos para consumo, es decir arreglo de vivienda, salud, educación, compra de electrodomésticos, etc. En tal virtud, es necesario establecer un proceso efectivo de seguimiento que contemple la supervisión, y la información que salga de este proceso.

## CAPITULO V

### 5 Consideraciones Específicas

#### 5.1 Créditos de Consumo y Vivienda.

a) Para acceder a un **crédito de consumo** en la cooperativa, el socio/a cumplirá las condiciones definidas legalmente en el Capítulo II, numeral 2.3.1, constante en el presente manual; Sin perjuicio de lo solicitado en el CAPITULO IV, numeral 4.5; el crédito de consumo en la institución es un acto de reciprocidad a la confianza que un socio/a demuestre hacia la cooperativa, cuando esté recibiendo su remuneración, salario, pensión jubilar, rentas por arriendos, y otros que cataloguen como ingresos fijos; en la cuenta que mantiene en la cooperativa, y su destino puede ser:

- Nivelar el presupuesto familiar.
- La compra de muebles, vestuario, artefactos del hogar y en general bienes considerados como de consumo personal y/o familiar.
- Adquisición de vehículo de uso privado
- Financiar gastos de salud, estudios, vacaciones u otros servicios.
- Pago de obligaciones personales.

b) Para acceder a un **crédito de vivienda** en la cooperativa, el socio/a cumplirá las condiciones definidas constante en el Capítulo II, numeral 2.3.3 del presente Manual; sin perjuicio a lo requerido en el CAPITULO IV, numeral 4.5, se considerará únicamente a socios/as que posean historial crediticio dentro de la institución de al menos 3 operaciones en otras líneas, y cuente con un historial de pago calificado como A.

Para el trámite de un crédito de vivienda, el solicitante, además de lo establecido en función del segmento al que pertenece, empleado público/privado o micro, pequeño o mediano empresario, deberá presentar:

- Cotización, Acuerdo o promesa de compraventa, para los casos de adquisición de inmueble o terreno.
- Detalle de los trabajos a realizar y presupuesto de obra para los casos de reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda.
- Planos de la construcción a realizar y presupuesto de obra, en el caso de construcción de vivienda.
- Copia de las escrituras de compraventa del bien a hipotecar.
- Certificado de avalúos y catastros, conferido por el Departamento de Catastros del Municipio, de que el bien a hipotecar se encuentra catastrado.

En el caso de dirigirse al financiamiento de bienes que no serán utilizados como residencia del solicitante del crédito, se considerarán como consumo o microcredito.

## 5.2 Consideraciones Generales del proceso de crédito.

- ✓ Para iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos de consumo. El Asesor o funcionario responsable informará al solicitante del particular.
- ✓ Toda solicitud de crédito deberá estar firmada por el solicitante.
- ✓ Al receptor la Solicitud de Crédito, el Asesor de Negocio o responsable de la Cooperativa, verificará que la misma contenga la información completa y complementará la información faltante durante la entrevista con el solicitante.
- ✓ Cuando se aplique formularios de solicitud de crédito, todo casillero del cual el solicitante no disponga de información o no sea aplicable, será llenado con una raya horizontal.
- ✓ Debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- ✓ Es obligatorio realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el cliente en la Solicitud de Crédito.
- ✓ La verificación tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención a:
  - Permanencia y Operacionalidad de la empresa o institución en que labora.
  - Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada.
  - Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso (jubilados y rentistas).
  - Confirmación de las referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas.
  - Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá o reportará la situación del cliente en la Central de Riesgos y/u otros Buros de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa, reporte que se adjuntará al expediente de crédito.
- ✓ Todos los créditos deberán contener el Informe de Análisis de las 5 C's, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado. El Comité responsable de la decisión tiene la potestad de pedir mayor información, denegar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.
- ✓ La instancia resolutoria de crédito, determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, garantía exigida y tasa de interés. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes.
- ✓ En siguientes operaciones u operaciones recurrentes, el Asesor de Negocio determinará la información necesaria a actualizar. En todo caso, mediante la visita directa al negocio, será obligatoria la actualización de la siguiente información y/o documentación:
  - Información Económica del Negocio.
  - Datos de contacto
  - Dirección domiciliaria.

- Toda solicitud deberá contemplar el diagrama de ubicación del negocio y del domicilio del solicitante
- En toda operación de crédito, nueva o recurrente, es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación in situ del negocio y domicilio del cliente, actividad que será de responsabilidad del Asesor de Negocio encargado del cliente.
- El Asesor de Negocio responsable de la operación procurará el contacto con las referencias presentadas por el solicitante. Las consultas se podrán hacer por vía telefónica o en caso contrario visitando a las personas y/o empresas referidas en la solicitud.
- En caso de microcréditos cuyo solicitante prepare y presente por sí la Solicitud de Crédito, la visita de verificación-inspección tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención a:
  - Operacionalidad de la empresa: dirección, nivel de funcionamiento y utilización de la capacidad instalada, riesgos físicos existentes.
  - Existencia y estado de los bienes declarados y en especial de tratarse de bienes a entregarse en garantía.
  - Razonabilidad y veracidad de los datos proporcionados en la Información Económica del Negocio.
  - Consistencia del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito.
  - Entorno en el que se desenvuelve el negocio: perspectivas de desarrollo del sector, nivel de competencia.
- Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del cliente y garantes en la Central de Riesgos y/u otros Buros de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa, reporte que se adjuntará al expediente de crédito.
- Todos los créditos deberán contener el Informe de Análisis de las 5 C's.
- El Informe y Propuesta de Crédito con firma de respaldo del Asesor se trasladará a la instancia resolutive respectiva en función del monto solicitado.
- La instancia final de resolución del crédito determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, período de gracia si lo hubiere, garantía exigida y tasa de interés. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes de la instancia resolutive de crédito.

✓

### 5.2.1 Subproceso: Liquidación

- ✓ Para formalizar la operación el responsable de la instrumentación del crédito, requerirá la presentación de la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma. Bajo ningún concepto se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- ✓ El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa.

- ✓ El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.

### 5.2.2 Subproceso: Seguimiento y Recuperación

- ✓ El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de Negocio, quién deberá estar pendiente de los vencimientos.
- ✓ Es obligación del Asesor de Negocio planificar y ejecutar un plan de seguimiento, bajo los siguientes lineamientos y objetivos:
  - Identificar posibles factores que puedan alterar el funcionamiento y estabilidad de la empresa en que labora el solicitante y por ende la estabilidad laboral e ingresos del cliente.
  - Supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados.
  - Toda actividad de seguimiento será reportada por el Asesor de Negocio.
- ✓ La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Asesor de Negocio, quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la Cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido por la Institución.
- ✓ El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de Negocio, quién deberá estar pendiente de los vencimientos.
- ✓ Es obligación del Asesor de Negocio planificar y ejecutar un plan de seguimiento, bajo los siguientes lineamientos y objetivos:
  - Identificar posibles factores que puedan alterar el funcionamiento y estabilidad de la empresa en que labora el solicitante y por ende la estabilidad laboral e ingresos del cliente.
  - Supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados.
  - Toda actividad de seguimiento será reportada por el Asesor de Negocio
  - La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Asesor de Negocio, quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la Cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido por la Institución.

### 5.3 Criterios de calificación de las solicitudes de Microcrédito

- Se determinarán los gastos e ingresos, del flujo de caja integral de la unidad familiar, considerando inclusive los gastos e ingresos que se generan fuera del ámbito del negocio.
- La estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Asesor de Negocio.
- Se considera miembro de la Unidad Familiar, a todas las personas que habitan en el mismo domicilio, y/o personas cuyos gastos son cubiertos, total o parcialmente, con los ingresos de cualquier otro miembro.

- La estimación de gastos debe cubrir todos los conceptos e importes significativos. Se sugiere adicionar como mínimo un 10% para las cuestiones imprevistas.
- Para la determinación de los otros ingresos (netos) que proceden de fuentes secundarias de repago, solamente deben considerarse los ingresos netos que se mantendrán estables durante el plazo propuesto para el crédito.
- El analista debe solicitar referencias, mayormente verbales, de personas, proveedores, cooperativas, bancos, con los cuales el solicitante se relaciona. Para determinar la moral de pago del solicitante no bastan las referencias escritas, sino sobretodo, la investigación de la red social del solicitante.
- Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 60% del Flujo Neto de Caja (incluyendo la unidad familiar).

## CAPITULO VI

### 6 SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

#### 6.1 Cartera Vigente

La cartera vigente, es aquella que la cooperativa ha otorgado a sus socios y se encuentran al día en sus pagos. Los socios que tienen créditos en cartera vigente, son catalogados clientes A, dentro de la calificación de riesgo; según la norma establecida para las entidades financieras.

##### 6.1.1 Tablas de amortización

Son documentos que deberán estar firmados por el socio y el Asesor responsable de la legalización del crédito; en este documento se deben establecer los siguientes datos:

- ✓ **Monto otorgado de crédito.-** Debe ser el mismo valor que consta en el pagaré firmado por el socio.
- ✓ **Tasa de interés vigente al momento de la firma del pagaré.-** Debe ser la tasa vigente, considerando las últimas reformas emitidas para el caso.
- ✓ **Plazo del Crédito.-** Debe ser el mismo por el que el socio pactó y aceptó la firma del pagaré.
- ✓ **Cuota del crédito.-** valor mensual que el socio cancela para disminuir la deuda mes a mes.
- ✓ **Valor del interés correspondiente a la cuota vigente.-** El interés que se calcula es sobre saldos de capital.
- ✓ **Valor de capital a pagar de la cuota vigente.-** De acuerdo a la metodología establecida por la Cooperativa, que puede ser con valores iguales de capital, con capital decreciente o con capital creciente.
- ✓ **Firma de la persona Responsable.-** Es la firma del Asesor de Negocio que legaliza la operación.
- ✓ **Firma del Socio.-** Es la firma del socio beneficiario del crédito, lo debe firmar al mismo momento en el que el socio firma el pagaré y el desembolso de la operación, esta firma debe ser igual a la de la cédula.

##### 6.1.2 Explicación del cálculo de intereses moratorios.

Los créditos que cayeran en mora, deben ser gravados con la tasa legal vigente equivalente hasta el 10% sobre la tasa de interés pactada, esto se calcula sobre el capital vencido más no por el capital pendiente de pago. Estas tasas son reguladas por las autoridades pertinentes, en este caso El Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros.

***"Las operaciones activas de todas las instituciones del sistema financiero público y privado, que incurran en mora, se liquidarán desde la fecha de vencimiento del capital, cuotas o dividendos y correrá únicamente hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación, a la tasa de mora que corresponda. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se halle vigente para la operación de que se trate, a la fecha de vencimiento de la misma. Tal recargo, más la tasa de interés vigente constituirán la tasa de***

***mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago.***<sup>18</sup>

### **6.1.3 Información para la recepción de pagos.**

Los socios, cuentan con la tabla de amortización impresa, que se le entrega al momento de liquidar el crédito; sin embargo esta tabla se podrá solicitar cuantas veces el socio así lo desee. Los pagos de los créditos se los realizará de manera directa para lo cual el socio debe proporcionar el número de socio, número de cuenta del socio o el nombre completo con la finalidad de acreditar el valor a la cuenta respectiva.

### **6.1.4 Registro de Movimientos**

El registro de los movimientos, se lo realiza en el sistema informático vigente de la Cooperativa, este registro de movimientos se lo realiza de las siguientes maneras:

- ✓ Directa a la tabla de amortización mediante pago a través de ventanilla.
- ✓ Débito automático de la cuenta del cliente en la fecha de pago.

### **6.1.5 Incumplimiento de Pagos.**

El incumplimiento de los pagos se da a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha de pago siempre y cuando el socio no cancele la totalidad de la cuota. Hay que analizar, que aunque el crédito quedara vencido por un mínimo valor; aunque sea centavos, el costo de provisión se calcula sobre el monto de la deuda por pagar. Por tanto es necesario considerar una política de sanción en caso de mora de créditos los mismos que analizaremos más adelante.

## **6.2 Liberación de garantías.**

Una vez cancelado la totalidad del crédito y siempre que el socio no desee o no pueda renovar su crédito, es necesario realizar la liberación de la garantía. En caso de un crédito quirografario, esta garantía se libera automáticamente, pero en caso de la cancelación de un crédito con garantía real (ver definición), es necesario proceder a la liberación o cancelación de esta garantía.

La liberación, de garantías reales tiene el mismo proceso que la constitución, de las mismas, para lo cual se necesita de un trámite legal con el abogado de la Cooperativa. Los costos de liberación en los que se incurre, deberán ser cubiertos por el socio.

## **6.3 Cartera Vencida**

### **6.3.1 Definición.**

Se denomina cartera vencida a la sumatoria de los valores no pagados (vencidos) en un período de tiempo determinado; hay que diferenciar entre cartera vencida y cartera que no devenga intereses. La cartera vencida solo es la porción del crédito que no se ha pagado en las fechas pactadas, es decir, si tenemos un crédito de cinco mil dólares, tenemos un saldo de crédito de 4800 dólares, de los cuales tiene un saldo de la cuota vencida por 10 dólares y

<sup>18</sup> Regulación N.- 153-2007, Banco Central del Ecuador, Capítulo VI, Artículo 1.

la diferencia 4790. Para este efecto, llamaremos cartera vencida a los diez dólares y cartera que no devenga intereses a los 4790.

### 6.3.2 Origen de la Cartera Vencida.

La cartera vencida se origina por el pago impuntual de la o las cuotas de crédito de los socios. Como se dijo anteriormente, la cartera vencida es la porción de la cuota pendiente de pago después de vencimiento de la misma.

### 6.4 Recuperación de la cartera Vencida

Una vez que la cartera pase a estado de vencida, es necesario establecer la manera de cobranza que se realiza; en concordancia con el orgánico funcional de la Cooperativa y en virtud del tamaño de la institución, la cobranza será responsabilidad de las Unidades operativas de la misma, desde la Unidad de Crédito hasta la Gerencia General, con la finalidad de involucrar al personal en este proceso de vital importancia para la institución.

#### 6.4.1 Cobranza Administrativa

La cobranza administrativa en la cooperativa, la realizará la Unidad de Crédito con colaboración del personal de cajas (cajeros), esta cobranza se generará en operaciones vencidas entre 1 y 15 días, sin excepción. Se notificará al deudor y al garante vía telefónica sobre el vencimiento de la letra al día siguiente de vencida.

#### 6.4.2 Cobranza Extrajudicial

Esta etapa, se refiere a créditos vencidos más de 30 días, pero se lo realizará según las siguientes bandas y con las respectivas responsabilidades, en esta se entregara una primera notificación escrita al deudor dando un plazo de 4 días, una segunda notificación al deudor y al garante dando un plazo de 3 días, y una tercera notificación dando un plazo de 24 horas. En caso de ser omitidas se entregará el expediente a la empresa o firma jurídica de recuperación para un proceso legal.

añadir propuestad de Frank..

Banda de Maduración	Responsables
Días de mora	Persona encargada

Además la política de la cooperativa es cobrar un rubro adicional por multa en los pagos retrasados dependiendo del valor de la cuota y se detallan en la siguiente tabla:

(Añadir un valor a ingresar, sin perjuicio del valor de la notificación)

Banda de la cuota	Valor de cobranza
Rango de cuota	Valor de cobranza

### 6.4.3 Cobranza judicial

La recuperación vía judicial, será como vemos en el cuadro anterior, todos los créditos que tienen más de 90 días de vencido, bajo una salvedad y es que en caso de que un cliente se detecte una imposibilidad de pago sea por viaje, pérdida del negocio o algún motivo justificado de no pago, pasará inmediatamente a no pago con la finalidad de recuperar la operación a través de las garantías, sean estas reales o personales.

### 6.5 Bienes, valores y derechos adjudicados o recibidos como dación en pago.

Cuando un crédito queda vencido y pasa a cobranza legal, se puede llegar a acuerdos de pago a través de bienes del socio o del garante. Para esto la Cooperativa deberá realizar el trámite legal pertinente en el que el Juez autorice a la Cooperativa secuestrar o retirar bienes hasta por el valor que el socio adeuda a la institución. Bajo estos principios hay que considerar lo siguiente

#### 6.5.1 Adjudicación y Dación de Pagos.

Una vez que el Juez declare a favor de la cooperativa una dación en pago, se procederá al secuestro de bienes, los cuales deberán embodegarse o entregarse a un depositario. Los bienes secuestrados deben procurar cubrir el valor de la deuda del socio con la cooperativa, que proviene de:

- ✓ Gastos Judiciales
- ✓ Gastos de Cobranza
- ✓ Intereses de Mora
- ✓ Intereses devengados
- ✓ Multas
- ✓ Capital vencido
- ✓ Capital por vencer

El avalúo de estos bienes, será realizado por el abogado de la Cooperativa y el socio, por orden judicial tiene la obligación de entregar los bienes solicitados por la Cooperativa.

#### 6.5.2 Registro de Bienes.

Una vez recuperados los bienes adjudicados, se deberá registrar y hacer el avalúo de cada uno de estos con el abogado de la Cooperativa. La Cooperativa debe tomar los bienes del socio que sean susceptibles de venta. El valor es pactado con el socio, y aceptado por ambas partes. La Cooperativa, tiene la obligación de cuidar estos bienes y de vender en el menor tiempo posible para lo cual realizará las gestiones del caso.

#### 6.5.3 Administración, Promoción y Venta de Bienes Adjudicados.

La Cooperativa, deberá preservar los bienes recibidos como pago del crédito y al mismo tiempo deberá realizar las gestiones necesarias para el pago; para esto, se podrá publicar en

medios de comunicación impreso, llamar a remate, publicar en los informativos de la cooperativa entre otras gestiones con la finalidad de recuperar cuanto antes el valor de la operación vencida.

#### 6.5.4 Precio de Venta.

El precio de venta será pactado entre el comprador y la Cooperativa y puesto a consideración del deudor, quien solo si tuviera una mejor oferta podrá evitar la venta.

Solo al momento de la venta del bien, se procederá a acreditar el o los valores recibidos a la cuenta del socio para proceder al pago de la operación crediticia, no antes.

#### 6.6 Castigo de Cartera

"En el caso de operaciones que se contratan bajo la modalidad de cuotas o dividendos, si un dividendo se encuentre en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada debiendo notificar del particular a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Igualmente, las instituciones del sistema financiero castigarán las operaciones de microcrédito y de créditos de consumo concedidos bajo la modalidad de scoring, cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, más de ciento ochenta días, siempre que estuviere provisionado el 100% del riesgo y la operación no haya sido declarada como vinculada (segundo y tercer incisos incluidos con resolución No JB-2002-459 de 10 de junio del 2002 y último inciso sustituido con resolución No JB-2002-500 de 28 de noviembre del 2002)"<sup>19</sup>

- ✓ ***"Las instituciones controladas harán constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor figurativo de un dólar de los Estados Unidos de América (US\$ 1) los activos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del grupo de cuentas de orden. (reformado resolución No JB-2000-245)***
- ✓ ***Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta recuperaciones.***
- ✓ ***Los documentos materia de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la institución financiera hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que hayan cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.***
- ✓ ***El castigo de la operación no extingue la obligación ni enerva las acciones judiciales de cobro que las instituciones del sistema financiero deberán perseguir hasta agotar todas las instancias que franquea la Ley. (incluido con resolución No JB-2006-908 de 27 de julio del 2006)"***<sup>20</sup>

#### 6.7 Seguimiento y Recuperación de los Créditos

El Seguimiento y Recuperación de la cartera de créditos, estará bajo la responsabilidad del Asesor de Negocio, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

<sup>19</sup> Ley General de Instituciones del sistema Financiero, Título IX, Capítulo I, Sección I, Artículo 1

<sup>20</sup> Ley General de Instituciones del sistema Financiero, Título IX, Capítulo I, Sección II, Artículo 5, 6, 7, 8

- a) Asesor de Negocios
- b) Jefe de Agencia
- c) Jefe de Negocios.
- d) Gerente General
- e) Empresa / Abogado Gestion Legal (únicamente si los casos ameritan)

## 6.8 Gestión de créditos de Dudoso Recaudo

Los créditos de dudoso recaudo son aquellos que después de las instancias normales de recuperación, requieren de mayor persistencia, presión y trabajo. Se deberán realizar todas las gestiones necesarias para su recuperación.

### 6.8.1 Características de los créditos de Dudoso Recaudo

- ✓ Acusar tres cuotas vencidas o 90 días para el caso de pagos cuya frecuencia de pago sea diferente a mensuales.
- ✓ Poseer una calificación de C, D o E en la Cooperativa.
- ✓ Que se detecten hechos que debiliten la posibilidad de recuperación del crédito.

### 6.8.2 Administración y Cobranzas

A fin de optimizar la gestión de recuperación de créditos vencidos, se deberá seguir el siguiente proceso:

- ✓ El Asesor, determinará en el plazo máximo de diez días laborables, una estrategia de recuperación a convenir con el deudor.
- ✓ Si el deudor es renuente a alcanzar acuerdos; es decir, no existe voluntad de pago, ni interés en llegar a un convenio de pago, no devolvió las llamadas y no fue localizable en la dirección suministrada; así como, si el garante demostró las mismas actitudes, el Asesor elevará un informe junto con los documentos habilitantes necesarios, para dar inicio la recuperación por vía extra-judicial o judicial.
- ✓ El convenio de pago deberá contener la justificación, los compromisos asumidos por el deudor y el plan de pagos para su cumplimiento.

### 6.8.3 Mecanismos de Negociación de Créditos de Dudoso Recaudo

La Cooperativa en todo tiempo, deberá sujetarse a todos aquellos mecanismos establecidos en el marco legal y normativo.

#### 6.8.3.1 Abonos por partes

- ✓ Se autoriza recibir cuotas parciales.
- ✓ El Asesor de Negocios, solicitará al Jefe de Negocios, pignore las cuentas de los deudores que han suscrito un convenio de pago, de forma tal que los fondos que sean depositados, no puedan ser retirados.
- ✓ El Asesor de Negocios cuando se disponga de fondos suficientes en la cuenta del deudor, requerirá al Jefe de Caja, cobrar la cuota respectiva a través de Nota de Débito.

## **CAPITULO VII**

### **7 Disposiciones Especiales**

- 1) Las situaciones no previstas en el presente Manual, serán resueltas por el Consejo de Administración. De igual manera, los casos de duda serán absueltos por el mismo organismo.
- 2) El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la aprobación por parte del Consejo de Administración.
- 3) Se deroga el Reglamento General de Crédito; así como, los documentos complementarios, instructivos y demás resoluciones relacionadas con el servicio de crédito.
- 4) Se establece un período de seis meses para la difusión e implementación del presente manual, contados a partir de la aprobación del mismo.

**Vigencia.-** El presente Manual y Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte del Consejo de Administración de la Cooperativa.

El presente Manual y Reglamento fue analizado y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MINGA", en sesiones de fechas: , disponiéndose su inmediata vigencia.

Riobamba, septiembre ... del 2013

PRESIDENTE

SECRETARIO

**SECRETARIA DE LA COOPERATIVA DE AHORO Y CREDITO  
"MINGA".****C E R T I F I C A :**

Que el presente **"Manual y Reglamento de Crédito"**, fue analizado y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MINGA", en primera: en sesión del XXXXXXXXXXXX; consecuentemente resolvieron su inmediata vigencia.

Lo certifico en honor a la verdad.

Riobamba, xxxxx xxx de 200x

XXXXXXXXXXXX

**SECRETARIA DE LA COOPERATIVA**

## ANEXO 1

### 1 Indicadores de Gestión

CATEGORIA	DEFINICION	CALCULO
<b>CALIDAD DE LA CARTERA</b>		
Cartera en riesgo >30 días	El valor de los préstamos que tiene uno o más cuotas atrasadas por más de 30 días	(saldo de préstamos con atraso de mayor que 30 días) / (Cartera bruta total)
Tasa de cartera castigada	Representa el porcentaje de préstamos de la institución financiera que ha sido removido de la cartera total en el período, por que son difíciles de recuperar	(valor de los prestamos castigados) / (cartera bruta promedio)
Cobertura de cartera en riesgo (mayor a 30 días)	Muestra cuanto de la cartera en riesgo está cubierta por la provisión. Es un indicador de cómo está preparada una institución para absorber pérdida de préstamos en el peor escenario (no pago)	(reserva por préstamos castigados) / (cartera en riesgo mayor a 30 días)
<b>RENTABILIDAD / SOSTENIBILIDAD</b>		
Sostenibilidad Operacional	Mide que tan bien una institución financiera puede cubrir sus costos operacionales a través de los ingresos operacionales	(Ingresos operacionales) / (Gastos Financieros) + Gastos de provisión + Gastos operacionales
Retorno sobre activos	Mide que tan bien la institución financiera usa sus activos totales para generar ganancias	(Utilidad neta menos impuestos) / Activos
Retorno sobre patrimonio	Calcula la tasa de retorno del patrimonio promedio del período	(Utilidad neta menos impuestos) / (patrimonio prom.)
<b>EFICIENCIA</b>		
Tasa de eficiencia operativa	Relaciona todos los gastos de personal y administrativos con la cartera bruta promedio. Es el indicador de eficiencia mas comúnmente utilizado	(Gastos operacionales) / (Cartera bruta promedio)
Gastos operacionales como Vs. Del total de Activos	Relaciona todos los gastos de personal y administrativos con el activo promedio	(gastos operacionales) / (Activo promedio)
Gastos de Personal como Vs. Del Total de Activos	Relaciona los gastos de personal con el activo promedio	(Gastos personal) / (activos promedio)
<b>PRODUCTIVIDAD</b>		
Cartera Bruta por personal	Mide la productividad de los recursos humanos de la institución financiera en relación a la cartera bruta	Cartera bruta / Número de personal
Cientes de crédito por personal	Mide la productividad de los recursos humanos de la institución financiera en el manejo de clientes, que tiene créditos y que contribuyen al ingreso financiero de la institución financiera	(Número de clientes activos / (número total de personal)
Cartera bruta por oficial de crédito	Mide el valor en dólares de la cartera promedio que los oficiales de crédito manejan	(Cartera bruta) / (Numero de oficiales)
Cientes de crédito por oficial de crédito	Mide la productividad de los oficiales de crédito en términos del número promedio de clientes prestatarios	(Número de cliente activos) / (número de oficiales de crédito)
Oficiales de crédito como Vs. Personal total	El número de oficiales de crédito dividido por el número de personal total de la institución	(Número de oficiales de crédito) / (Número total de personal)
<b>AJUSTE</b>		
Ajuste por falta de provisiones requeridos	Un ajuste que solo aplica cuando la institución no cumple con las normas de provisiones de la Superintendencia de Bancos y Seguros	

## ANEXO 2

### 2 Tarifas vigentes para las operaciones de crédito de la Cooperativa

#### 2.1 Cuadro Nro. 1

##### 2.1.1 Tasas de Interés y aportes

SEGMENTO DE CREDITO	T.E MAX.		TASA NOMINAL SEGÚN ENCAJES			AHORRO OBLIGATORIO
			0	10 A 1	5 A 1	
Consumo	16.30%	Max. 10.000,00	15.20%	13.15%	11.15%	NO
Vivienda	11.33%	Max. 10.000,00	10.75%	9.55%	8.30%	NO
Microcredito A. Ampliada	25.50%	M. <= 20,000.00	22.30%	19.00%	15.60%	SI
Microcredito A. Simple	27.50%	M. <= 10,000.00	23.45%	20.00%	15.80%	SI
Microcredito Minorista	30.50%	M. <= 3,000.00	23.35%	19.30%	15.20%	SI
Microcredito A. Ampliada	25.50%	M. <= 20,000.00	22.90%	19.50%	16.15%	NO
Microcredito A. Simple	27.50%	M. <= 10,000.00	24.50%	20.85%	17.20%	NO
Microcredito Minorista	30.50%	M. <= 3,000.00	26.90%	22.80%	18.75%	NO

CONCEPTO	TIPOS DE CRÉDITO			
	Cred. Consumo	Cred. Vivienda	Microcreditos	Mi Negocio
a) Aportes	2%	2%	1%	1%

Formato a utilizarse para la publicación de porcentajes de tasas de interés y aportes.

#### 2.2 Cuadro N° 2

##### 2.2.1 Comisiones y Recargos por Mora en el pago de los Créditos

CONCEPTO	VALORES
a) Comisión y recargos por mora	1,1 veces la tasa de interés pactada, 5% de la cuota vencida a partir de los 15 días
b) Costos por notificación de cobranzas	
◆ Telefónica o	US\$1.50
◆ visita	US\$3.00
◆ Escrita deudor	US\$5.00
◆ Escrita deudor y garantes	US\$10.00

Formato a utilizarse para la divulgación de comisiones y recargos por mora en el pago de los créditos.

#### 2.3 Cuadro Nro. 3

##### 2.3.1 Costos por Avalúos de Bienes a recibirse en Garantía

CONCEPTO	Riobamba	Quito
Bienes inmuebles (casa, terreno, departamento) en el casco urbano	De acuerdo a los peritos	
Bienes inmuebles (casa, terreno para vivienda) en la zona rural		
Propiedades agrícolas		
Automotores		

Formato a utilizarse para la divulgación de costos por avalúos de bienes a recibirse en garantía para la concesión de créditos.

## 2.4 Cuadro Nro. 4

### 2.4.1 Costos por la Elaboración de Hipotecas y Prendas

CONCEPTO	Riobamba	Quito
<b>HIPOTECAS</b>		
Bienes inmuebles (casa, terreno, departamento) en el casco urbano	Abogado, notaria registrador publico	y
Bienes inmuebles (casa, terreno para vivienda) en la zona rural		
Propiedades agrícolas		
<b>PRENDAS</b>		
Automotores	Abogado, notaria registrador publico	y
Mobiliario y equipo de oficina		
Equipos, herramientas y maquinaria		

Formato a utilizarse para la divulgación de costos por la elaboración de hipotecas y prendas para la concesión de créditos.

## 2.5 Cuadro Nro. 5

### 2.5.1 Relaciones Encaje – Préstamos para los Productos de Crédito de la Cooperativa

PRODUCTOS DE CREDITO	PROYECCIÓN PARA ENCAJES
	Ahorros y Certificados de aportación (Número de veces)
<b>a)</b> Credi CSM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5x1 en el primer crédito</li> <li>• 6x1 en el segundo crédito</li> <li>• 7x1 en el 3er y 4to crédito</li> <li>• 8x1 hasta 9x1 en el 5to crédito</li> <li>• 10x1 en el 6 crédito o más.</li> </ul>
<b>b)</b> Credi Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6x1</li> </ul>
<b>c)</b> Credi Especial o mirak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin encaje</li> </ul>
<b>d)</b> Microcréditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5x1 en el primer crédito</li> <li>• 6x1 en el segundo crédito</li> <li>• 7x1 en el 3er y 4to crédito</li> <li>• 8x1 hasta 9x1 en el 5to crédito</li> <li>• 10x1 en el 6 crédito o más.</li> </ul>

Formato a utilizarse para la divulgación de la relación encaje – préstamos a exigirse para el apalancamiento de los créditos..

## ANEXO 3

### 3 Formulario de Declaración de Créditos Vinculados

	<h2 style="color: green; margin: 0;">FORMATO DE DECLARACION DE CREDITOS VINCULADOS</h2>
Fecha	
Nombre del Socio (Vinculado)	N° Socio
Cédula de Identidad	
Dirección	
Teléfonos	
Monto y plazo aprobado de crédito	Monto      Plazo
Nombre del empleado	
Cargo	
Parentesco	
<p>Declaro que la información detallada en este documento es verídica. Autorizo a la Cooperativa a confirmar la información proporcionada por nosotros en este formulario por cualquier medio que considere pertinente. Así como confiero mi autorización para procesar, reportar y suministrar cualquier información de carácter financiero en cualquier central de información debidamente constituida y en caso que se demuestre fraude me atengo a todos las sanciones estipuladas por la ley pertinente.</p>	
FIRMA DEL SOCIO	FIRMA DEL EMPLEADO
FIRMA DEL JEFE DE CREDITO	FIRMA DE GERENCIA
FIRMA DEL COMITÉ DE CREDITO	

## ANEXO 4

### 4 Circular N° SBS- INJ-DNE-GI-2008-820

Quito, 15 de febrero del 2008

#### **A LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LOS BUROS DE INFORMACIÓN CREDITICIA:**

La Superintendencia de Bancos y Seguros ha impartido instrucciones a las instituciones del sistema financiero sujetas a su control y vigilancia, orientadas a depurar la información que consta en la Central de Riesgos que por mandato del artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero maneja este organismo de control, y cuya base datos es entregada a los burós de crédito en el marco de las disposiciones de la Ley de Burós de información Crediticia.

Dentro de este mismo propósito, y a efectos de propiciar un mayor acceso al crédito por parte de personas naturales y jurídicas que se han visto excluidas por registros que, pese a su reducida representación material, ocasionan una afectación negativa a sus titulares que amerita ser revisada, este Despacho imparte las siguientes instrucciones:

1. Según el artículo 3 de la Ley de Burós de Información Crediticia, la información histórica crediticia requerida sobre personas naturales y jurídicas, no podrá exceder de seis (6) años. Dentro de esta limitación legal, y sin perjuicio de que la información histórica crediticia abarque hasta un periodo máximo de seis (6) años, los reportes que generen los burós de información crediticia harán referencia únicamente a los tres (3) años anteriores al año en que tales reportes se emitan.
2. Los reportes excluirán la referencia de valores inferiores o iguales a US\$ 0,99.
3. Los reportes solicitados por los titulares de la respectiva información sobre las deudas que registran en las instituciones del sistema financiero, no incluirán el detalle de los garantes. Sin embargo, cuando el reporte sea solicitado por el garante de una obligación de crédito, el detalle incluirá las obligaciones de crédito directas propias de ese garante, en su calidad de deudor principal, y además, las garantías que hubiere otorgado a favor de otra u otras personas naturales y jurídicas.
4. Los reportes excluirán las deudas por valores inferiores a US\$ 20,00 que registren las personas naturales y jurídicas a favor de entidades en saneamiento a cargo de la Agencia de Garantía de Depósitos, o sometidas a procesos de liquidación forzosa a cargo de la Superintendencia de Bancos y Seguros. No obstante, esos reportes incluirán las deudas castigadas que conforme a las instrucciones vigentes, se registran y reportan a la Central de Riesgos, con un valor figurativo de US\$ 1,00.
5. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley de Burós de Información Crediticia, las instituciones del sistema financiero, como fuentes de la información crediticia que se reporta a la Central de Riesgos, deberán resolver obligatoriamente, en un plazo no mayor a quince días a partir de su presentación, las solicitudes de rectificación de la información que fuere ilegal, inexacta o errónea.  
En caso de que la solicitud se presentare a un buró de crédito, éste deberá trasladarla a la institución financiera, y comunicarla a los restantes burós de crédito, que deberán tomar nota de la petición de rectificación presentada por el respectivo titular de la información.

Los burós deberán incluir, de manera inmediata, para que se refleje en el reporte del respectivo titular de la información, en forma destacada, el hecho de que la petición de

rectificación está siendo analizada, previo a que sea resuelta por la institución financiera, en el plazo de quince días antes referido.

Si vencido el plazo de quince días, la institución financiera no diere respuesta a la petición, el buró de crédito notificará de este hecho a la Superintendencia de Bancos y Seguros, la misma que impondrá las sanciones correspondientes; y, si dentro de los siguientes quince días, la institución financiera no hubiere resuelto la solicitud, ésta se entenderá favorablemente resuelta en favor del peticionario.

En los casos de negativa a las solicitudes de rectificación de la información que formularen sus respectivos titulares, la institución financiera tiene la obligación de documentar los fundamentos que hubieren servido de base para su negativa, la que será comunicada al peticionario, debiéndose remitir copia de la misma al buró de crédito y a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Mientras se resuelve el reclamo en la instancia de la Superintendencia, el buró de crédito que remitió el reclamo, deberá mantener el aviso en el reporte de crédito del titular de la información, en forma igualmente destacada, de que se está resolviendo la objeción presentada en torno a la información respectiva.

Se servirá acusar recibo de la presente circular, sin perjuicio de la verificación del cumplimiento de las disposiciones impartidas que hará este organismo de control en uso de las atribuciones que le confiere la Ley.

Atentamente,

Ing. Gloria Sabando García  
**SUPERINTENDENTA DE BANCOS Y SEGUROS**

## **ANEXO 5**

### **5 Productos de crédito**

#### **5.1 CREDITOS**

**ANEXO 6**  
**6 PROCESO DE CRÉDITO**

## ANEXO 7

### 7 ENCUESTA DE SUPERVISION Y EVALUACION DE CREDITO

Nombre del grupo o persona \_\_\_\_\_

Ciclo del préstamo actual: \_\_\_\_\_

Fecha ingresó la cooperativa: \_\_\_\_\_ (día/mes/año)

Nº meses en la cooperativa: \_\_\_\_\_

Cantidad de préstamos que ha sacado el socio: \_\_\_\_\_

¿El cliente está atrasado en sus pagos? (Coloque un círculo): S / N

Monto de ahorros actuales con la cooperativa: \_\_\_\_\_

Monto del 1er préstamo: \_\_\_\_\_

Monto del préstamo actual: \_\_\_\_\_

Valor acumulativo de los préstamos obtenidos: \_\_\_\_\_

¿Cuántas personas de su hogar están trabajando o realizan un trabajo que genera ingresos o productos?

Número de personas que ayudan económicamente al hogar \_\_\_\_\_

¿Cuántas personas en su hogar tienen un trabajo que les permite ganar dinero eventualmente?

Cantidad de trabajadores asalariados eventualmente \_\_\_\_\_

¿Cuántos niños de su hogar están en edad escolar (5-17 años de edad)?

Número total de niños en edad escolar \_\_\_\_\_

¿Cuántos de esos niños asisten actualmente a la escuela?

Número total de niños que asiste a la escuela \_\_\_\_\_

¿Cuántos de esos niños nunca han asistido a la escuela?

Número total de niños que nunca asistió a la escuela \_\_\_\_\_

¿Cómo utilizó los fondos del crédito obtenido?

<b>Rubro</b>	<b>Porcentaje</b>
Educación	
Salud	
Arreglo de Vivienda	
Compra de electrodomésticos	
Compra de vehículo	
Otros (especifique)	

Sus ingresos a raíz del crédito se:

- Aumentaron
- Disminuyeron
- Se mantienen

## ANEXO 8

### 8 DOCUMENTACIÓN MINIMA QUE DEBEN CONTENER LOS EXPEDIENTES DE CRÉDITO

	PRODUCTOS DE CRÉDITO			
	Credi CSM	Credi Vivienda	Credi Flash	Credi Desarrollo
<b>INFORMACION BÁSICA</b>				
• Evidencia de consulta en la Central de Riesgos	X	X	X	X
• Copias de la cédula de identidad y certificado de votación del deudor(s) y garante(s)	X	X	X	X
• Copia del Registro único de contribuyentes, RUC.				X
• Patente municipal del negocio				X
• Copia de últimos recibos de pago de agua, luz o teléfono.	X	X	X	X
<b>ORDENES DE OPERACIÓN</b>				
• Solicitud de crédito	X	X	X	X
• Informes de crédito (análisis de las 5 C's)	X	X	X	X
• Resolución y aprobación del estamento correspondiente.	X	X	X	X
• Copia del pagaré	X	X	X	X
• Tabla de amortización firmada por el socio o cliente.	X	X	X	X
• Orden de pago o desembolso	X	X	X	X
<b>INFORMACION FINANCIERA</b>				
• Estado de situación personal (ingresos y gastos) del deudor y garante, preparado por el Asesor de Negocio	X	X	X	X
• Flujo de caja o proyecciones financieras preparados por el Asesor.			X	X
• Certificados de ingresos del deudor y garante	X	X		
<b>CORRESPONDENCIA</b>				
• Reporte de visitas	X	X	X	X
• Negociaciones	X	X	X	X
<b>AVALÚOS</b>				
• Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía	X	X	X	X
<b>CARPETA LEGAL</b>				
• Copia de los contratos de hipoteca o de prenda, constituidos a favor de la Cooperativa	X	X	X	X
• Copia de los certificados de los registradores mercantiles y de la propiedad, sobre prendas e hipotecas.	X	X	X	X
• Copia de la pólizas de seguro y certificado de endoso de las mismas para el caso de los bienes prendados a favor de la Cooperativa.	X	X	X	X

## ANEXO 9

### 9 PERSONAL AUTORIZADO PARA RECIBIR EL MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA

Fecha entrega	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha devolución

Formato a utilizarse para la entrega – recepción del Manual y Reglamento de Crédito al personal de la Cooperativa, previa disposición escrita de la Gerencia General.

## ANEXO 10

### 10 Alcances del levantamiento de información de una microempresa

Como alcances mínimos, el Asesor de Negocio deberá obtener la siguiente información:

#### 10.1 Del solicitante y núcleo familiar

- Datos generales: nombre, dirección, estado civil.
- Número de miembros dependientes en la familia.
- Bienes familiares que posee.
- Tipo de propiedad de la vivienda.
- Estimación de gastos familiares.
- Actividades económicas de la familia que le generen ingresos.

#### 10.2 A nivel del negocio

##### a) Información cuantitativa

- Experiencia, años de funcionamiento.
- Volumen y esquema de las ventas, contado o crédito (permite visualizar si la necesidad de capital de trabajo es por deficiencias en el cobro de las ventas)
- Volumen de compra (materia prima o productos según el tipo de negocio).
- Gastos operacionales del negocio: arriendo, pago a empleados, ayudantes, operarios, etc.
- Otros ingresos que le genera el negocio (Ejemplo: alquiler de máquinas en microempresas de producción).
- Máquinas, herramientas, equipos, muebles e instalaciones que posee el negocio, con estimación de su valor.
- Inventarios en productos para la venta, materiales, materias primas.
- Obligaciones pendientes de pago a proveedores u otros.

##### b) Información cualitativa

- Orden, limpieza, nivel de seguridad de las instalaciones.
- Nivel de actividad e influencia de la ubicación.
- Percepción de estabilidad y potencialidad de expansión del negocio.
- Calidad de atención a los clientes.
- Calidad y capacidad de gestión o administración de la empresa por parte del empresario.

#### 10.3 A nivel del entorno

- Nivel de competencia del negocio.
- Referencias de los vecinos y otros negocios sobre el solicitante.

#### 10.4 Recomendaciones prácticas

- **Preparar una lista de chequeo.** Estudie los formatos de crédito de la institución y prepare un check-list de los datos a levantar. Le ayudará a controlar, durante la entrevista o inmediatamente a la misma, que cuenta con toda la información requerida.
- **Preparar un esquema de entrevista.** Estructure las preguntas a formular, pero no se rija estrictamente en el orden establecido, ajústese al ritmo de la conversación.
- **Actualizar sus conocimientos.** Investigue sobre estándares de producción, maquinaria tipo y su costo, ventas, margen de utilidad de los diferentes sectores de la microempresa. Una primera fuente son las solicitudes de crédito anteriores. Genere su propia fuente de información.
- **Preparar la visita.** Si es un cliente nuevo, analice información acerca del comportamiento de empresas similares para tener argumentos a la hora de la entrevista y comprender la actividad de la misma y sus características. Si es un cliente antiguo, evalúe su historial crediticio y

evolución del negocio.

**No fije fecha para la visita.** Puede influir en el empresario ha prepararse para la misma y "arreglar" el negocio según su conveniencia. Si puede hacer una visita extra, hágalo, mejorará el criterio acerca de la empresa.

- **Observar y escuchar con atención.** Esté atento a las reacciones del entrevistado, de sus empleados, de sus familiares e incluso de clientes o proveedores que están en ese momento. Puede encontrar contradicciones y argumentos decisivos para evaluar el crédito.
  - **Identificar el tipo de cliente.** Esto le ayudará en el desarrollo de la entrevista, argumentar las objeciones y controlar el tiempo de la entrevista.
  - **Recorrer las instalaciones.** Observe con mucha atención el tipo de máquinas, herramientas e instalaciones. Esto le permitirá evaluar los niveles de seguridad y si son razonables los datos de capacidad de producción y ventas proporcionados.
  - **Visitar el domicilio particular.** Esta visita tiene dos objetivos: el primero es conocer el entorno familiar del cliente y, el segundo, es tener la dirección exacta de dónde vive para que, si por algún motivo cierra el negocio, sea posible ubicarlo en el proceso de seguimiento del crédito
  - **Comprobar y verificar lo expresado por el empresario.** Solicite documentación que respalde la propiedad de la maquinaria, herramientas e inventario. Solicite facturas de compras y ventas. Induzca al empresario a usar un libro diario ingresos y gastos.
  - **Usar fuentes secundarias de información.** Converse con miembros de la familia, trabajadores, vecinos y obtenga información complementaria sobre el negocio.
  - **Comparar la información:** Con datos de otros empresarios de la misma línea, evalúe si existe razonabilidad en los mismos.
  - **Ser flexible y amigable.** No haga sentir al microempresario como interrogado. Mantenga un diálogo ameno y confiable, que le ayude a obtener información de forma espontánea y más veraz.
  - **Consultar con promotores más experimentados.** Es aconsejable intercambiar información acerca de estrategias de levantamiento de información, datos sobre clientes, con la finalidad de constatar cumplimientos en pagos y cultura empresarial.
  - **Discriminar la información:** Use su experiencia y criterio profesional para identificar lo más importante. Recuerde el principio del 20-80, sobre todo en el momento de identificar y valorar los inventarios: 20% de los productos de inventario representan el 80% del valor de los mismos.
  - **Llenar los formatos inmediatamente.** Muchas veces no es posible tomar nota en el instante de toda la información proporcionada o de llenar directamente los datos en el formato de crédito. Inmediatamente de culminada la entrevista, traslade la información al formato de crédito y solicite la revisión y firma del solicitante, confirmando la veracidad de la misma.
- No manipule la información,** en ocasiones, para favorecer al cliente o cumplir las metas de colocación, se cae en la tentación de ajustar la información para que los cálculos de capacidad de pago le sean favorables. No lo haga, el resultado puede ser fatal para usted y la institución.
- **Controlar el tiempo de la entrevista:** Regule los momentos en que se desvía del propósito principal y no empiece a tratar asuntos ajenos motivo de la entrevista.
  - **Generar compromisos.** No acepte regalos o invitaciones, que puedan comprometer su decisión.

➤ **MISION:**

Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano integro y comprometido.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

➤ **VISION:**

“A diciembre de 2018 Minga Ltda. “La Cooperativa que quiere a la Gente”, es una institución financiera intercultural; sólida, eficiente y confiable, en constante crecimiento y expansión, comprometidos con contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y socias.”

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.)

## CHATS REALIZADOS EN EL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE UTPL

CHAT-EVA: 6 DE ENERO DE 2015

CURSO: DIRECCIÓN DE TESIS - SEGUNDA EDICIÓN PUZZLE 13 [A]

### HISTORIAL SALA: AUDITORIA INTEGRAL

NOMBRES	APELLIDOS	MENSAJE	FECHA
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-01-06 03:33:09
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Cerrar ventana	2015-01-06 03:41:10
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-01-06 03:43:15
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ingresar a sala chat	2015-01-06 03:47:25
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Ingresar a sala chat	2015-01-06 03:47:33
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	SALUDOS	2015-01-06 03:48:05
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Buenas noches Ing. Y compañeros	2015-01-06 03:51:54
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Feliz año nuevo	2015-01-06 03:52:17
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	buenas noche	2015-01-06 03:55:36
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Susi una consulta cuando nos reunimos para revisar los avances del capitulo 4	2015-01-06 03:55:40
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	buenas.....	2015-01-06 03:55:58

SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	ing. Buenas noccs	2015-01- 06 03:56:09
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-01- 06 03:56:15
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Buenas noches	2015-01- 06 03:56:16
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	creo que ahi estamos ya contactados----	2015-01- 06 03:56:31
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01- 06 03:56:45
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	confirmen	2015-01- 06 03:56:54
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	buenas noches Ingeniero y compañeros. Feliz 2015	2015-01- 06 03:56:57
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	SI YA ESTAMOS GRACIAS	2015-01- 06 03:57:33
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Si por mi parte estamos contactados	2015-01- 06 03:57:42
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Buenas Noches	2015-01- 06 03:57:55
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	A la orden Ingeniero dispuestos a trabajar..	2015-01- 06 03:58:25
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	VOY A VER QUE SE PUEDAN CONECTAR LOS DEMAS COMPAÑEROS	2015-01- 06 04:01:03
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	bueno iniciamos.....	2015-01- 06 04:01:20
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	SI HUGUITO POR ESTE MEDIO PODEMOS RESOLVER LAS INQUIETUDES Q TENEMOS	2015-01- 06 04:01:48
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ing, o tengo una consulta mi tema de tesis es el examen de cartera vencida del iece	2015-01- 06

			04:03:12
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	dentro de las politicas de la institucion se consideran vencidas cuando estas esten atrazadas en tres dividendos	2015-01-06 04:03:47
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	es decir pase los 91 dias de atrazo	2015-01-06 04:04:00
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Ingresar a sala chat	2015-01-06 04:04:24
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	ya que los vencimiento de 31 a 90 dias senencuentran dentro de la cartera de recuperacion	2015-01-06 04:04:33
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Bien hugo.....inicia identificando que es cartera vencida lo que imoplica que existen politicas definidas...	2015-01-06 04:04:37
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	buenas noches con todos	2015-01-06 04:05:05
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01-06 04:05:23
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015-01-06 04:05:41
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ok cual es su inquietud	2015-01-06 04:05:50
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	gracias ing	2015-01-06 04:06:03
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:06:11
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:06:12
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:06:13
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:06:14
CACERES	NELSON		2015-01-

GARCIA	GUSTAVO		06 04:06:15
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01- 06 04:06:17
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01- 06 04:06:18
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01- 06 04:06:18
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01- 06 04:06:18
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01- 06 04:06:27
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	BUENAS NOCHES	2015-01- 06 04:06:29
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	LA ENCUESTA DE LA VISITA PREVIA APLICO A TODOS LOS QUE TRABAJAN EN EL DEPARTAMENTO EN ESTUDI??	2015-01- 06 04:07:13
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingeniero, el mayor de la cuenta de cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., es extenso, será que puedo elegir como muestra la cartera de microcredito??	2015-01- 06 04:07:31
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Buenas noches con todos	2015-01- 06 04:08:40
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	estructure primero las preguntas claves----- y luego identifique los que mas influyen en el tema de estudio....	2015-01- 06 04:08:46
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	con respecto al analisis de las cuentas presupuestarias de ingreso,....existen 5 cuentas que mantienen cartera vencida.....verifico conforme emision y el efectivo recaudado del año 2013 o lo realizo con el año anterior	2015-01- 06 04:08:47
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	me gustaria que nos ordenemos.....	2015-01- 06 04:09:20
MIRANDA	CARMEN	YA TENGO LAS PREGUNTAS PUEDO	2015-01-

CORONEL	SUSANA	ENVIARLE A SU CORREO PARA SU REVISIÓN?	06 04:09:59
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:06
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:07
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:08
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:11
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:11
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:11
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:12
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:13
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:10:17
Novillo Chiriboga	Lino Humberto		2015-01-06 04:11:23
Novillo Chiriboga	Lino Humberto		2015-01-06 04:11:23
Novillo Chiriboga	Lino Humberto		2015-01-06 04:11:23
Novillo Chiriboga	Lino Humberto		2015-01-06 04:11:23
Novillo Chiriboga	Lino Humberto		2015-01-06 04:11:24

Novillo Chiriboga	Lino Humberto		2015-01-06 04:11:24
Novillo Chiriboga	Lino Humberto		2015-01-06 04:11:24
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	lino cuales son las razones para que partidas presupuestarias de ingresos se encuentren en cartera....confronte con las politicas	2015-01-06 04:11:52
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA		2015-01-06 04:11:57
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	SI ESPEREMOS QUE CONTESTE A UNA PERSONA PARA ENVIAR OTRA PREGUNTA	2015-01-06 04:11:58
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Dr. si tenemos los cuestionarios le enviamos para la revisión a entregamos a la empresa para que nos respondan	2015-01-06 04:12:31
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	peron o entregamos a la empresa para que nos repondan y continuar con el proceso?	2015-01-06 04:13:22
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	en este punto consideren las tutorias presenciales.....dado que apenas le cs corresponderia 9 minutos por maestrante	2015-01-06 04:13:40
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Como.....	2015-01-06 04:13:54
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	rosita su funcion es estructurar los cuestionarios y someterles a respuestas y no a consideracion.....	2015-01-06 04:15:24
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Doctor en el capítulo 4 cuando realizamos el programa de auditoría de la planificación específica, este debe realizarse por cada tipo de auditoría?	2015-01-06 04:16:18
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	bueno yo le preguntaba por que susy decia para enviarle al correo para su revisión bueno ai los hare gracis dr.	2015-01-06 04:16:59
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	en el cuestionario de control interno el promedio de numero de preguntas por cada fase del coso cual seria el minimo	2015-01-06 04:18:29
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingeniero, el mayor de la cuenta de cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., es extenso, será que	2015-01-06 04:18:40

		puedo elegir como muestra la cartera de microcredito??	
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	perdon rosita es un procedimiento que puede dar mayor y mejor resultado----	2015-01-06 04:18:49
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	verito revise el alcance de su auditria el procedimiento sugerido implica segmentar o determinar materialidad	2015-01-06 04:20:15
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:20:34
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:20:38
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:20:39
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	ah ok muchas gracias Ingeniero	2015-01-06 04:20:56
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:21:05
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-06 04:21:05
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	quiera determinar	2015-01-06 04:21:43
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	quiera determinar	2015-01-06 04:21:50
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	esta pregunta es para el archivo permanente, voy a poner las leyes relacionada con mi tema como es la ley de la contraloria, la de compras pública y otras, pero quiero saber si pongo toda la ley o solo la parte pertinente	2015-01-06 04:22:31
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	lino conforme lo que quiera evidenciar	2015-01-06 04:22:32
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	lo pertinente su	2015-01-06 04:23:18

MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	LISTO GRACIAS	2015-01-06 04:24:21
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Gracias estimado Doctor Gustavo....es de ayuda estas observaciones que realiza	2015-01-06 04:24:58
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Doctor, el tema de mi tesis es A.Integral al Dpto. Financiero, al elaborar el Programa de auditoria de cumplimiento, está correcto nombrar los entes de control de la Compañía?	2015-01-06 04:26:37
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	lili enunciarlos y cual es el proposito de los resultaos que obtenga	2015-01-06 04:28:06
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ok gracias, y en el caso de la Planificación especifica al determinar los objetivos, los hago por cada auditoría?	2015-01-06 04:29:05
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	lili es recomendable porque permiten identificar los riesgos y sustentar los hallazgos	2015-01-06 04:32:11
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Gracias Doctor	2015-01-06 04:32:36
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Gracias Dr. por su ayuda seguimos avanzando una feliz noche	2015-01-06 04:35:57
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Cerrar ventana	2015-01-06 04:36:30
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Cerrar ventana	2015-01-06 04:40:46
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	esta semana dedicaré a la institución porque en la en la mía empiezan a trabajar desde mañana	2015-01-06 04:44:03
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015-01-06 04:45:10
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Cerrar ventana	2015-01-06 04:45:25
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	buenas noches revisare sus inquietudes y tomar correctivos al procedimiento de esta jornada	2015-01-06 04:45:41

ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Muchas Gracias Ingeniero, descanse	2015-01-06 04:46:17
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	si muchas gracias por su ayuda	2015-01-06 04:46:42
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	buenas noches revisare sus inquietudes y tomar correctivos al procedimiento de esta jornada	2015-01-06 04:46:56
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	su favor capturar la pantalla e imprimir ....	2015-01-06 04:47:47
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Gracias por su atención	2015-01-06 04:50:08
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	LISTO EN ESTE MOMENTO HAGO	2015-01-06 04:50:23
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	MAÑANA REALIZAMOS NUEVAMENTE LA CONVERSACIÓN POR CHAT?	2015-01-06 04:51:07
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	si pero se mejorara el procedimiento.....	2015-01-06 04:52:19
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Hasta mañana	2015-01-06 04:53:41
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-01-06 04:53:41
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	si pero se mejorara el procedimiento.....	2015-01-06 04:53:43
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Dios les bendiga	2015-01-06 04:53:55
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Cerrar ventana	2015-01-06 04:54:30
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	CORRECTO GRACIAS	2015-01-06 04:54:32
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	BUENAS NOCHES CON TODOS	2015-01-06

			04:54:53
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Gracias, a Ud también	2015-01-06 04:54:58
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-06 05:02:39
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015-01-06 05:03:52
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Cerrar ventana	2015-01-06 05:08:30
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Cerrar ventana	2015-01-06 05:10:41
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Cerrar ventana	2015-01-06 05:15:12
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01-06 23:57:11
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-07 00:03:07
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-01-07 03:00:03
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA		2015-01-07 03:08:22
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ingresar a sala chat	2015-01-07 03:26:06
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Holaaaaa	2015-01-07 03:26:15
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	veritooo	2015-01-07 03:26:17
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	No hay chat	2015-01-07 03:26:27
ARMIJO	VERONICA	Hola Huguito	2015-01-

MEJIA	PAULINA		07 03:26:45
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Esperemos :-)	2015-01- 07 03:27:02
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ji ji ji	2015-01- 07 03:44:41
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-01- 07 04:01:04
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Cerrar ventana	2015-01- 07 04:07:18
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01- 08 02:05:35
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01- 08 02:12:17
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-01- 08 02:18:54
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA		2015-01- 08 02:19:09
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-01- 08 04:17:23
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01- 08 13:40:46
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01- 08 13:46:49
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01- 09 13:16:18
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01- 09 14:00:45
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01- 12 21:14:24

CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-12 21:20:22
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01-13 01:08:57
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-13 04:06:23
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Ingresar a sala chat	2015-01-20 02:57:58
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Cerrar ventana	2015-01-20 03:07:05
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ingresar a sala chat	2015-02-07 13:07:11
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Buenos Dias...Ing....	2015-02-07 13:07:26
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Cerrar ventana	2015-02-07 14:17:11
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-02-11 13:40:51
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-11 13:50:49

[CARMEN SUSANA MIRANDA CORONEL](#) | [Actualizar Datos](#) | [Salir](#)

**CHAT-EVA: 18 DE ENERO DE 2015**

CURSO: DIRECCIÓN DE TESIS - SEGUNDA EDICIÓN PUZZLE 13 [A]

**HISTORIAL SALA :REVISIÓN FINAL DEL CAPÍTULO I-II-III y IV parcial....**

NOMBRES	APELLIDOS	MENSAJE	FECHA
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-01-18 14:48:54

CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	LILIANA: EN EL MOMENTO QUE SE ESTÁ DESARROLLANDO LA TESIS NO ESTÁ EL PLAN DE CONTENIDOS	2015-01-18 15:33:39
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	GUSTAVO: CUANDO VOY A DAR UN CRITERIO DEBO LEER TODO EL DOCUMENTO, SI VEMOS EL NUMERAL DOS ESTÁ LA ESTRUCTURA DEL MARCO TEÓRICO, POR LO TANTO LA PRIMERA PARTE CORRESPONDE A UNA INTRODUCCIÓN Y EL NUMERAL DOS HABLA DE LA ESTRUCTURA DE LA TESIS	2015-01-18 15:35:11
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ANA BENAVIDEZ: EN LA INTRODUCCIÓN PODEMOS PONER LO QUE SE VA A TRATAR EN LOS CUATRO CAPITULOS?	2015-01-18 15:36:37
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	EL PLAN DE TESIS ES UN DOCUMENTO DIFERENTE A LA TESIS	2015-01-18 15:38:08
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	LILIANA: EN LOS RESULTADOS ESPERADOS SE PUEDE MEDIR LA EFICIENCIA Y EFICACIA Y CALIDAD DE LA CÍA.?	2015-01-18 15:57:25
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ANA: SE PUEDE INCLUIR EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA?	2015-01-18 15:59:28
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ROSA: EN EL CAPITULO UNO SE PUEDE PONER POLITICAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS??	2015-01-18 16:06:37
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	EL DOCUMENTO INDICA AL MENOS POR LO TANTO INCORPORA LO NECESARIO	2015-01-18 16:08:21
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	VERONICA: QUÉ ES EL IMPACTO MISIONAL?	2015-01-18 16:09:16
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	SUSANA: QUÉ ES EL IMPACTO EN EL ENTORNO?	2015-01-18 16:09:29
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	QUE CUMPLA CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	2015-01-18 16:09:48
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	SUSANA: EL ORGÁNICO SE UBICA TAMBIÉN EN EL CAPITULO II	2015-01-18 16:10:40
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	EN EL CAPITULO III	2015-01-18

			16:10:51
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	EL ORGÁNICO FUNCIONAL VA EN EL CAPÍTULO I Y III	2015-01-18 16:11:16
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-18 16:17:42
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-18 16:17:43
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ANITA: EN EL CAPITULO I EN EL VOLUMEN DE OPERACIONES SE PUEDE PONER GRAFICAMENTE?	2015-01-18 16:18:20
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	VERÓNICA: QUÉ INCORPORA EL MARCO CONCEPTUAL?	2015-01-18 16:22:13
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	CONSIDERE PRIMERO EL TEMA E IDENTIFIQUE LAS VARIABLES	2015-01-18 16:22:35
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	DE AHI PODRÁ DEFINIR LOS CONCEPTOS QUE VA ADMINISTRAR DURANTE EL PROCESO	2015-01-18 16:23:01
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	¿	2015-01-18 16:31:38
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	SUGERENCIA ESTRUCTURAR EL PROCESO DE AUDITORIA INTEGRAL Y ENVIAR PARA REVISIÓN HASTA EL LUNES 19 DE ENERO HASTA LAS 19H00	2015-01-18 16:36:42
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	LILIANA: EN MI EMPRESA NO HAY ORGANICO FUNCIONAL	2015-01-18 16:38:26
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ENUNCIE COMO NO APLICABLE	2015-01-18 16:45:27
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Y EN LA CONCLUSIÓN IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SU INEXISTENCIA, RECOMIENDE LA IMPLEMENTACIÓN	2015-01-18 16:46:11
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	PARA LA PREGUNTA DE ANA RESPECTO AL VOLUMEN DE OPERACIONES CONSIDERE INFORMACIÓN DE CARÁCTER CUANTITATIVO Y CUALITATIVO (FIGURAS, PASTELES, BARRAS)	2015-01-18 16:47:38

CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	PARA LA PREGUNTA DE VERÓNICA RELACIONE CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ORGANISMOS REGULADORES Y CONTROLADORES...OTROS	2015-01-18 16:53:59
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	RESPUESTA PARA LA PREGUNTA DE ROSA OBSERVE LA RECOMENDACIÓN DEL INSTRUCTIVO EN QUE LE MANIFIESTA "AL MENOS" POR LO TANTO SI CONSIDERA IMPORTANTE INCORPORELO	2015-01-18 16:55:41
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	RESPUESTA PARA LILIANA: LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE CONTROL, MEDICIÓN, VALIDACIÓN, EVALUACIÓN CUMPLE CON ESOS PROPÓSITOS	2015-01-18 16:57:45
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Cerrar ventana	2015-01-18 17:10:06
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01-19 23:10:18
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-19 23:16:13
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-01-20 01:17:07
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01-20 02:03:07
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-20 02:09:34
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-01-20 02:40:44
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01-20 03:46:31
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-20 03:54:18
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01-24

			13:23:02
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Ingresar a sala chat	2015-01-24 13:26:42
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	BUEB	2015-01-24 13:29:30
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	BUENOS DIAS	2015-01-24 13:29:38
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	BUENOS DIAS DOCTOR Y ESTIMADOS COMPAÑEROS	2015-01-24 13:33:12
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	HOLA SEÑORITA LILI	2015-01-24 13:41:04
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	DOCTOR BUENOS DIAS	2015-01-24 14:03:46
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Ingresar a sala chat	2015-01-24 14:05:43
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-24 14:37:39
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Cerrar ventana	2015-01-24 14:38:43
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Cerrar ventana	2015-01-24 15:55:16
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-02-04 03:40:28
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-04 06:00:48
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Ingresar a sala chat	2015-02-07 16:06:58
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Cerrar ventana	2015-02-07 16:34:16

**CHAT-EVA: 24 DE ENERO DE 2015**

**CURSO: DIRECCIÓN DE TESIS - SEGUNDA EDICIÓN PUZZLE 13 [A]**

**HISTORIAL SALA :REVISION FINAL**

NOMBRES	APELLIDOS	MENSAJE	FECHA
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-01-24 13:33:51
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	BUENOS DIAS SEÑORES MAESTRANTES BIENVENIDOS A LA CIUDAD DE QUITO.....QUE DIOS NOS BENDIGA Y PERMITA QUE LOS RESULTADOS AL FINAL DE LA JORNADA SEAN LOS DESEADOS.....	2015-01-24 13:34:45
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR:	2015-01-24 13:35:20
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-24 13:35:25
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-24 13:35:26
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-24 13:35:26
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-24 13:35:27
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-24 13:35:29
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	REVISION FINAL DE LOS CAPITULOS I II Y III	2015-01-24 13:36:17
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-24 13:36:23
CACERES	NELSON	REVISION INICIAL DEL CAPITULO IV.....	2015-01-

GARCIA	GUSTAVO		24 13:36:58
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	PAPELES DE TRABAJO....	2015-01- 24 13:52:12
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Ingresar a sala chat	2015-01- 24 14:06:17
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ingresar a sala chat	2015-01- 24 14:17:53
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ing. Buenas Dias	2015-01- 24 14:19:49
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015-01- 24 14:23:13
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Dr. Buenos días, hola huguito	2015-01- 24 14:24:18
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Dr. una pregunta, al realizar el componente de cartera con que colaterales puedo trabajar?	2015-01- 24 14:31:43
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Dr. una pregunta, al realizar el componente de cartera con que colaterales puedo trabajar?	2015-01- 24 14:31:43
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01- 24 14:32:20
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-01- 24 14:32:24
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Buenos días estimados compañeros	2015-01- 24 14:33:12
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	BUENOS DIAS CON TODOS	2015-01- 24 14:33:35
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ing. mi examen es de auditoria integral al componente de CARTERA VENCIDA	2015-01- 24 14:33:43
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Ingresar a sala chat	2015-01- 24 14:33:48

CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	BUENOS DIAS	2015-01- 24 14:33:55
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Ingresar a sala chat	2015-01- 24 14:34:10
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	HOLA SEÑORITAS....	2015-01- 24 14:34:38
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	BUENOS DÍAS A TODOS	2015-01- 24 14:34:41
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	LOS COLATERALES A EXAMINAR ES EL DE DE TESORERIA, CONTABILIDAD Y DEPARTAMENTO LEGAL	2015-01- 24 14:34:43
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	DOCTOR, CUAL ES EL ORDEN DEL ARCHIVO PERMANENTE?	2015-01- 24 14:34:58
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	CUANTOS CUESTIONARIOS DEBEN REALIZARSE POR CADA COMPONENTE	2015-01- 24 14:35:10
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	LOS CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO VAN EN EL CAPITULO IV O EN EL ARCHIVO PERMANENTE?	2015-01- 24 14:36:13
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	CÓMO REALIZAMOS LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA?	2015-01- 24 14:40:01
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	A QUIEN SE DIRIGIEN LOS CUESTINARIOS INTERNOS	2015-01- 24 14:45:47
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ing. por favor confirmeme si en el archivo permanente puedo agregar documentos de la institución que tienen cambios eventuales?	2015-01- 24 14:47:59
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	EN LA AUDITORIA FINANCIERA ES NECESARIO REALIZAR LOS ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS VERTICAL Y HORIZONTAL	2015-01- 24 14:50:59
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	POR FAVOR SI NOS PUEDE EXPLICAR COMO HACEMOS LOS ANALISIS DE MOVIEMENTOS	2015-01- 24 14:55:08
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Cerrar ventana	2015-01- 24 15:03:09

CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-01-24 15:20:56
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	archivo permanente.....	2015-01-24 15:22:04
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Al ser muy extenso el mayor de la cartera de crédito, como inicio el análisis para ejecutar la auditoría financiera?? y que puntos nomas debo considerar en el examen de auditoría financiera de cartera de crédito?	2015-01-24 15:27:11
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	CONSIDEREN AL MENOS LO SIGUIENTE: BASE LEGAL.....Escritura de Constitucion Funcionarios Directivos e Involucrados	2015-01-24 15:29:34
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-24 15:29:40
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-01-24 15:29:43
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Estructura Organizacional	2015-01-24 15:31:07
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	SE PODRIA INCLUIR RUBROS A SER REVISADOS?	2015-01-24 15:31:20
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Desarrollo y crecimiento organizacional	2015-01-24 15:31:33
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Vision mision principios y valores	2015-01-24 15:32:06
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	ruc, en el caso de coop de ahorro, acuerdos ministeriales	2015-01-24 15:32:25
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Planificacion Estrategica.....Objetivos	2015-01-24 15:32:35
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	reglamento de crédito?	2015-01-24 15:32:49
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	podría ir la ley de Economía Popular y Solidaria (toda), o solo partes pertinentes??	2015-01-24 15:33:31

CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	portafolio de bienes...servicios.....	2015-01-24 15:34:43
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	competencia.....politicas.....	2015-01-24 15:35:04
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	la LEPS en la parte pertinente que quiera evidenciar.....	2015-01-24 15:46:38
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-01-24 15:46:38
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	RUC revisar si no esta incorporado en otra etapa.....pero debe estar en el AP	2015-01-24 15:48:17
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	DOCTOR EN EL ARCHIVO PERMANENTE INCLUYO EL DOCUMENTO DE LOS Informes de Auditoría anteriores	2015-01-24 15:48:41
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	estimados .....es necesario definir un ordenamiento o estructura del AP estandar	2015-01-24 15:52:28
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Cerrar ventana	2015-01-24 15:55:16
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	consideren esta estructura : antecedentes, estructura organizacional, a las actividades , base legal , normatividad jurídica, financiera, contable POA – ....auditoria.....informaticos tecnologicos	2015-01-24 15:58:07
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	procesos , actividades...	2015-01-24 15:59:12
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Verito avancemos en equipo estamos definiendo la estructura ...del AP.	2015-01-24 16:10:51
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Dr. en nuestro caso de Cooperativas nos quedaria el archivo permanente: 1. constitución d ela Republica ( Art) 2.- Ley de Economia Popular y solidaria del sistema financiero. 3- Acuerdo Ministerial . 4.- Estatutos, 5. nombramiento del representante Legal 6.- RUC. 7.- Misión visión 8 Organigram a9 ?pan de cuentas	2015-01-24 16:21:58

CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	A la espera de una estructura estandar del AP.....recuerde que el inicio de la Auditoria debe incorporar la Autorizacion, Notificacion Orden de Trabajo, etc segun el caso.....de la maxima autoridad o directivo	2015-01-24 16:22:10
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-24 16:25:35
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	En cuanto a la a la instituci[o Pública se tomara este encaminamiento: Normas Constitucionales, Ley de Créación, Decreto Ejecutivo de Creación, Reglamento del crédito Educativo, Valores Institucionañes, misión, visión, Objetivos institucionales, Foda, Politicas Institucionales, Recursos Financieros, Organigrama Estructural, Ruc, Plan de Cuentas	2015-01-24 16:27:16
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	ME PARECE BIEN COMPAÑERO HUGO	2015-01-24 16:28:28
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	QUE OPINAN COMPAÑEROS DE LA PROPUESTA DEL COMPAÑERO	2015-01-24 16:30:57
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-01-24 16:31:41
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Estimado para cada fase por favor considerar la elaboracion de un flujograma en cada etapa de la auditoria integral.....	2015-01-24 16:40:11
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Cerrar ventana	2015-01-24 16:41:34
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	lino si son para seguimiento considero que seran de utilidad ir incorporando como AP ...	2015-01-24 16:50:57
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	DOCTOR POR FAVOR ME EXPLICA A QUE SE REFIERE LA ELABORACION DE FLUJOGRAMA PARA CADA ETAPA	2015-01-24 16:51:22
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	EN EL SECTOR PÚBLICO SE DEBE REALIZAR EL MEMORANDUM?	2015-01-24 16:52:06
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	incorporar memo de inicio de auditoria en el sector publico.....	2015-01-24 16:53:06

CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	recuerden que su tesis no es un informe.....es una auditoria financiera, control interno, cumplimiento y gestion.....	2015-01-24 16:55:13
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Cerrar ventana	2015-01-24 17:05:11
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	GRACIAS POR ESA ACLARATORIA DOCTOR	2015-01-24 17:07:53
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	muchas gracias estimados maestrantes sin mas inquietudes....vamos a cerrar la jornada.....recuerden revisar los cronogramas de la UTP.....estamos en la recta final.....Dios les bendiga y les conceda sabiduria y tiempo para dedicar a su Tesis de Grado ....perdon a su Solucion de Vida.....	2015-01-24 17:24:16
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Cerrar ventana	2015-01-24 17:24:16
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Favor capturar las pantallas.....	2015-01-24 17:24:31
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Cerrar ventana	2015-01-24 17:26:09
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Favor comunicar a la UTP que las Tutorias han sido Presenciales en Quito, Riobamba y Ambato.....	2015-01-24 17:26:54
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Ingresar a sala chat	2015-01-24 17:32:31
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	GRACIAS DOCTOR POR SUS SUGERENCIAS	2015-01-24 17:33:13
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-01-24 17:33:13
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Cerrar ventana	2015-01-24 17:35:16
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Ingresar a sala chat	2015-01-24 17:35:25

Novillo Chiriboga	Lino Humberto	GRACIAS DOCTOR POR ESA ASESORIA NECESARIA PARA NOSOTROS UNA VES MIFICADOAS HEMOS CUMPLIDO CON LO PLAN	2015-01-24 17:38:06
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Cerrar ventana	2015-01-24 17:44:27
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Cerrar ventana	2015-01-24 17:53:16
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015-01-27 00:41:49
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Cerrar ventana	2015-01-27 00:48:36
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-01-27 03:04:55
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-01-27 03:12:28
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015-01-29 19:36:39
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Cerrar ventana	2015-01-29 19:49:01
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-01-31 14:32:33
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	BUENOS DIAS.....	2015-01-31 14:32:45
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Cerrar ventana	2015-01-31 15:08:38
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-02-02 22:11:02
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-02-02 22:27:50
ARMIJO	VERONICA	Ingresar a sala chat	2015-02-

MEJIA	PAULINA		04 03:39:49
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02- 04 06:00:48
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Ingresar a sala chat	2015-02- 21 11:54:55
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Cerrar ventana	2015-02- 21 12:02:17
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-02- 21 12:04:03
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-02- 21 12:17:57

**CHAT-EVA: 7 DE FEBRERO DE 2015**

**CURSO: DIRECCIÓN DE TESIS - SEGUNDA EDICIÓN PUZZLE 13 [A]**

**HISTORIAL SALA: INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL Y PAPELES DE TRABAJO...**

NOMBRES	APELLIDOS	MENSAJE	FECHA
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-02-07 12:52:38
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	MUY BUENOS DIAS SEÑORES MAESTRANTES estamos en la etapa final . Que todos los sacrificios realizados se vean reflejados y compensados con el logro de vuestros objetivos y propositos	2015-02-07 12:54:49
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUARDO	Ingresar a sala chat	2015-02-07 13:14:33
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUARDO	Ing.... buenos dias	2015-02-07 13:14:49
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUARDO	Estamos prestos para continuar	2015-02-07 13:15:39
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUARDO	Dentro del grupo de papeles de trabajo de los permanentes hemos visto la necesidad de ordenarlos de la siguiente manera	2015-02-07 13:19:22
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUARDO	1.- Las Normas Constitucionales, 2.- Ley de Creación en empresas publicas	2015-02-07 13:20:20
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUARDO	3.- Reglamentos 4.- Valores institucionales, 5.- Misión visión, 7 objetivos Institucionales	2015-02-07 13:21:39

SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	10.- Organigrama Funcional, 11 Ruc.- 12 Planes de cuentas	2015- 02-07 13:22: 28
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	de acuerdo a las indicaciones recibidas	2015- 02-07 13:22: 36
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	si esta bien guarda relacion con las indicaciones impartidas....	2015- 02-07 13:23: 25
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	se ha iniciado con el proceso de revisión de los trabajos de graduacion.....las observaciones se les hago legar en el transcurso de esta semana.....	2015- 02-07 13:33: 43
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015- 02-07 13:49: 20
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Buenos dias Doctor	2015- 02-07 13:51: 08
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	buen dia lili bienvenida a esta sesion presencial.....en la que se les indicara las novedades encontradas y las sugerencias a las mismas.....	2015- 02-07 13:55: 55
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015- 02-07 14:05: 00
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Cerrar ventana	2015- 02-07 14:17: 11
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	Cerrar ventana	2015- 02-07 14:50: 44
FUENMA YOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015- 02-07 15:46: 52
FUENMA	ROSA	Dr. buenos días	2015-

YOR ENDARA	ALICIA		02-07 15:47: 29
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015- 02-07 15:47: 59
FUENMA YOR ENDARA	ROSA ALICIA	continuando con los papeles de trabajo, informamos que estamos revisando los archivos de supervision de acuerdo a lo indicado saludos Rosy	2015- 02-07 15:50: 08
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Dr. una consulta en la compañía donde efectuo el proyecto aun no tienen el informe de auditoria del año 2013 , existe algun inconveniente?	2015- 02-07 15:50: 11
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	Ingresar a sala chat	2015- 02-07 15:56: 46
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	NO .....PORQUE EL PROPOSITO NO ES EVLUAR UNA AUDITORIA EJECUTADA	2015- 02-07 15:57: 58
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	Ingresar a sala chat	2015- 02-07 16:00: 15
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Ingresar a sala chat	2015- 02-07 16:00: 47
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	Buenos Días Doctor, muchas gracias por su acompañamiento y asesoria	2015- 02-07 16:00: 51
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Buenos dias amigos	2015- 02-07 16:01: 29
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	Estimados Compañeros Buenos Días-.. Deseándoles toda la fortaleza y buenos ánimos que necesitamos en la recta final del trabajo de graduación..	2015- 02-07 16:02: 11
SASHQUI GUAYPA	HUGO EDUAR	continuamos verificardo los archivos de trabajo, sobretodo el contenido de cada uno de los con las	2015- 02-07

CHA	DO	recomendaciones recibidas	16:02:31
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-02-07 16:02:31
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Cerrar ventana	2015-02-07 16:10:31
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Ingresar a sala chat	2015-02-07 16:11:39
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	BUENOS DIAS COMPANEROS	2015-02-07 16:14:57
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-07 16:24:28
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ESTIMADOS MAESTRANTES NO SE ENCUENTRA INCORPORADO EL REPORTE..... ANTIPLAGIO.....	2015-02-07 16:26:12
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	NOS salimos del eva y proseguimos con la actividad practica.....	2015-02-07 16:34:16
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Cerrar ventana	2015-02-07 16:34:16
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Cerrar ventana	2015-02-07 16:34:37
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Cerrar ventana	2015-02-07 17:22:51
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 11:41:

	A		05
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	buenos dias	2015-02-21 11:42:31
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-21 11:53:13
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 11:53:21
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	BUENOS DIAS COMPAÑEROS	2015-02-21 11:53:53
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Cerrar ventana	2015-02-21 11:56:58
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 12:01:49
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	buenos dias	2015-02-21 12:02:17
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 12:03:00
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 12:03:11
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	BUENOS DIAS	2015-02-21 12:03:22
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 12:06:09

ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-21 12:19:35
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ingresar a sala chat	2015-02-21 12:19:41
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	buenos dias	2015-02-21 12:20:06
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 12:22:49
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-21 12:35:20
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Ingresar a sala chat	2015-02-21 12:35:26
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	hola señoritas y señores muy buenos dias...que Dios les bendiga	2015-02-21 12:36:25
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Estimados compañeros tengo acudir al trabajo por favor cualquier cosa me comunican	2015-02-21 12:42:22
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	llego al trabajo y me vuelvo a conectar	2015-02-21 12:42:35
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Cerrar ventana	2015-02-21 12:49:36
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Ingresar a sala chat	2015-02-21 12:49:59
Novillo	Lino	hola	2015-

Chiriboga	Humberto		02-21 12:50: 29
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Como van en el trabajo Lili, Vero, Rosita, Anita cuenten	2015- 02-21 12:51: 31
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015- 02-21 12:52: 21
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	avanzando linito	2015- 02-21 12:52: 35
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Cerrar ventana	2015- 02-21 12:52: 35
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	yo por aca con problemas en la computadora..pero bueno Dios es grande	2015- 02-21 12:53: 07
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	que mas companeros	2015- 02-21 12:55: 05
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Si Rosita.....pero parece que solo estamos los dos conectados.....espero que se conecten todos	2015- 02-21 12:57: 53
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Estan conectados.....	2015- 02-21 12:59: 34
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	HOLA LINO, SI ESTAMOS CONECTADOS, AQUI AVANZANDO	2015- 02-21 12:59: 56
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	que bueno que se comuniquen es bueno y saludable	2015- 02-21 13:00: 40
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Y UD COMO VA?	2015- 02-21

			13:01:11
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Lilita estoy un poquito confundido a que hora nos convoco al Susana	2015-02-21 13:01:22
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Bien senorita guapa.....de los ojos bonitos	2015-02-21 13:02:05
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-02-21 13:02:05
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	EN EL MENSAJE QUE ENVIO CONVOCO A LAS 7 am	2015-02-21 13:02:27
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-21 13:02:27
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	BUENOS DIAS	2015-02-21 13:03:06
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	gracias Lilita....	2015-02-21 13:03:33
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Buenos dias Doctor Gustavo....	2015-02-21 13:03:48
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	BUENOS DIAS CON TODOS	2015-02-21 13:04:08
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	BUENOS DIAS DCOTOR	2015-02-21 13:04:10
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Anita que milagro saludo y no contestan....que les pasa	2015-02-21 13:04:

			54
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	buenos dias doctor	2015-02-21 13:05:13
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 13:05:37
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	COMO ESTA LINO, ESTABA REVISANDO QUE TENGO QUE PREGUNTARLE AL DOCTOR	2015-02-21 13:05:56
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ingresar a sala chat	2015-02-21 13:06:17
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	guaoooooooo	2015-02-21 13:06:35
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Buenos dias	2015-02-21 13:06:47
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	ya estoy nuevamente aqui	2015-02-21 13:06:55
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	que mas Huguito.....	2015-02-21 13:09:37
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Hola Lino un saludo para todos los compañeritos	2015-02-21 13:11:29
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Ing. Gustavo buenos dias	2015-02-21 13:11:38
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	que bien contesto Huguito....	2015-02-21 13:13:48

CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	DOCTOR UNA CONSULTA, EN LA UNIVERSIDAD ME AYUDARON CON EL ABSTRACT, ME ENRREGARON EN HOJA MEMBRETADA, EXISTE ALGUN INCONVENIENTE, O DEBE SER SELLADO EN UNA HOJA EN BLANCO?	2015-02-21 13:14:33
CACERE S GARCIA	NELSON GUSTAVO	REVISE EL INSTRUCTIVO DE TITULACION.....de preferencia debe ser sellado--- se constituye en aval de legalidad, y calidad	2015-02-21 13:17:07
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-21 13:17:07
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 13:17:44
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	SI ESTA SELLADO, PERO EN HOJA MEMBRETADA, NO EN HOJA EN BLANCO	2015-02-21 13:18:29
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	DOCTOR UN CONSULTA, EN LA MATRIZ DE HALLAZGO GENERALES ME PUEDE CLARIFICAR CUAL ES LA DIFERENCIA ENTRE LO QUE ES EL PROGRAMA DE AUDITORIA Y QUE ES EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA POR FAVOR, GRACIAS	2015-02-21 13:18:38
CACERE S GARCIA	NELSON GUSTAVO	correcto....	2015-02-21 13:19:12
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Dr. Buen Día, en la matriz de hallago solo va el título del hallazgo ó van todos sus atributos	2015-02-21 13:22:52
CACERE S GARCIA	NELSON GUSTAVO	el programa incorpora uno o mas procedimientos en orden y logicos	2015-02-21 13:23:12
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Doctor...cual es modelo de matriz de los aspectos mas relevantes...por favor ayudeme	2015-02-21 13:24:44
CACERE S	NELSON	Matriz de hallazgos utilice el formato que se diseño .....auditoria ...hallazgo.....papel de trabajo----	2015-02-21

GARCIA	GUSTAVO	programa y procedimiento	13:24:58
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 13:25:29
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 13:25:31
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 13:25:32
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 13:25:34
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 13:25:35
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Con respecto a la materialidad existe algun calculo definido	2015-02-21 13:25:43
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	que enfoque le da a "aspectos mas relevantes"	2015-02-21 13:26:01
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	si Doctor gracias en esa matriz que Usted nos sugiere la estoy aplicando	2015-02-21 13:26:03
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Doctor o solo lo podemos identificar como un rubro importante dentro de los estados financieros	2015-02-21 13:26:12
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Para determinar la materialidad puede aplicar metodo cuantitativo o cualitativo	2015-02-21 13:27:05
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	DENTRO DE LA MATRIZ QUE USTED NOS INDICO EL PROGRAMA DE AUDITORIA SE REFIERE A LA CUENTA A EXAMINAR	2015-02-21 13:28:

			37
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	De los procesos habilitantes Doctor....como lo elaboro la matriz	2015-02-21 13:29:05
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Solo estamos seis compañeros	2015-02-21 13:31:21
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 13:33:22
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	doctor Ud en la corrección de los procesos habilitantes me dice que las funciones de los directivos ponga como anexo pero creo que lo logico es detalla las funciones que me sugiere	2015-02-21 13:34:27
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	BUENOS DÍAS CON TODOS	2015-02-21 13:35:14
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	una matriz permite el desarrollo de procesos.....y se elabora conforme a las necesidades de informacion	2015-02-21 13:35:48
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Porque ese silencio.....que pasa	2015-02-21 13:35:55
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	recuerde que las observaciones realizadas constituyen sugerencias el trabajo es de su autoria si considera que deben incorporarse debe contener el justificativo del porque? situacion que se constituiria en aporte a la investigacion.....	2015-02-21 13:37:53
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	sería de utilidad incorporar al trabajo?	2015-02-21 13:39:14
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	el sentido de una investigacion es el aporte que ud realice.....	2015-02-21 13:40:36
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	UNA INQUIETUD, LA MATRIZ DE LEYES Y NORMAS PUEDE SER: HALLAZGO; NORMATIVA; INOBSERVANCIA?	2015-02-21 13:41:

L	A		24
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	personalmente considero que toda matriz debe tener un objetivo de informacion la matriz de leyes a diseñar debe guardar concordancia con el resto de papeles de trabajo evite que exista repeticion de informacion	2015-02-21 13:43:47
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	OK. GRACIAS ASÍ LO HARÉ	2015-02-21 13:45:07
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Estimado Doctor y Compañeros.....como es de conocimiento en la mayoría del sector publico tenemos que recuperar trabajando un sabado...por esa razon solicito un permiso de una hora....tengo sesion de concejo	2015-02-21 13:46:38
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	tenemos un formato en general para la matriz de leyes y normas que menciona Susy?	2015-02-21 13:46:53
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	PUNTO DE ORDEN: ESTAN TRABAJANDO EN EQUIPO	2015-02-21 13:47:02
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	POR FAVOR DOCTOR DISCULPE LA INSISTENCIA ME PUEDE INDICAR QUE DEBE IR EN LA MATRIZ DE HALLAZGOS CON RESPECTO A L PROGRAMA DE AUDITORIA	2015-02-21 13:47:41
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	NO SE LES SUGUIERIO QUE LO DISEÑEN COMO PAPEL DE TRABAJO ANALICEN SI PUEDE ESTAR INCORPORADO EN LA MATRIZ DE HALLAZGOS LEGISLACION INOBSERVADA...TODO LO QUE FACILITE IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN SU CALIDAD DE AUDITOR ES APORTE	2015-02-21 13:49:16
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	EL PROGRAMA DE AUDITORIA ES EL COMPONENTE A EXAMINAR ....EJEMPLO PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EFECTIVO.....PROGRAMA DE AUDITORIA PARA CUENTAS POR COBRAR....	2015-02-21 13:50:06
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 13:50:07
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	GRACIAS DOCTOR, Y ENTONCES EL PROCEDIMIENTO SE REFIERE A...	2015-02-21 13:51:

			30
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	En virtud de la observacion del Sr. Novillo .....y con el animo de coordinar el trabajo en equipo.....seria importante que de manera ordenada a u trabajo de tesis vayamos respondiendo a las inquietudes que tengan.....preparen las mismas y nos reconectamos en una hora.....preguntas del capitulo I, II, III y asi sucesivamente.....gracias	2015-02-21 13:52:48
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	el procedimiento se refiere a la actividad que va a realizar....ejemplo elabore una cedula sumaria de activos corrientes.....elabore una cedula analítica de cuentas por cobrar, etc	2015-02-21 13:54:10
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	O SEA QUE NOS PONEMOS DE ACUERDO LOS COMPAÑEROS CON LAS PREGUNTAS DE CADA CAPÍTULO, SEGÚN LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y NOS CONECTAMOS EN UNA HORA?	2015-02-21 13:55:39
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	ok gracias doctor	2015-02-21 13:57:20
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	si srta...para ir en forma ordenada y deben estar enmarcadas en las observaciones realizadas	2015-02-21 13:57:25
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	COMPAÑEROS SERÍA IMPORTANTE QUE ENVIEMOS LAS PREGUNTAS QUE TENEMOS POR FAVOR PARA ORDENARLAS Y DESPUÉS QUE NOS AYUDE EL PROFESOR	2015-02-21 14:00:06
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Cerrar ventana	2015-02-21 14:00:06
Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Gracias por su comprensión Doctor Dios le ayude y le Bendiga.... bueno solo recordemos compañeros todo lo que hicimos espero que sean sinceros y honestos con el Doctor....	2015-02-21 14:00:42
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	estoy de acuerdo lino todos debemos ser bien honestos	2015-02-21 14:05:24
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Cerrar ventana	2015-02-21 14:08:31

Novillo Chiriboga	Lino Humberto	Cerrar ventana	2015-02-21 14:12:02
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	EN EL CAPITULO III REALICÉ UNA MATRIZ DE RELACIÓN Y TENGO LAS SIGUIENTES COLUMNAS: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL; ORGANIGRAMA FUNCIONAL; OBSERVACIONES. DEBO INCORPORAR ALGUNA OTRA COLUMNA?? ESTA MATRIZ LA HICE SOLO CON LA INFORMACIÓN DEL ÁREA EN ESTUDIO	2015-02-21 14:19:12
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	LA EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO ES POR CADA AUDITORÍA?	2015-02-21 14:25:16
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	EN EL PROGRAMA DE TRABAJO DE PLANIFICACIÓN ESPEÍFICA SE DEBE INCLUIR LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA?	2015-02-21 14:26:15
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Al aplicar la Auditoría de Control Interno, es necesario que aplique control interno en las otras auditorías??, esta pregunta lo hago, ya que como es sólo un componente.	2015-02-21 14:27:43
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	EL NO TENER ACTUALIZADO EL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA INSTITUCIÓN A QUE NORMATIVAS ESTÁ INOBSERVANDO?	2015-02-21 14:30:31
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	GRACIAS ESAS SON MIS PREGUNTAS	2015-02-21 14:30:46
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Cerrar ventana	2015-02-21 14:35:55
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	No se si me pueden pasar la matriz del tercer capitulo yo no tengo incorporada ninguna matriz	2015-02-21 14:52:50
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	O en que nos enfocamos en la matriz del 3 capitulo	2015-02-21 14:53:13
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	ya que en programa enviado por la utpl no existe algun antecedente de matriz entiendo que es un aporte de	2015-02-21

CHA	DO	nosotros verdad	14:53:46
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	MATRIZ DE QUÉ?	2015-02-21 14:55:43
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Cerrar ventana	2015-02-21 14:55:43
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	EN LO QUE RESPECTA A LA DETERMINACION DE LA MUESTRA EN EL CASO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO, A Q RUBROS ME DIRECCIONO?	2015-02-21 14:56:58
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	tu pones la matriz de legislación inobsevada	2015-02-21 14:58:15
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	pense que era alguna matriz que teniamos que aplicar todos	2015-02-21 14:58:40
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	pero creo que de acuerdo a tu tema es necesario en tu caso verdad	2015-02-21 14:58:56
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	SUSY CUAL ES LA MATRIZ DE HALLAZGO DE LEGISLACION INOBSERVADA?	2015-02-21 14:59:02
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	SI PERO ESO ES PARA PAPELES DE TRABAJO	2015-02-21 15:03:02
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	EN LA CORRECCIÓN DE MI TRABAJO ME DIJO QUE EN AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO INCORPORE UNA MATRIZ DE LEYES Y NORMAS	2015-02-21 15:04:27
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	Ingresar a sala chat	2015-02-21 15:04:41
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	PERO EN QUE CONSISTE LA MATRIZ?	2015-02-21 15:04:

			54
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	vamos a ir verificando y contestando sus inquietudes .....	2015-02-21 15:08:00
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	1.- caratula alguna inquietud.....autor y director alineado a la izquierda	2015-02-21 15:09:05
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	izquierda	2015-02-21 15:10:45
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 15:13:09
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	2.- certificacion de la tutoria.....incorpora el tema el autor y que se ha revisado y supervisado por.....para mi firma	2015-02-21 15:13:33
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	ES LA CERTIFICACIÓN DE QUE LA TESIS CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS	2015-02-21 15:15:39
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	3.- declaracion de autoria y cesion derechos	2015-02-21 15:26:09
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	dedicatoria, agradecimiento indice de contenidos.....tablas de figuras	2015-02-21 15:27:02
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 15:27:10
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	hasta aqui verificar numeracion arabiga.....a partir del resumen ejecutivo numeros 1, 2 , 3 y siguientes.	2015-02-21 15:28:03
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	resumen ejecutivo.- hace referencia al tema de investigacion...las actividades mas relevantes aplicadas y los comentarios conclusiones y recomendaciones.....palabras claves relacionadas	2015-02-21 15:30:31

		con el tema.....	
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	SI DE ESA MANERA TENEMOS LA PRIMERA PARTE	2015-02-21 15:30: 35
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	bien es por confirmar.....la estructura.....	2015-02-21 15:31: 26
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 15:31: 29
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 15:31: 32
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 15:31: 33
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 15:31: 35
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	señores maestrantes favor confirmar la participacion.....	2015-02-21 15:31: 56
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	VIENE EL ABSTRACT TERMINAMOS CON LA INTRODUCCIÓN	2015-02-21 15:33: 36
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	abstract...considero que por seriedad y el nivel del trabajo de investigacion debe ser sellado y certificado por un centro especializado	2015-02-21 15:34: 33
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	CAPITULO I.....CUALES SON LAS INQUIETUDES.....	2015-02-21 15:35: 00
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	CAPITULO I INTRODUCCION .....CUALES SON LAS INQUIETUDES.....	2015-02-21 15:35: 33

ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 15:35:34
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	EL VOLUMEN DE OPERACIONES SE PUEDE REALIZAR UNA COMPARACIÓN DE 2 AÑOS ?	2015-02-21 15:37:27
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	QUISIERA SABER A PARTE DE LA MATRIZ DE HALLAZGOS, QUÉ OTRAS MATRICES O PAPELES DE TRABAJO, DEBEMOS TENER CON UN FORMATO SIMILAR TODOS?	2015-02-21 15:41:28
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	VERITO ESTAMOS EN EL PRIMER CAPITULO, VAMOS EN ORDEN PARA NO CONFUNDIRNOS	2015-02-21 15:42:46
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	EL VOLUMEN DE OPERACIONES DEBE GUARDAR RELACION CON LA MISION DE LA ENTIDAD Y CON EL TEMA DE TESIS ....EJEMPLO CUENTAS POR COBRAR SE PODRIA DETERMINAR EL INCREMENTO DE LAS OPERACIONES DE CAPTACION COLOCACION Y RECUPERACION ....	2015-02-21 15:44:55
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	EN EL CASO DEL TEMA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO ESTA CORRECTO LA COMPARACION DE INGRESOS ?	2015-02-21 15:45:42
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	SEGUN LO CONVERSADO TENGO BAJO ESOS PARAMETROS MI CAPITULO I	2015-02-21 15:47:52
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	RECUERDE QUE ES EL DEPARTAMENTO FINANCIERO NO PODRIA SEGMENTAR SOLO A LOS INGRESOS.....	2015-02-21 15:48:14
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	podria identificar cuales son las actividades mas relevantes del dpto.....	2015-02-21 15:49:13
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Y A Q MAS PODRIA SEGMENTAR?	2015-02-21 15:49:25
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	OK GRACIAS	2015-02-21 15:50:

			28
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	justificacion conforme el contenido del Modulo I de auditoria integral ..debe al menos contener: la necesidad de contar con irmacion resultante de la auditoria integral	2015-02-21 15:51:45
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	la importancia....como herramienta que constituye.....	2015-02-21 15:52:21
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	SI...LOS OBJETIVOS QUE DEBEMOS PONER LOS DEL FORMATO DE LA UTPL	2015-02-21 15:52:55
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	Ingresar a sala chat	2015-02-21 15:53:14
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	respecto a lo financiero, conytrol interno, cuumplimiento de leyes normas y el cumplimiento de objetivos metas.....optimizacion de recursos....medicion de resultados, etc	2015-02-21 15:54:05
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	POR ULTIMO TENEMOS LA PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA	2015-02-21 15:55:26
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	objetivos generales, especificos y resultados esperados son los determinados por la UTPL en el instructivo	2015-02-21 15:55:55
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	EN LA PRESENTACION DE LA MEMORIA YO TEENGO UN BREVE RESUMEN DE LO REALIZADO EN CADA CAPITULO	2015-02-21 15:56:40
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS	2015-02-21 15:56:56
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	CAPITULO II MARCO TEÓRICO	2015-02-21 15:57:25
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	alguna inquietud....capitulo I	2015-02-21 15:57:34

CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	alguna inquietud....capitulo I	2015-02-21 15:57:41
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO		2015-02-21 15:57:47
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	CAPITULO II.....tomar el formato entregado por la UTPPL.....	2015-02-21 15:58:26
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	la justificacion debe ir solamente en el primer capitulo	2015-02-21 15:58:38
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	NINGUNA INQUIETUD ADICIONAL CAPITULO I	2015-02-21 15:58:43
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	sinembargo verifique.....que conste de un marco referencial, teorico, conceptual y legal.....	2015-02-21 15:59:51
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	constituiría aporte.....	2015-02-21 16:00:14
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	CAPITULO III ANALISIS DE LA EMPRESA	2015-02-21 16:01:10
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	en el marco legal citamos las leyes y normativas con la que Institucion se rige	2015-02-21 16:01:46
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	no olvide incorporar.....conceptos de las cuatro auditorias.....criterios, afirmaciones , etc.....considere en este capitulo 80-20	2015-02-21 16:02:41
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	sra susy favor ....un minutito para cerrar el capitulo II	2015-02-21 16:03:10
CACERES	NELSON	perfecta pregunta....recuerde que las leyes y normativas	2015-

S GARCIA	N GUSTA VO	debe corresponder al sector de la empresa.....no incorpore legislacion del sector publico en el privado o viceversa.....ejemplo no NIIF en el sector publico	02-21 16:05: 13
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	preguntas capitulo III	2015- 02-21 16:06: 50
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	preguntas capitulo II y III	2015- 02-21 16:07: 41
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	preguntas capitulo II y III	2015- 02-21 16:07: 49
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	Por favor Ingeniero en que no mas me baso para realiar todo lo relacionado a las cadenas de valor, procesos habilitantes, procesos gobernantes	2015- 02-21 16:08: 11
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICI A	EN EL CAPITULO III SE SOLICITA PONER LA JUSITIFICACION, ENTONCES PONEMOS LA JUSITIFACION DEL PRIMER CAPITULO O NO HACE FALTA	2015- 02-21 16:08: 18
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	identifique el sector.....actividad de la empresa y si se encuentra implementada ....podria constituirse en un hallazgo .....de control interno o de cumplimiento	2015- 02-21 16:10: 58
MIRAND A CORONE L	CARME N SUSAN A	EN EL CAPITULO III INCLUYO LA MATRIZ DE RELACIÓN CON EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL??	2015- 02-21 16:11: 42
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	analisis organizacional.....antecedentes.-	2015- 02-21 16:14: 21
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	mision...vision....principios....valores.....organigrama..... ..funcional.....que podria ser un resumen o nivel princi´pal.....y al detalle como un anexo...	2015- 02-21 16:16: 33
MIRAND A CORONE L	CARME N SUSAN A	COMPAÑEROS AQUI YO VOY A INCORPORAR UNA MATRIZ QUE CONSIDERO NECESARIO	2015- 02-21 16:17: 48
MIRAND A	CARME N	ES LA RELACIÓN DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CON EL FUNCIONAL Y	2015- 02-21

CORONEL	SUSANA	OBSERVACIONES PARA INDICAR SI SE CUMPLE O NO	16:18:36
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	ESO NOS AYUDARÍA PARA DETECTAR HALLAZGOS	2015-02-21 16:18:52
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	ESTA MATRIZ REALIZARÍAMOS SOLO DEL ÁREA EN ESTUDIO	2015-02-21 16:19:29
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	ENTONCES MUCHAS GRACIAS SUSY COMPARTENOS EL FORMATO PARA CADA UNO CONSIDERAR SI LO APLICAMOS O NO	2015-02-21 16:22:01
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	COLUMNA 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	2015-02-21 16:23:16
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	COLUMNA 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COLUMNA 2: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y COLUMNA3: OBSERVACIONE	2015-02-21 16:23:38
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	SUSY SERA Q NOS COMPARTE LO DE LA MATRIZ DE LOS ORGANIGRAMAS?	2015-02-21 16:25:04
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	PERDÓN COLUMNA 2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL	2015-02-21 16:25:07
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	A 2 ES ORGANIGRAMA FUNCIONAL	2015-02-21 16:25:15
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	SI POR FAVOR SI NOS COMPARTE POR QUE NO LE ENTIENDO MUY BIEN	2015-02-21 16:25:50
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	OK LES HAGO LLEGAR POR FACEBOOK, POR ESTE MEDIO NO SE PUEDE ENVIAR ARCHIVOS	2015-02-21 16:26:22
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	GRACIAS..	2015-02-21 16:26:

	A		45
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	CADENA DE VALOR	2015-02-21 16:27:02
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	GRACIAS SUSY POR FACE O CORREO	2015-02-21 16:27:18
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	que dificultada tiene srta...con la cadena de valor.....	2015-02-21 16:29:16
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	revisen que asegura Michael Porter al respecto.....si no existe en la entidad o empresa podria realizar una hoja de limites y recomendar un diseño	2015-02-21 16:30:33
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	procesos gobernantes....agregadores de valor.....habilitantes/ apoyo	2015-02-21 16:34:49
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	CAPITULO IV INFORME	2015-02-21 16:36:26
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Muchas Gracias Doctor, tengo que revisar brevemente como hice la cadena de valor y mejorarla	2015-02-21 16:41:09
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	EN EL CAPITULO IV INICIAMOS CON EL DIAGNÓSTICO GENERAL, BASE LEGAL	2015-02-21 16:42:53
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	En la presentación del capítulo IV, tengo el cuerpo del informe, basado en el formato de yanel blanco luna, aplicado a mi institución examinada	2015-02-21 16:45:52
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Luego de aquello,¿cómo redacto los hallazgos de cada una de las auditorías??	2015-02-21 16:46:47
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	y qué anexos nomás deben acompañar al cuerpo del informe, ya que entiendo que todo el trabajo realizado en cada una de las 4 auditorías se presentan en un anillado a parte como archivo corriente---	2015-02-21 16:47:36

MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	TAMBIEN HAY QUE SEGUIR EL MODELO QUE ESTÁ EN EL FORMATO DE LA UTPL	2015-02-21 16:47:37
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	EN CUANTO AL TAMAÑO DE LA MUESTRA EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO A QUE ASPECTOS ME DIRECCIONO?	2015-02-21 16:48:48
BENAVIDES DUQUE	ANA PATRICIA	CUANTOS HALLAZGOS DEBEMOS REALIZAR POR AUDITORIA	2015-02-21 16:51:20
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	y en mi caso como procede el tamaño de mi muestra, mi tema es de cartera de crédito??	2015-02-21 16:51:22
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	y que pasos realizar en la comprobación de hipótesis??	2015-02-21 16:51:37
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	para cerrar el capitulo 3 podria incorporar un subtítulo importancia de realizar una auditoria	2015-02-21 16:53:03
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	vamos en orden verito.....cerramos el IIII	2015-02-21 16:54:15
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	ME PARECE QUE LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTEGRAL DEBERÍA INCORPORARSE EN EL CAPITULO II CON EL MARCO TEÓRICO	2015-02-21 16:54:21
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	identificar la existencia de los siguientes documentos.....para iniciar el IV.....solicitud de autorizacion para ejecutar la auditoria.....aprobacion de la autorizacion.....orden de trabajo....	2015-02-21 16:56:25
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	notificacion de inicio.....memorando.....	2015-02-21 16:57:31
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	memorando de planificacion.....	2015-02-21 16:58:07

MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	ESOS DOCUMENTOS VAN EN PAPELES DE TRABAJO	2015-02-21 16:58:51
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	informe de visita previa.....	2015-02-21 16:59:24
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	si por eso les pido susy que identifiquen la existencia.....por favor.....	2015-02-21 16:59:57
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	evidencias de la planificacion preliminar	2015-02-21 17:00:42
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	DOCTOR CUALES SON LAS EVIDENCIAS DE PLANIFICACION PRELIMINAR	2015-02-21 17:01:31
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	podria elaborar un cuestionario de conocimiento de la entidad...	2015-02-21 17:01:56
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	GRACIAS DOCTOR	2015-02-21 17:02:46
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	conocimiento de la entidad e incluso del dpto. o area a examinar	2015-02-21 17:03:39
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Ingeniero, entiendo que como un primer anexo iría este informe de visita previa, con todos los documentos que nos acaba de mencionar??	2015-02-21 17:06:17
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	LA EVALUACIÓN PRELIMINAR ES POR CADA AUDITORIA?	2015-02-21 17:06:44
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	cuestionarios de control interno...programas de auditoria.....	2015-02-21 17:07:57
CACERES	NELSON	no en terminos generales me refiero a los documentos	2015-

S GARCIA	N GUSTA VO	que debe identificar en su trabajo.....	02-21 17:08: 23
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	la planificacion preliminar debe incorporar a la auditoria integral	2015- 02-21 17:09: 10
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	ok gracias	2015- 02-21 17:11: 02
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	INFORME.....CONFORME EL FORMATO UTPL.....DIAGNOSTICO GENERAL	2015- 02-21 17:12: 43
MIRAND A CORONE L	CARME N SUSAN A	CONFORME AL FORMATO DE LA AUDITORÍA EMPEZAMOS EL INFORME CON: DIAGNÓSTICO GENERAL, BASE LEGAL, MISIÓN, VISIÓN, ORGANIGRAMAS MANUALES E INSTRUCTIVOS, MOTIVO DE LA AUDITORÍA, OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA, ALCANCE....	2015- 02-21 17:17: 00
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	AMIGOS QUE PASO CON LOS SRS . Hugo, Lino y Rosita	2015- 02-21 17:17: 39
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	porque debo elaborar el acta de tutoria para que me legalicen.....	2015- 02-21 17:18: 07
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Estoy mirando los comentarios ing	2015- 02-21 17:18: 27
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	para mantener una ide mas amplia	2015- 02-21 17:18: 37
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	igual sigo en mis correcciones	2015- 02-21 17:18: 43
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	pero amigo no tiene ninguna observacion....o realizar un aporte.....	2015- 02-21 17:19: 14

SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Algunas de las inquietudes ya las expusieron los compañeros	2015- 02-21 17:19: 44
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	SUSY EL ORGANIGRAMA VA EN EL CAP 4 TAMBIEN?	2015- 02-21 17:20: 16
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	Muchas gracias por los aportes de hoy.	2015- 02-21 17:21: 12
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Los papeles de trabajo al ser identificados con sus diferentes siglas	2015- 02-21 17:21: 16
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	no existe algun orden determinado	2015- 02-21 17:21: 26
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	verdad	2015- 02-21 17:21: 29
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	Voy a continuar con las correcciones que estamos contra el tiempo	2015- 02-21 17:21: 30
MIRAND A CORONE L	CARME N SUSAN A	SOLO COLOQUÉ LA REFERENCIA PORQ YA ESTÁ EN EL CAPITULO ANTERIO	2015- 02-21 17:21: 34
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	nosotros establecemos nuestras sibilas	2015- 02-21 17:21: 40
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	POR FAVOR EXPLIQUEME SOBRE EL TAMAÑO DE LA MUESTRA	2015- 02-21 17:21: 54
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	y la comprobación de hipótesis	2015- 02-21 17:22: 16
BENAVID	ANA	EN EL INFORME DEBE INCLUIRSE LAS	2015-

ES DUQUE	PATRICIA	LIMITACIONES	02-21 17:22: 59
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	sip+	2015-02-21 17:23: 23
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	las limitaciones es uno de los requisitos que se entabrece en el formato	2015-02-21 17:23: 59
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	el numero de empleados identifique la totalidad ...y luego referencia los del area a examinar....Q y %	2015-02-21 17:24: 06
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	necesariamente deben identificarse	2015-02-21 17:24: 08
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	Dr. disculpe tuve que salir urgente y acabo de llegar deje abiert el eva , voy a ver los comentarios de los compañeros, en cuanto a mis correcciones estoy realizando las correcciones que me indico	2015-02-21 17:24: 08
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	correcto hugito	2015-02-21 17:25: 11
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	vamos revisando conforme el formato.....	2015-02-21 17:25: 34
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	MOTIVO, OBJETIVO, ALCANCE DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA...	2015-02-21 17:25: 44
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	: -)	2015-02-21 17:27: 33
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	asi es srta susy.....	2015-02-21 17:28: 33
FUENMAYOR	ROSA ALICIA	Dr el informe va de acuerdo a lo dispuestopor la UTPL o sea modelo de Yanel	2015-02-21

ENDARA			17:28:45
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	EN LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA REPRESENTAMOS MEDIANTE TABLA, GRÁFICO E INTERPRETACIÓN?	2015-02-21 17:29:56
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Una consulta con el numero de los empleados,	2015-02-21 17:30:36
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	EN EL CASO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO QUE REPRESENTO?	2015-02-21 17:30:55
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	En el iece regional existen 24 empleados	2015-02-21 17:30:56
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	tengo que hacer referencia a los empleados de todo el iece	2015-02-21 17:31:20
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	en si	2015-02-21 17:31:26
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	o solo lo realizo a nivel regional	2015-02-21 17:31:39
CACERES GARCIA	NELSON GUSTAVO	ejemplo iece 1000 empleados que equivale al 100% area de credito y cobranzas 20 empleados que equivale al 2%.....es un dato informativo en su caso seria matriz....regional...riobammab...dpto credito	2015-02-21 17:33:24
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	muchas gracias ing por responder mi inquietud	2015-02-21 17:34:37
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADA, PUNTOS DE INTERÉS PARA EL EXAMEN, RECURSOS NECESARIOS Y PRODUCTO A OBTENERSE	2015-02-21 17:35:04
CACERES GARCIA	NELSON GUSTA	si conforme el formato establecido por la UTP.....	2015-02-21 17:40:

	VO		01
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	el informe tiene un formato estandar.....un solo informe que incorpora las cuatro auditorias.....	2015-02-21 17:42:47
FUENMAYOR ENDARA	ROSA ALICIA	aplicare ese foramto gracias dr.	2015-02-21 17:44:51
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	las actividades desarrolladas corresponden a una retroalimentacion y revision de las sugerencias emitidas durante las tutorias,,,,conforme el cronograma de actividades debran entregarse el trabajo definitivo.....los papeles de trabajo deberan estar debidamente referenciados y que guarden orden cronologico y estructural con el informe de auditoria integral que incorpora las cuatro auditorias...un hallazgo pese a que puede estar inmerso en las cuatro auditorias no podra repetirse.....por efecto estrictamente academico.....	2015-02-21 17:49:25
CACERES S GARCIA	NELSON GUSTAVO	buienas tardes Dios les bendiga...cualquier duda como siempre presto por cualquier medio de comunicacion.....	2015-02-21 17:49:53
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	GRACIAS POR LAS INDICACIONES, VAMOS AVANZAR EN EL TRABAJO	2015-02-21 17:51:20
SASHQUI GUAYPACHA	HUGO EDUARDO	Muchas gracias por todo las aclaraciones, entaremos avanzando con las correcciones	2015-02-21 17:53:26
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Muchas Gracias Doctor.	2015-02-21 17:54:37
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Suerte y ánimos compañeros.. luchen y no desmayen, NOS FALTA POCO..	2015-02-21 17:54:58
ARMIJO MEJIA	VERONICA PAULINA	Poco tiempo y mucho por hacer!!!! :-)	2015-02-21 17:55:21
FUENMA	ROSA	Cerrar ventana	2015-

YOR ENDARA	ALICIA		02-21 17:59: 43
MIRAND A CORONE L	CARME N SUSAN A	Cerrar ventana	2015- 02-21 18:01: 03
CACERE S GARCIA	NELSO N GUSTA VO	Cerrar ventana	2015- 02-21 18:01: 03
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Estoy re estrezado yo recien estoy corriguiendo el capitulo 2	2015- 02-21 18:05: 20
ARMIJO MEJIA	VERONI CA PAULIN A	Cerrar ventana	2015- 02-21 18:05: 20
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015- 02-21 18:05: 20
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Cerrar ventana	2015- 02-21 18:16: 46
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Ingresar a sala chat	2015- 02-21 18:17: 56
BENAVID ES DUQUE	ANA PATRICI A	Cerrar ventana	2015- 02-21 18:34: 09
BENAVID ES DUQUE	ANA PATRICI A	Ingresar a sala chat	2015- 02-21 18:34: 10
SASHQUI GUAYPA CHA	HUGO EDUAR DO	Cerrar ventana	2015- 02-21 18:52: 44
BENAVID ES	ANA PATRICI	Cerrar ventana	2015- 02-21

DUQUE	A		18:52:44
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Ingresar a sala chat	2015-02-22 04:27:01
MIRANDA CORONEL	CARMEN SUSANA	Cerrar ventana	2015-02-22 08:30:17
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Ingresar a sala chat	2015-02-27 00:19:19
CHAVEZ CHAVEZ	LILIANA MARIA	Cerrar ventana	2015-02-27 00:25:35

[ARMIJO MEJIA VERONICA PAULINA](#) | [Actualizar Datos](#) | [Salir](#)

## **CORREOS ELECTRÓNICOS**

RE: COMUNICADO DESIGNACIÓN DIRECTOR DE TESIS

MSC. GUSTAVO CÁCERES

**20/10/2014**

Para: apbd2003@yahoo.es, veronicarmijomejia@hotmail.com, lilianach2007@hotmail.com, rositafe@yahoo.com, susymc34@hotmail.com, hugosofriend@hotmail.com

Estimados amigos

Constituye un privilegio esta designación de alta responsabilidad pero de compromiso y dedicación con la que suelo trabajar.... es importante que iniciemos ya ....este es mi mail....mi fono es 0983244854 en el FACE me encuentran como Gustavo Cáceres.....a la espera de su contacto.

Cordiales

Gustavo

# ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE



**UTPL**  
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE

Inicio ► DIRECCIÓN DE TESIS - SEGUNDA EDICIÓN PUZZLE 13 [A]

## Actividades

Chats  
Tareas

## Personas

Participantes

## Actividades

Chats

Tareas

## Buscar en los foros

Buscar

Búsqueda avanzada ?

## Diagrama de temas

Todos los comentarios

Consultar al Profesor: NELSON GUSTAVO  
CACERES GARCIA

1

Constituye una experiencia motivadora que me llena de mucha alegría, el ser participe de logro de vuestras metas y objetivos. Se evidencian como seres maravillosos y con una capacidad ilimitada; situación que implica, un compromiso potencial izado a la "n" en el horizonte..... Bienvenidos ..... (Lo más difícil de un tema de investigación es disponerse. Fecha de inicio Noviembre 2, 2014.

## Mensajes

No hay mensajes en espera  
Historial de Mensajes...

## Recursos Educativos Abiertos (REA)

Aun no existen recursos  
para este curso

2

TUTORIA PRESENCIAL 18 DE ENERO DEL 2015

LUGAR: SEDE RIOBAMBA

HORA: 08h00 a 12h00

PARTICIPANTES:

NOVILLO CHIRIBOGA LINO HUMBERTO

FUENMAYOR ANDRADE ROSA ALICIA

SASHQUI GUYPACHA HUGO EDUARDO

BENAVIDES DUQUE ANA PATRICIA

CHAVEZ CHAVEZ LILIANA MARIA

ARMIJO MEJIA VERONICA PAULINA

MIRANDA CORONEL CARMEN SUSANA

PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE MAESTRIA  
PREPARAR UN CRONO GRAMA DE ACTIVIDADES (SEMANAL)...EL  
TITULO DEBE CORRESPONDER A LOS CAPÍTULOS.....CONCATENADOS  
A LAS SEMANAS LO QUE PERMITIRÁ EVIDENCIAR EL AVANCE.....

-  CAPITULO I
-  AUDITORIA INTEGRAL
-  CAPITULO I
-  REVISIÓN FINAL DEL CAPÍTULO I-II-III y IV parcial...
-  REVISIÓN CAPITULO II
-  REVISIÓN CAPITULO III
-  REVISION FINAL

Dom, 18 Ene 2015 8:46 am (2 comentarios)

 ROSA ALICIA FUENMAYOR ENDARA Favor rectificar mi nombre es: FUENMAYOR ENDARA ROSA ALICIA, por que en el listado esta errado el segundo apellido  
Sab, 24 Ene 2015 9:09 am  [Seguir](#)

 NELSON GUSTAVO CACERES GARCIA asumo conocimiento del error....  
Mier, 18 Feb 2015 5:07 pm  [Seguir](#)

Escribe un comentario

3  INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL Y PAPELES DE TRABAJO... 

4 

## FOTOGRAFÍAS DE LAS TUTORÍAS PRESENCIALES

SÁBADO 8 DE NOVIEMBRE DE 2015 - QUITO



30 DE NOVIEMBRE DE 2014 - QUITO



**18 DE ENERO DE 2015 – RIOBAMBA**



**28 DE FEBRERO DE 2015 - QUITO**



# GRUPO MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL UTPL EN FACEBOOK

This screenshot shows the top portion of a Facebook group page. The header includes the Facebook logo, the group name 'MAESTRIA UTPL', and the user 'Susana' with an 'Inicio' button. A navigation menu on the left lists options like 'Últimas noticias', 'Mensajes', 'Eventos', 'Fotos', and 'MAESTRÍA UTPL'. The main content area features a large photo of a group of people in a meeting, with a 'Cambiar la foto del grupo' button. Below the photo are tabs for 'MAESTRÍA UTPL', 'Miembros', 'Eventos', 'Fotos', and 'Archivos'. A search bar for the group is also present. On the right, there is an 'INFORMACIÓN' section showing '9 miembros' and a 'MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL UTPL - Editar' link.

This screenshot shows a more detailed view of the Facebook group page. The browser address bar displays the URL 'https://www.facebook.com/groups/305411813000288/'. The left sidebar contains navigation options such as 'O.G.S', 'Plaza de las Gallin...', 'Administrar tus gru...', 'Buscar nuevos gru...', 'Crear grupo', 'AMIGOS', 'Mejores amigos', 'Universidad Nacion...', 'ITES ISABEL DE...', 'Unidad Educativa...', 'Familia', 'Área de Riobamba', 'Universidad Nacion...', 'INTERESES', 'Páginas y personaj...', 'SIN BANDERAS', 'nn', 'b', and 'EVENTOS'. The main content area features a post by 'Susana Miranda' with the text 'Susana Miranda ha actualizado la foto del grupo.' and a photo of the same group of people. Below the photo are 'Me gusta' and 'Comentar' buttons. The right sidebar contains a '¿De qué se trata este grupo?' section with an 'Establecer etiquetas' button, a 'CREAR GRUPOS NUEVOS' section with a 'Crear grupo' button, a 'SOLICITUDES DE AMISTAD' section for 'Marthita Beatriz', and a 'PAGINAS SUGERIDAS' section with suggestions for 'Divinos Churros' and 'La Posada del Abuelo Baños Ecuador'.

MAESTRIA UTPL

**Susana Miranda** 15 horas

COMPAÑEROS SON LA2 02h30 DE LA MAÑANA, CONCLUIMOS EL ARCHIVO DE PAPELES DE TRABAJO.....

Ya no me gusta · Comentar

A ti, Silvy Vásquez, Liliana Chávez y 2 personas más os gusta esto. Lo han visto 4 personas

Escribe un comentario...

---

**Susana Miranda** Ayer a las 1:42 · Editado

COMPAÑEROS SIENDO LA 1H42 DE LA MAÑANA TERMINAMOS EL TRABAJO, ESTÁ LISTO EL CUARTO CAPÍTULO, MAÑANA NOS REUNIMOS DESDE LAS 17H00, DESPUÉS DE LAS LABORES, SE SOLICITA TRAER TODOS LOS PAPELES DE TRABAJO PARA REVISAR CONJUNTAMENTE.....GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y SU INTERÉS PARA TRABAJAR EN EQUIPO....LES ENVÍO A SUS CORREOS EL ORDEN SEGÚN EL FORMATO ENTREGADO POR LA UTPL, Y REVISADO EL DÍA SÁBADO 28/02/15 CON EL MSC. GUSTAVO CÁCERES, PARA QUE REVISEN DETALLES EN CASA. ...

Ya no me gusta · Comentar

PAGINAS SUGERIDAS Ver todas

- Divinos Churros** A 17 personas les gusta esto. Me gusta
- Architectural Design Reza Varesi** A Marco Menendez le gusta esto. Me gusta
- Red Mujer Emprendedora - Ecuador** A 947 personas les gusta esto. Me gusta
- La Posada del Abuelo Baños Ecuador** A 250 personas les gusta esto. Me gusta

Español (España) · Privacidad · Condiciones · Cookies · Más · Facebook © 2015

**Susana Miranda** Ayer a las 1:42 · Editado

COMPAÑEROS SIENDO LA 1H42 DE LA MAÑANA TERMINAMOS EL TRABAJO, ESTÁ LISTO EL CUARTO CAPÍTULO, MAÑANA NOS REUNIMOS DESDE LAS 17H00, DESPUÉS DE LAS LABORES, SE SOLICITA TRAER TODOS LOS PAPELES DE TRABAJO PARA REVISAR CONJUNTAMENTE.....GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y SU INTERÉS PARA TRABAJAR EN EQUIPO....LES ENVÍO A SUS CORREOS EL ORDEN SEGÚN EL FORMATO ENTREGADO POR LA UTPL, Y REVISADO EL DÍA SÁBADO 28/02/15 CON EL MSC. GUSTAVO CÁCERES, PARA QUE REVISEN DETALLES EN CASA. ...

Ya no me gusta · Comentar

A ti, Rosy Fuenmayor, Silvy Vásquez y 2 personas más os gusta esto. Lo han visto 5 personas

**Gustavo Caceres** Y FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA UTPL y el curso dictado por el Master JAIME SUBIA...felicitaciones srs..mestranes el objetivo esta demasiado cerca el último esfuerzo.....y la solucion de vida que buscan sera realidad.....Dios les bendiga abundantemente  
Ayer a las 8:17 · Ya no me gusta · 2

Escribe un comentario...

PAGINAS SUGERIDAS Ver todas

- ME ENCANTA EL CHOCOLATE** A Amparito Patiño Vaca y 25 amigos más les gusta esto. Me gusta
- Red Mujer Emprendedora - Ecuador** A 947 personas les gusta esto. Me gusta
- A Jugar - Didácticos y Estimulación** A Gabby Zambrano le gusta esto. Me gusta
- Muebles Rafael** A Gabby Zambrano le gusta esto. Me gusta

Español (España) · Privacidad · Condiciones · Cookies · Más · Facebook © 2015

MAESTRIA UTPL

Susana Inicio 2

Escribe un comentario...

**Gustavo Caceres**  
2 de marzo a la(s) 18:56

Para comunicarles que la UTPL acepto la prorroga por lo tanto hasta el 6 de marzo se aceptará los trabajos de Titulación con las sugerencias emitidas en la tutoría del sábado 28 de febrero, 2015

Ya no me gusta · Comentar

A Veronica Armijo, Silvy Vásquez y a ti os gusta esto. Lo han visto 4 personas

Escribe un comentario...

**Gustavo Caceres**  
27 de febrero a la(s) 8:49

Buenos días estimados maestrantes.....cualquier consulta favor a partir de las 2 pm en virtud de encontrarme receptando exámenes.....  
Cordiales  
Gustavo

Ya no me gusta · Comentar

Te gusta esto Lo han visto 3 personas

INFORMACIÓN 9 miembros

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL UTPL · Editar

9 miembros · Mensaje · Invitar por correo electrónico

+ Añadir personas al grupo

¿De qué se trata este grupo? Establecer etiquetas

CREAR GRUPOS NUEVOS

Con los grupos, compartir con amigos, familiares y compañeros de equipo es más fácil que nunca. **Crear grupo**

Español (España) · Privacidad · Condiciones · Cookies · Más +  
Facebook © 2015

jueves, 05 de marzo de 2015

MAESTRIA UTPL

Susana Inicio 2

**Gustavo Caceres**  
29 de noviembre de 2014

26 de noviembre del 2014  
BUENOS DIAS SRS. MAESTRANTES

Bienvenidos a la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador lugar de la Tutoría Presencial... Ver más

Ya no me gusta · Comentar

A Liliana Chávez, Huguito Sashqui y a ti os gusta esto. Lo han visto 7 personas

Ver 7 comentarios más

Lino Novillo Chiriboga DOCTOR GUSTAVO CACERES ENTREGO LOS BORRADORES DE LA TESIS DE LOS COMPAÑEROS; ROSITA FUENMAYOR, SILVANA VASQUOZ, LILIANA CHAVEZ, HUGO SASQUI, VERONICA ARMIJOS, ANA BENAVIDES, SUSANA MIRANDA Y LINO NOVILLO Lino Novillo Chiriboga  
29 de noviembre de 2014 a la(s) 14:39 · Me gusta · 1

Lino Novillo Chiriboga SIENDO LAS 15 HORAS CON 17 MINUTOS CON LA PRESENCIA DE NUEVE PERSONAS QUE A CONTINUACION DETALLO: ROSITA FUENMAYOR, SILVANA VASQUOZ, LILIANA CHAVEZ, HUGO SASQUI, VERONICA ARMIJOS, ANA BENAVIDES, SUSANA MIRANDA, LINO NOVILLO Y EL TUTOR ING. GUSTAVO CACE... Ver más  
29 de noviembre de 2014 a la(s) 15:22 · Me gusta

Gustavo Caceres SIENDO LAS 15 HORAS CON 17 MINUTOS CON LA PRESENCIA DE NUEVE PERSONAS QUE A CONTINUACION DETALLO: ROSITA FUENMAYOR, SILVANA VASQUOZ, LILIANA CHAVEZ, HUGO SASQUI, VERONICA ARMIJOS, ANA BENAVIDES, SUSANA MIRANDA, LINO NOVILLO.PLANIFICACION PARA LA SEMANA... Ver más  
29 de noviembre de 2014 a la(s) 15:30 · Editado · Me gusta · 2

Escribe un comentario...

INFORMACIÓN 9 miembros

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL UTPL · Editar

9 miembros · Mensaje · Invitar por correo electrónico

+ Añadir personas al grupo

¿De qué se trata este grupo? Establecer etiquetas

CREAR GRUPOS NUEVOS

Con los grupos, compartir con amigos, familiares y compañeros de equipo es más fácil que nunca. **Crear grupo**

Español (España) · Privacidad · Condiciones · Cookies · Más +  
Facebook © 2015

MAESTRÍA UTPL

Susana Inicio 2

Susana Miranda ha actualizado la descripción.  
4 de noviembre de 2014

**MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL**

Me gusta · Comentar

A Silvy Vásquez, Rosy Fuenmayor y 2 personas más les gusta · Visto por todos esto.

Ver 9 comentarios más

Liliana Chávez CONFIRME POR FAVOR, EL OBJETIVO GENERAL SE REFIERE AL TITULO DEL PROYECTO  
29 de noviembre de 2014 a la(s) 12:33 · Ya no me gusta · 1

Gustavo Caceres correcto es el tema de investigación incorporado un verbo en infinitivo, los objetivos específicos ya están determinados por la UTPL y corresponde a los capítulos de la tabla de contenidos.  
29 de noviembre de 2014 a la(s) 12:40 · Me gusta

Liliana Chávez CUAL ES EL CONTENIDO DEL MARCO CONCEPTUAL??  
29 de noviembre de 2014 a la(s) 12:46 · Me gusta

Escribe un comentario...

Has añadido fotos a 2 de noviembre de 2014.  
5 de noviembre de 2014

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL UTPL · Editar

9 miembros · Mensaje · Invitar por correo electrónico

+ Añadir personas al grupo

¿De qué se trata este grupo?  
Establecer etiquetas

CREAR GRUPOS NUEVOS

Con los grupos, compartir con amigos, familiares y compañeros de equipo es más fácil que nunca. **Crear grupo**

Español (España) · Privacidad · Condiciones · Cookies · Más · Facebook © 2015

Chat (17)

MAESTRÍA UTPL

Susana Inicio 2

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL UTPL

Me gusta · Comentar

Lo han visto 7 personas

Escribe un comentario...

Susana Miranda ha creado un evento para MAESTRÍA UTPL.  
5 de noviembre de 2014

**NOV 08 TUTORÍA DE TESIS 2**  
Sábado, 8 de noviembre de 2014 a la(s) 10:00  
QUITO  
7 personas han ido

Ya no me gusta · Comentar

A Liliana Chávez, Gustavo Caceres, Huguito Sashqui y a ti os gusta esto.

Escribe un comentario...

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL UTPL · Editar

9 miembros · Mensaje · Invitar por correo electrónico

+ Añadir personas al grupo

¿De qué se trata este grupo?  
Establecer etiquetas

CREAR GRUPOS NUEVOS

Con los grupos, compartir con amigos, familiares y compañeros de equipo es más fácil que nunca. **Crear grupo**

Español (España) · Privacidad · Condiciones · Cookies · Más · Facebook © 2015

Chat (19)



Ya no me gusta · Comentar

A Liliana Chávez, Gustavo Caceres, Huguito Sashqui y a ti os gusta esto.



Escribe un comentario...



**Susana Miranda** ha creado el grupo.

4 de noviembre de 2014

Me gusta · Comentar

A Gustavo Caceres le gusta esto.

✓ Visto por todos



Escribe un comentario...



**Veronica Armijo** y 8 personas más son miembros de este grupo.



Ver todos los miembros

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL UTPL · Editar

9 miembros · Mensaje · Invitar por correo electrónico

+ Añadir personas al grupo

¿De qué se trata este grupo?

Establecer etiquetas

CREAR GRUPOS NUEVOS

Con los grupos, compartir con amigos, familiares y compañeros de equipo es más fácil que nunca.

Crear grupo

Español (España) · Privacidad · Condiciones ·

Cookies · Más ·

Facebook © 2015

Chat (17)



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR

Centro Universitario Riobamba

Tutor: MSC. Nélon Gustavo Cáceres García

NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina

TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
<b>Paginas iniciales</b>									
Caratula	I	31/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Autorización	II	31/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Declaración de Autoria y Cesión de Derechos	III	31/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Dedicatoria	IV	31/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Agradecimiento	V	31/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Indice de Contenidos	VI	31/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Resumen	1	31/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Abstract	2	31/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
<b>CAPITULO 1 DE INTRODUCCION</b>									
1.1 Descripción y Justificación	12	02/11/2014	✓		08/11/2014	✓			
1.2 Objetivos y resultados Esperados	14	02/11/2014	✓		08/11/2014	✓			
11.2.1 Objetivos	14	02/11/2014	✓		08/11/2014	✓			
1.2.2 Resultado esperados	14	03/11/2014	✓		08/11/2014	✓			
1.3 Presentación de la Memoria	15	03/11/2014	✓		08/11/2014	✓			
<b>CAPITULO II MARCO REFERENCIA</b>									
2.1 Marco teórico	17	05/11/2014			05/11/2014				



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR

Centro Universitario Riobamba

Tutor: MSC. Néelson Gustavo Cáceres García

NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina

TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
2.1.1 Marco Conceptual de la Auditoria integral y los servicios de aseguramiento	17	08/11/2014	✓		15/11/2014	✓			
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento	23	15/11/2014	✓		20/11/2014	✓			
2.2 Descripción Conceptual y los criterios principales de todos los componentes de la auditoría integral	24	16/11/2014	✓		23/11/2014	✓			
2.2.1 Auditoria Financiera	24	16/11/2014	✓		23/11/2014	✓			
2.2.2 auditoria de Control Interno	30	17/11/2014	✓		24/11/2014	✓			
2.2.3 auditoria de Cumplimiento	34	17/11/2014	✓		24/11/2014	✓			
2.2.4 auditoria de Gestión	39	17/11/2014	✓		24/11/2014	✓			
2.3 Procesos de la auditoria Integral	41	17/11/2014	✓		24/11/2014	✓			
2.3.1 Planeación	43	17/11/2014	✓		24/11/2014	✓			
2.3.2 Ejecución	44	17/11/2014	✓		24/11/2014	✓			
2.3.3 Comunicación	44	17/11/2014	✓		24/11/2014	✓			
2.2.4 Seguimiento	45	17/11/2014	✓		24/11/2014	✓			
<b>CAPITULO III Análisis de la Empresa</b>									
3.1 Introducción ( antecedentes de los organización)	48	22/11/2014	✓		03/12/2014	✓			



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR

Centro Universitario Riobamba

Tutor: MSC. Néelson Gustavo Cáceres García

NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina

TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
3.1.1 Misión, Visión, Organigrama Estructural)	54	22/11/2014	✓		03/12/2014	✓			
3.2 Cadena de Valor	56	22/11/2014	✓		03/12/2014	✓			
3.2.1 Procesos básicos o agregadores de valor	56	29/11/2014	✓		10/12/2014	✓			
3.2.2 Procesos de apoyo	57	29/11/2014	✓		10/12/2014	✓			
3.2.3 Procesos Gobernantes	57	29/11/2014	✓		10/12/2014	✓			
3.3 Importancia de Realizar un examen de auditoría integral	69	29/11/2014	✓		10/12/2014	✓			
<b>CAPITULO IV Informe de examen de auditoría integral</b>			✓			✓			
Informe de auditoria	75	20/12/2014	✓		24/12/2014	✓			
Comentarios, conclusiones y recomendaciones	77	27/12/2014	✓		31/12/2014	✓			
Plan de seguimiento a las recomendaciones		27/12/2014	✓		31/12/2014	✓			
Presentación y Aprobación del Informe		03/01/2015	✓		07/01/2015	✓			
<b>5. DEMOSTRACION DE HIPOTESIS ( según resultados)</b>		03/01/2015	✓		07/01/2015	✓			





# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR

Centro Universitario Riobamba

Tutor: MSC. Nélon Gustavo Cáceres García

NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina

TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
Detalle de las fortalezas, oportunidades y amenazas de la institución									
<b>GESTIÓN FINANCIERA - CONTABLE</b>									
Estados Financieros	AP12/AP13	24/12/2014	√		28/12/2014	√			
Estado de Situación Financiera	AP12	24/12/2014	√		28/12/2014	√			
Estado de Resultados	AP13	24/12/2014	√		28/12/2014	√			
<b>LEYES Y REGULACIONES</b>	AP1	03/11/2014	√		07/11/2014	√			
Leyes y Reglamentos	AP15	03/11/2014	√		07/11/2014	√			
Reglamento de Crédito	AP15	03/11/2014			07/11/2014	√			
<b>ARCHIVOS DE PLANIFICACION</b>									
<b>CONTRATOS Y CARTAS</b>	AP/SN		√						
Carta de aceptación	AP/SN		√						
<b>PLANIFICACION PPRELIMINAR</b>									
Evaluación de riesgos por componentes Globales	APP1		√						
Evaluación de riesgo inherente global y Nivel de confianza	APP2		√						
Matriz de evaluación y enfoque global	APP3		√						
Memorandum de Planificación	AP4		√						



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA**  
**MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL**  
**PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR**  
**Centro Universitario Riobamba**

Tutor: MSC. Néelson Gustavo Cáceres García

**NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina**

**TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013**

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
PLANIFICACION ESPECIFICA									
Programa General de Auditoría Integral	PGAI	12/11/2014			16/11/2014	✓			
Programa de Auditoria financiera	APE1	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
evaluación del riesgo inherente	APE2	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Matriz de calificación del Nivel de Confianza y riesgo inherente	APE3	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Matriz de evaluación y enfoque	APE4	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
observación y sugerencia del Control Interno	APE5	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Programa de Auditoria financiera	PGAF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Planificación específica de Auditoria de Control Interno	CI/AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Evaluación de Reisiko inherente	CI/AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Definición del nivel de confianza	CI/AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Programa de Auditoría de Cumplimiento	PG/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Planificación Específica de Auditoria de Cumplimiento	PG/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
evaluación del riesgo inherente	CCI/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Definición del nivel de confianza	CCI/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Check List Leyes y Regulaciones	ALR/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR

Centro Universitario Riobamba

Tutor: MSC. Néelson Gustavo Cáceres García

NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina

TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
Análisis de Condiciones y Cumplimientos del Area de Cartera de Crédito	ANC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Análisis de Cumplimiento de Recomendaciones de Auditoría Externa	CRAE/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Hallazgos de Auditoría de Cumplimiento	H/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Programa de Auditoría de Gestión	PGAG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Planificación Específica de Auditoria de Gestión	PGAG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Evaluación de riesgo inherente	CI/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Definición del nivel de confianza	CI/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Revisión Plan Estratégico Institucional	APE	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Identificación de variables e indicadores estratégicos	IIV/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Tablero de Control Auditoría de Gestión	TC/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Cálculo de la Gestión en base a los indicadores cualitativos y cuantitativos	CAG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Resultados de indicadores cualitativos y cuantitativos	AR/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Annálisis de Resultados	AR/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA**  
**MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL**  
**PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR**  
**Centro Universitario Riobamba**

Tutor: MSC. Nélon Gustavo Cáceres García

**NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina**

**TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013**

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
Matriz de Hallazgos Auditoría de Gestión	MH/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Hallazgos de Auditoría de Gestión	HAG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>									
<b>AUDITORIA FINANCIERA</b>									
Planificación específica de auditoría financiera	PE/AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Programa de auditoría financiera	PGAF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Evaluar el Sistema de Control Interno	CI/AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Determinar el Nivel de Riesgo y el Nivel de Confianza	CI/AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Estados Financieros 2013	EF 2013	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Anexos cuenta Cartera de Crédito	A/DIGITAL AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Cédulas Analíticas Cartera de Crédito	ACC/AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Monitoreo Cartera Auditoría Financiera	MC/AF	06/01/2015			10/01/2015	✓			
Análisis Indicadores Solidéz y Rentabilidad	ISR/AF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
Hallazgos Auditoría Financiera	HAF	06/01/2015	✓		10/01/2015	✓			
<b>AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO</b>	PGAF	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Planificación específica de Auditoría de Control Interno	CI/AF	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA**  
**MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL**  
**PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR**  
**Centro Universitario Riobamba**

Tutor: MSC. Nélon Gustavo Cáceres García

**NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina**

**TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013**

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
Evaluación del Sistema de Control Interno basado en Informe COSO 1	ECI	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Resultados de la Evaluación de Control Interno	ECI	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Evaluación del Area por medio de la Matriz de Enfoque	ME/ACI	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Cédula Narrativa Proceso de Crédito	CNPC/ACI	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Detallar los hallazgos de la Auditoría de Control Interno	HACI	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
<b>AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</b>			✓						
Programa de Auditoría de Cumplimiento	PG/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Planificación Específica de Auditoria de Cumplimiento	PG/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
evaluación del riesgo inherente	CCI/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Definición del nivel de confianza	CCI/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Check List Leyes y Regulaciones	ALR/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Análisis de Condiciones y Cumplimientos del Area de Cartera de Crédito	ANC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA

MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR

Centro Universitario Riobamba

Tutor: MSC. Néelson Gustavo Cáceres García

NOMBRE: Arimijo Mejía Verónica Paulina

TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
Análisis de Cumplimiento de Recomendaciones de Auditoría Externa	CRAE/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
Hallazgos de Auditoría de Cumplimiento	H/AC	16/01/2015	✓		20/01/2015	✓			
<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>			✓						
Programa de Auditoría de Gestión	PGAG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Planificación Específica de Auditoría de Gestión	PGAG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Evaluación de riesgo inherente	CI/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Definición del nivel de confianza	CI/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Revisión Plan Estratégico Institucional	APE	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Identificación de variables e indicadores estratégicos	IIV/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Tablero de Control Auditoría de Gestión	TC/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Cálculo de la Gestión en base a los indicadores cualitativos y cuantitativos	CAG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Resultados de indicadores cualitativos y cuantitativos	AR/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Annálisis de Resultados	AR/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Matriz de Hallazgos Auditoría de Gestión	MH/AG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			
Hallazgos de Auditoría de Gestión	HAG	12/01/2015	✓		16/01/2015	✓			



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA**  
**MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL**  
**PUNTOS DE REVISIÓN DEL TUTOR**  
**Centro Universitario Riobamba**

Tutor: MSC. Néelson Gustavo Cáceres García

**NOMBRE:** Arimijo Mejía Verónica Paulina

**TEMA:** EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

DETALLE DE ACTIVIDADES	Referencia P/T o pag	Observaciones			Cumplido			firmas	
		Fecha	SI	NO	Fecha	SI	NO	Tutor	Maestrante
<b>RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTEGRAL</b>									
Informe de la Auditoria Integral	75	30/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Plan de implementación de recomendaciones	99	30/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
<b>ARCHIVO DE SUPERVISIÓN</b>		30/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Supervisión Presenciales	NN	30/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
supervisiones virtuales	NN	30/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Fotos	NN	30/01/2015	✓		03/02/2015	✓			
Correos Electrónicos	NN	30/01/2015	✓		03/02/2015	✓			

**MSC. Nelson Gustavo Cáceres Garcia**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

## POSTGRADOS ÁREA ADMINISTRATIVA MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL GUÍA DE SUPERVISIÓN DE TRABAJO DE TESIS Centro Universitario Riobamba

Tutor: MSC. Néelson Gustavo Cáceres García

NOMBRE: VERÓNICA ARMIJO

TEMA: EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013

DETALLE DE ACTIVIDADES	Fecha de inicio	Fecha fin	Lugar	% Avance	Firma
<b>CAPITULO I DE INTRODUCCIÓN</b>					
1.1 Descripción y Justificación	02/11/2014	02/11/2014	Ambato	100%	
1.2 Objetivos y resultados esperados	02/11/2014	02/11/2014	Ambato	100%	
1.1.2.1 Objetivos	02/11/2014	02/11/2014	Ambato	100%	
1.2.2 Resultado esperados	03/11/2014	03/11/2014	Ambato	100%	
1.3 Presentación de la memoria	03/11/2014	03/11/2014	Ambato	100%	
<b>CAPITULO II MARCO REFERENCIA</b>					
2.1 Marco teórico	05/11/2014	05/11/2014	Ambato	100%	
2.1.1 Marco Conceptual de la Auditoria Integral y los servicios de aseguramiento	08/11/2014	08/11/2014	Quito	100%	
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento	15/11/2014	15/11/2014	Quito	100%	
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todos los componentes de la auditoria integral	16/11/2014	16/11/2014	Quito	100%	
2.2.1 Auditoria Financiera	16/11/2014	16/11/2014	Quito	100%	
2.2.2 Auditoria de Control Interno	17/11/2014	17/11/2014	Quito	100%	
2.2.3 Auditoria de Cumplimiento	17/11/2014	17/11/2014	Quito	100%	
2.2.4 Auditoria de Gestión	17/11/2014	17/11/2014	Quito	100%	
2.3 Procesos de la Auditoría Integral	17/11/2014	17/11/2014	Quito	100%	
2.3.1 Planeación	17/11/2014	17/11/2014	Quito	100%	
2.3.2 Ejecución	17/11/2014	17/11/2014	Quito	100%	
2.3.3 Comunicación	17/11/2014	17/11/2014	Quito	100%	
2.2.4 Seguimiento	17/11/2014	17/11/2014	Quito	100%	
<b>CAPITULO III Análisis de la Empresa</b>					
3.1 Introducción ( antecedentes de los organización)	22/11/2014	22/11/2014	Quito	100%	
3.1.1 Misión, Visión, Organigrama Estructural)	22/11/2014	22/11/2014	Quito	100%	
3.2 Cadena de Valor	22/11/2014	22/11/2014	Quito	100%	
3.2.1 Procesos Gobernantes	29/11/2014	29/11/2014	Quito	100%	
3.2.2 Procesos básicos o agregadores de Valor	29/11/2014	29/11/2014	Quito	100%	
3.2.3 Procesos habilitantes	29/11/2014	29/11/2014	Quito	100%	
3.3 Importancia de realizar un examen de Auditoría Integral	29/11/2014	29/11/2014	Quito	100%	
<b>CAPITULO IV Informe de examen de auditoria integral</b>					
Ejecución de la Auditoria	06/12/2014	06/12/2014	Ambato	100%	
Ejecución de la Auditoria	13/12/2014	13/12/2014	Ambato	100%	
Ejecución de la Auditoria	20/12/2014	20/12/2014	Riobamba	100%	
4.1 Tema o asunto determinado	27/12/2014	27/12/2014	Quito	100%	
4.2 Parte Responsable	27/12/2014	27/12/2014	Quito	100%	
4.3 Responsabilidad dl auditor	27/12/2014	27/12/2014	Quito	100%	
4.4 Limitaciones	03/01/2015	03/01/2015	Quito	100%	
4.5 Estándares aplicables o criterios	03/01/2015	03/01/2015	Quito	100%	
4.6 Opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros	03/01/2015	03/01/2015	Quito	100%	
4.7 Otras Conclusiones	10/01/2015	10/01/2015	Quito	100%	
4.8 Comentarios, conclusiones y recomendaciones	10/01/2015	10/01/2015	Quito	100%	
4.9 Presentación y Aprobación del informe	20/01/2015	20/01/2015	Quito	100%	
5. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS	24/01/2015	24/01/2015	Quito	100%	
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24/01/2015	24/01/2015	Quito	100%	
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>					
	24/01/2015	24/01/2015	Quito	100%	
<b>ANEXOS</b>					
	31/01/2015	31/01/2015	Quito	100%	
<b>Revisión Informe Final</b>					
	31/01/2015	31/01/2015	Quito	100%	
<b>Preparación de Archivos de Supervisión</b>					
	07/02/2015	07/02/2015	Quito	100%	

MSC. Nelson Gustavo Cáceres García